

INFORME D'AVALUACIÓ D'OFERTES TÈCNIQUES

Procediment obert 6/2025

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 MOBILITAT EN DIA FEINER 2025 (EMEF 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 avaluables per judici de valor (SOBRE B) 45 punts

Les empreses licitadores lliuraran en les seves proposicions la metodologia detallada que desenvolupi el contingut i l'operativa que proposen, així com una proposta de programa de treball.

Als efectes de valoració de les ofertes presentades es consideraran els criteris següents, els quals es determinen i detallen a l'apartat K del Quadre Resum del Plec de Clàusules Administratives.

CRITERIS NO AUTOMÀTICS O DE JUDICI DE VALOR	PUNTS
<i>Equip de treball</i>	10
<i>Aplicació CATI-CAWI i sistemes interns de procés de les dades</i>	5
<i>Selecció i formació dels entrevistadors/res</i>	5
<i>Metodologia de treball</i>	20
<i>Propostes de millora</i>	5
TOTAL	45

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 el que es sol·licita.	100%
La informació presenta algunes deficiències, o bé per manca de detall o per falta de coherència, però permet una correcta comprensió.	Entre el 70% i el 99%
Algunes mancances de presentació dificulten entendre la proposta.	Entre el 45% i el 69%
La informació observa moltes mancances de presentació o és molt genèrica.	Entre el 20% i el 44%
La proposta no s'explica detalladament. Molt poc adequada.	Entre el 0% i el 19%

3. Ofertes rebudes i acceptades

Les ofertes rebudes i acceptades en la sessió d'obertura de pliques a data 17/02/2025 són:

1. Ingeniería Insular, S.L.
2. Opinòmetre, S.L.
3. Sigma Dos Análisis e Investigación, S.L.

4. Qualificacions del sobre B

4.1. Ingeniería Insular

4.1.1. Equip de treball

La proposta incorpora un equip de treball de 26 persones (l'equip mínim demanat al plec de prescripcions tècniques). Proposa un equip a un director del qual depenen funcionalment els dos supervisors i el responsable informàtic. Cada supervisor té a càrrec seu un coordinador i un equip d'enquestadors sense determinar.

No fa una descripció detallada de cadascun dels perfils professionals, ni experiència en treballs de recollida d'informació en enquestes de mobilitat, ni de les tasques específiques de cadascun d'ells.

Tot i que a l'apartat 6 del plec de prescripcions tècniques (PPT), es demana: *"L'adjudicatari/ària designarà un equip tècnic amb experiència en la realització d'enquestes de mobilitat en cada una de les onades de realització del treball de camp."*, la proposta d'equip de treball presentada per Ingeniería Insular no aporta informació suficient per valorar-la.

Hi ha tasques descrites a la proposta que no estan assignades al personal adscrit al projecte, com la codificació o l'atenció telefònica.

Les dedicacions de tot l'equip implicat en el projecte no s'especifiquen a la proposta. No esmenta en cap cas com s'organitzen en torns.

No fa cap referència a com garantirà l'estabilitat de l'equip, almenys en un 60%, en ambdues onades.

a) Organigrama i dimensió equip

L'organigrama proposat no recull totes les tasques a realitzar. Les tasques a realitzar per l'equip proposat són poc específiques amb relació a l'objecte de licitació.

b) Equip direcció

Equip d'1 persona. Tasques poc específiques. No fa esment de la seva dedicació al projecte. No especifica nom, ni inclou cap referència al seu currículum.

c) Equip de coordinació, supervisió i comandament intermedi

L'equip de supervisió i coordinació, el componen 2 supervisors i 2 coordinadors. Tasques poc específiques. No fa esment de la seva dedicació al projecte. No especifica nom, ni inclou cap referència al seu currículum.

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

Proposa un equip de 21 persones. 20 enquestadors/res i 1 responsable informàtic. No fa esment de la seva dedicació al projecte. No especifica nom, ni inclou cap referència als seus currículums.

La proposta de Ingenieria Insular no concreta qui farà algunes tasques previstes com la codificació, les retrucades, o l'atenció de la línia 900.

Al punt 3.1.5., al 3.4.1. i al 5. esmenta que l'equip d'enquestadors, realitzaran enquestes en CAWI, si bé aquestes enquestes són al 100% autoadministrades.

La proposta de Ingenieria Insular no concreta cap nom del personal que participarà en el projecte, ni perfil professional, ni cap característica per poder valorar la seva idoneïtat al projecte.

1,0 punts

4.1.2. Aplicació CATI-CAWI i sistemes interns de procés de les dades

Ingenieria Insular no fa cap proposta d'aplicació informàtica que permeti la gestió de l'estudi i del qüestionari multicanal (CAWI-CATI).

No fa referència a la seguretat de les dades personals, ni al servidor on s'enregistrarà tota la informació generada durant el projecte.

No es detallen recursos tecnològics o materials per a fer els treballs (equipaments, programari, bases de dades, etc.); ni els sistemes interns de procés de dades.

No explica els criteris i el procés de substitució de la mostra en el treball de camp. No detalla el control de treball de camp.

No detalla l'accés en línia per part de l'Institut Metròpoli. Tanmateix, no detalla altres mesures de transparència i flux de la informació entre Ingenieria Insular i Institut Metròpoli.

En relació amb els sistemes interns de procés de dades, no especifica: la gestió de CAWI i CATI, la gestió del fitxer de dades i la gestió de les inconsistències.

La proposta tècnica és genèrica i no és específica per l'operació de l'EMEF. Presenta mancances importants sobre com es portarà a terme el treball.

1,0 punts

4.1.3. Selecció i formació dels/les entrevistadors/res

Ingenieria Insular no disposa d'un equip propi i fa una proposta de recerca d'entrevistadors amb experiència en estudi de mobilitat o sociodemogràfics. Tanmateix, esmenta que al procés de selecció es valorarà formació en disciplines afins.

Proposa un equip bilingüe català-castellà i es compromet a preservar l'estabilitat d'aquest equip al llarg de les dues onades del projecte, mantenint inalterat com a mínim el 60% d'aquest, sense justificar com es farà o sota quin supòsit parteix per fer aquesta afirmació.

Ingeniería Insular fa un copia i enganxa d'alguns paràgrafs del plec de prescripcions tècniques sense aportar cap informació addicional i per tant cap proposta de formació dels entrevistadors.

Ingeniería Insular no descriu el procés de selecció, tan sols fa esment de quin perfil acadèmic li agradaria disposar per aquest projecte, i que serà bilingüe català-castellà. No es presenta cap proposta de formació del personal adscrit al projecte.

0,5 punts

4.1.4. Metodologia de treball

a) Aspectes generals

Ingeniería Insular no fa cap proposta específica, ni descriu com es portarà a terme l'encàrrec, més enllà del que figura al plec de prescripcions tècniques a excepció dels aspectes següents:

- *Producció. "Teniendo en cuenta la organización de turnos y los periodos de descanso, se prevé que cada encuestador pueda realizar entre 15 y 20 entrevistas por jornada, dependiendo de la tasa de respuesta y la complejidad de los casos asignados". Planteja una distribució homogènia al llarg del temps, situació poc realista.*

No presenta un calendari de treball per tasques i fases.

A l'apartat 6.2.2. fa referència a criteris automàtics a valorar al sobre C. *"Se prevén dos sesiones de actualización: una al alcanzar el 30% de la producción y otra al 60%"*.

Ingeniería Insular no concreta si disposa d'una instal·lació a l'àrea metropolitana de Barcelona on es portarà a terme la realització del present contracte. No en fa cap referència d'ubicació, instal·lacions o equipament disponible.

b) Supervisió i control intern

Control de qualitat. Proposa la supervisió del 5% de les enquestes de CATI, sense especificar en què consistirà.

Els plecs demanen la gravació del 100%, l'apartat 12 de la proposta fa menció del 5%, i en d'altres com el 13.4 diu que totes les entrevistes telefòniques quedaran gravades.

No detalla les fases i processos a realitzar. En general, no fa cap aportació, més enllà del que es demana als plecs, que permeti saber si s'ha comprès l'encàrrec ni la seva capacitat per portar-lo a terme.

2,0 punts

4.1.5. Propostes de millora

En aquest apartat s'ha valorat exclusivament aquelles millores que no s'han valorat anteriorment, i que s'ha considerat que aportaven un valor afegit específic al projecte. La puntuació s'atorga 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).

Respecte de la interfície CAWI.

- 1. Incorporació d'indicadors visuals de progrés.

Per incrementar la taxa de resposta per CAWI

No s'ha valorat cap proposta, ja que no hi ha concreció a les propostes presentades.

Per controlar qui respon a les preguntes CAWI

No aporta cap millora en aquest apartat.

Per controlar les respostes recollides per CAWI.

No aporta cap millora en aquest apartat.

Altres millores

No aporta cap millora en aquest apartat.

0,2 punts

4.2. Institut Opinòmetre SL

4.2.1. Equip de treball

La proposta incorpora un equip de treball de 49 persones per a cadascuna de les dues onades de treball de camp, de les quals 40 formaran part de l'equip propi de camp: 1 responsable, 2 coordinadors, 4 supervisors, 3 per a atenció del telèfon 900 i 30 enquestadors entre els quals hi haurà 3 persones especialment formades per realitzar reciclatge de negatives i per a retrucades d'esmena.

6 persones formen l'equip de direcció (direcció d'Opinòmetre, responsable del projecte, responsable tècnic de qualitat de les dades, responsable del sistema informàtic, responsable del treball de camp, responsable de recursos humans), 8 persones l'equip de comandament intermedi (2 coordinadors de camp telefònic, 1 tècnic de suport informàtic, 1 cap de codificació i 4 supervisors de camp), i 35 persones l'equip de camp (2 codificadors, 3 per atenció del 900, i 30 enquestadors entre els quals hi haurà 4 persones especialment formades per realitzar reciclatge de negatives i per retrucades d'esmena).

S'especifica la distribució dels recursos humans que es posaran a la disposició del projecte amb la corresponent dedicació en cadascuna de les onades i fases.

Opinòmetre garanteix que, com a mínim, el 80% de la plantilla d'enquestadors es mantindrà durant el treball de camp d'una onada i l'altra. Aquest compromís se sustenta sobre la tipologia de contractes laborals de la plantilla i es pot corroborar amb la mitjana d'antiguitat del personal.

a) Organigrama i dimensió equip

Opinòmetre proposa un organigrama ben estructurat, identificant amb noms i cognoms tot l'equip de direcció i comandaments intermedis. Descriu el currículum d'on destaquen el seu perfil acadèmic i/o professional vinculat a la mobilitat. La dimensió de l'equip és adequada per a la realització del contracte. Presenta les tasques de tot l'equip ben definides.

b) Equip de direcció

Descriu l'equip de direcció de 6 persones. Direcció d'Opinòmetre, responsable del projecte, responsable tècnic de qualitat dades, responsable del sistema informàtic, responsable RH i responsable de treball de camp. Inclou tasques, dedicació % per fases i currículum. Excepte el responsable informàtic i la tècnica de recursos humans, la resta de l'equip té experiència en enquestes de mobilitat.

c) Equip de coordinació, supervisió i comandament intermedi

Proposa un equip de supervisors, coordinadors i comandaments intermedis de 8 persones. 2 coordinadors d'equip de camp telefònic, 1 tècnic de suport informàtic, 1 cap de codificació, 4 supervisors de camp. Breu explicació de les seves tasques, dedicació % per fases i currículum. Excepte 2 supervisors, la resta de l'equip té experiència en enquestes de mobilitat.

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

Proposa un equip 36 persones: Codificadors 3, 30 entrevistadors CATI (+2 suplents), 3 d'atenció al telèfon 900.

El 70% de l'equip titular proposat té 6 o més anys d'experiència en la realització d'enquestes CATI; i en els casos restants, l'experiència és d'un mínim de 2 anys en dos terços de la plantilla. A més, els entrevistadors que formaran part de l'equip específic de reciclatge de negatives i retrucades seran entrevistadors amb més de 10 anys d'experiència, havent realitzat aquesta feina en concret per a un mínim de 5 estudis executats per Institut Opinòmetre en els darrers anys.

L'equip de reciclatge de negatives i retrucades no és ad hoc, sinó que formen part de l'equip d'enquestació.

Tots els entrevistadors seran competents per a realitzar les entrevistes tant en català (B1) com en castellà. A més, la plantilla d'enquestadors compta amb persones amb coneixement d'àrab, anglès i francès, que pot facilitar el contacte inicial amb la persona que atén el telèfon.

Concreta DNI anonimitzat, l'antiguitat, anys d'experiència, relació laboral (76% fix discontinu), sexe i torn de treball de cadascun/a dels enquestadors.

La distribució horària dels enquestadors és de 10.00 a 22.00 de dilluns a dissabte, hores treballades (6 diàries). Detalla per cada tram horari, el nombre d'enquestadors i hores totals treballades.

Institut Opinòmetre també codificarà els literals de les preguntes obertes enregistrades en els sistemes d'enquestació CATI i CAWI. 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 d'enquestes de mobilitat (O/D) i rebrà formació específica per a aquest estudi.

L'Institut Opinòmetre actualment disposa d'una plantilla de més de 30 entrevistadors amb gran experiència en enquestes de mobilitat mitjançant metodologia CATI i en enquestes sociodemogràfiques nominals, dels quals els 30 que participaran en l'estudi han participat en enquestes de mobilitat en els darrers 3 anys.

L'equip de treball de camp treballarà presencialment a les instal·lacions d'Opinòmetre al C/ Josep Tarradellas, núm. 8-10, Barcelona, tret que es declarés alguna emergència sanitària en què s'indiqués el teletreball. En tal cas, el sistema informàtic d'Opinòmetre permetria l'accés remot dels enquestadors a l'aplicatiu de realització d'enquestes.

Descripció força completa amb detall d'allò sol·licitat.

9,5 punts

4.2.2. Aplicació CATI-CAWI i sistemes interns de procés de les dades

Infraestructura CATI / CAWI

Opinòmetre especifica les instal·lacions i recursos assignats al projecte per dur a terme les enquestes mitjançant CATI i CAWI. Disponibilitat de 30 llocs CATI, 4 estacions de supervisió, 4 estacions per al procés de dades i disseny de qüestionaris, un espai interior i una terrassa exterior per a descans del personal, amb màquina de cafè a l'avinguda

Josep Tarradellas núm. 8-10 (Barcelona). Si bé, en una situació d'emergència, com la viscuda amb la covid-19 s'esmenta que Opinòmetre té els recursos perquè l'EMEF-25 es pugui dur a terme mitjançant teletreball. Es descriuen les instal·lacions, i l'equipament tant pel CATI com pel CAWI. Mostra algunes fotografies.

Programari CATI / CAWI

S'inclou una explicació extensa i entenedora de totes les utilitats que ofereix el programa a utilitzar: Gandia Integra Tesi. Mostra mitjançant exemples específics de l'EMEF quines utilitats té aquest programari i com es desenvoluparia l'entrevista.

Flux del qüestionari i procés de dades

Explica com podrà accedir al qüestionari en línia la població seleccionada i que estarà disponible en format responsive. L'Institut Opinòmetre proposa un link curt i fàcil d'introduir que admeti la seva introducció tant en minúscules com majúscules, a més d'un codi QR pels qui vulguin emprar un dispositiu mòbil.

Facilita un exemple de la pàgina principal CAWI per l'EMEF-25, així com algunes pantalles de CATI i CAWI (destaca la informació d'ajuda o el botó TRUCA'M o la línia de Whatsapp) mostrant diferents exemples, presentant solucions a diferents situacions, facilitant el treball tant de l'entrevistador com de la persona entrevistada.

Describeix detalladament com es desenvoluparà una entrevista amb exemples concrets per l'EMEF-25 i fa propostes per tal de confirmar la informació facilitada. Proposa afegir al final de l'enquesta en línia tres preguntes de valoració per respondre després dels comentaris. També es pot afegir una variable de confirmació del telèfon o, en el cas de no disposar d'un telèfon mòbil, se li demana un mòbil de contacte per si cal retrucar a tall de supervisió i correcció de dades. Tanmateix, proposa preguntar si ha calgut ajuda per respondre el qüestionari.

Sistema de verificació de l'aplicatiu de recollida de dades

Una vegada programat el qüestionari, aquest passa al departament de camp, on és sotmès a un doble procés de verificació:

- A) A través d'una funció especial del programa utilitzat (Demo)
- B) Prova pilot amb 25 enquestes, 5 més de les sol·licitades als plecs. A més, Opinòmetre també realitzarà un pilotatge de l'enquesta en línia amb 10 entrevistes reals autoadministrades a persones externes a l'equip de treball per tal de detectar quines són les preguntes amb majors dificultats i poder afegir missatges d'ajuda en aquests punts.

L'Institut Opinòmetre crearà un canal de comunicació per a l'intercanvi d'aquests fitxers de dades diaris i la resta d'informació (fitxers de gravació entrevistes, retrucades...) de forma segura amb l'Institut Metròpoli, mitjançant un "equip" o espai compartit en l'aplicatiu Microsoft Teams.

Gestió i seguiment de la mostra

Per la mostra 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.

Describeix les incidències que poden sorgir en el transcurs d'una trucada i com es procedeix. L'aplicatiu permet recollir totes les incidències o motius per no realitzar l'enquesta que es produeixin, així com totes les trucades/visites o intents de contacte realitzats.

No detalla les eines i mecanismes per garantir la seguretat de les dades.

Descripció força completa amb detall d'allò sol·licitat, exceptuant la seguretat de les dades, implícit a l'apartat 13.1. Secret estadístic del Plec Tècnic.

4,0 punts

4.2.3. Selecció i formació dels/les entrevistadors/res

Institut Opinòmetre actualment disposa d'una plantilla de més de 30 entrevistadors amb gran experiència en enquestes de mobilitat mitjançant metodologia CATI i en enquestes sociodemogràfiques nominals, i els 30 han participat en enquestes de mobilitat en els darrers 3 anys.

Planteja una estabilitat de la plantilla de 80%, i justifica adequadament com mantindrà l'estabilitat de l'equip en ambdues onades de treball.

Tots els entrevistadors seran competents per a realitzar les entrevistes, tant en català (B1) com en castellà. A més la plantilla d'enquestadors compta amb persones amb coneixement d'àrab per facilitar la comunicació amb la mostra d'aquest col·lectiu, que en certs municipis de l'àmbit d'estudi té un percentatge de població important. També disposa d'enquestadors amb coneixements d'anglès i francès per a realitzar el primer contacte en aquest idioma.

Tanmateix, en cas de necessitar personal nou, la proposta descriu el procediment general per seleccionar entrevistadors i com s'avaluen per decidir si s'incorpora o no a l'empresa. L'Institut Opinòmetre realitza un procés d'avaluació i formació contínua dels entrevistadors que s'incorporen a l'equip. El seguiment de cada entrevistador/a inclou avaluacions de supervisió.

En la descripció de la formació específica de l'EMEF 2025, detalla que tot el personal adscrit al projecte participarà en la formació, la durada (3-4 hores) i l'estructura de la formació (teoricopràctica). La proposta estableix que l'empresa realitzarà el manual de formació. Describeix detalladament el contingut d'aquest manual, facilitant informació a l'entrevistat sobre aspectes generals de l'estudi i incorpora instruccions específiques per a situacions, preguntes i respostes concretes. Es realitzarà una jornada de formació reduïda pel personal entrevistador que dugui a terme la prova pilot, prèvia comunicació als tècnics de l'Institut Metròpoli.

En la situació actual, donat que alguna part del personal podria teletreballar, la formació es podria realitzar de forma virtual amb les mateixes garanties de qualitat i amb la participació de tot l'equip d'Opinòmetre i membres de l'Institut Metròpoli que també hi podran col·laborar activament. Tal com es recull al PPT, l'Institut Metròpoli valora positivament tenir el total de l'equip de persones enquestadores treballant presencialment.

Les sessions de formació (teòrica i pràctica), tant si és 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. Detalla els tècnics i tècniques que realitzaran la formació.

El personal de l'Institut Opinòmetre encarregat d'atendre les trucades de la línia 900 i el xat d'ajuda per a l'enquesta CAWI, a més de la formació del qüestionari rebran una específica per tal de resoldre qualsevol dubte tècnic, portar el control d'incidències ateses i per omplir el qüestionari en línia. Esmenta l'elaboració d'un manual consensuat amb l'Institut Metròpoli.

Tot i que no es demana un equip de reciclatge de negatives, Opinòmetre ho proposa i planteja una formació específica sobre els arguments i protocols a aplicar.

4,5 punts

4.2.4. Metodologia de treball

a) Aspectes generals

S'incorpora una explicació de les tasques a realitzar en l'estudi, per fases, i proposa un calendari adequat d'execució d'aquestes.

Els treballs es realitzaran en 3 fases:

- Fase 1: Treballs preliminars: planificació de tasques, preparació del treball de camp i realització del test de comprovació
 - Revisió, actualització i emplenament de les adreces i telèfons de contactes de les persones seleccionades i substituïts de la mostra. Detalla la revisió d'adreces i recerca de telèfons en cas d'errors o omissions de la base de dades lliurada per l'Institut Metròpoli. No detalla bases de dades de què disposa per fer la revisió del llistat mostrat.
 - Programació de l'aplicatiu multicanal (CATI/CAWI) d'administració i seguiment de les entrevistes. Detalla la revisió del qüestionari i la programació en CAWI i CATI. Fan referència a unes preguntes específiques per la mostra de Barcelona, quan a la proposta tècnica no s'especifica cap pregunta ni ampliació de mostra per la ciutat de Barcelona.
 - Explica el sistema de verificació/supervisió de l'aplicatiu i qüestionari de recollida de dades, tant en català com en castellà.
 - Línia 900 i xat. S'explica el funcionament i horari de la línia 900 i el xat per les persones que responen en CAWI.
 - Impressió, sobres i enviament de les cartes informatives. Descriu el procés, discriminant la mostra CATI i CAWI, i detalla que serà Correos l'empresa encarregada de l'enviament. No queda clar a la proposta que els sobres de les cartes de presentació les ha d'aportar l'empresa adjudicatària.
 - Realització d'una prova pilot de l'enquesta amb emissió de trucades reals. El fitxer resultant contindrà 25 entrevistes CATI vàlides finalitzades per onada, 5 enquestes més per onada (10 en total) de

les que es demanen en el plec tècnic. Es realitzarà una jornada de formació reduïda pel personal entrevistador que faci la prova pilot. Opinòmetre també realitzarà un pilotatge de l'enquesta en línia, amb 10 entrevistes reals. Opinòmetre també realitzarà una valoració del resultat d'aquesta prova pilot.

- Realització del manual de l'entrevistador i definició dels criteris de substitució de les unitats mostrals.
 - Un cop lliurada la distribució de la mostra: planificació i organització del procés de treball de camp.
 - Selecció i formació de l'equip de camp.
- Fase 2: Realització de les entrevistes, supervisió i control d'inconsistències, revisió de dades durant el procés de camp.
 - Inici del treball de camp i sistema de retrucades, on s'explica el flux que seguirà cada registre en funció de si la mostra pertany a CATI o CAWI. Adequa la producció al calendari de cada onada de treball de camp. Opinòmetre realitzarà com a mínim 15 trucades en dies i franges horàries diferents (inclosos 3 intents a partir de les 20 h i un intent en dissabte) per considerar una unitat mostral il·localitzable. En el cas del CAWI es contempla l'enviament de la carta inicial, un SMS al cap de 3-7 dies, una trucada al cap d'una setmana i 3 dies després d'aquesta trucada si encara no ha completat el qüestionari.
 - S'explica el procediment de substitució de registres.
 - Depuració i validació de la informació durant el treball de camp. Explica els processos per depurar i validar les bases de dades.
 - Registre d'errors i inconsistències de les enquestes.
 - Realització de retrucades d'esmenes.
 - Enregistrament i supervisió en temps real de la qualitat del treball de camp.
 - Lliuraments parcials de resultats i informes de seguiment del camp.
 - Fase 3: Depuració dels fitxers de dades finals, codificació, tractament de les dades, ponderació i explotació dels resultats.
 - Realització de les darreres retrucades
 - Georeferenciació dels orígens i destinacions dels desplaçaments i codificació dels literals
 - Lliurament d'un informe de desenvolupament del treball de camp
 - Lliurament d'un informe final de supervisió per entrevistador
 - Lliurament de l'arxiu informàtic de seguiment de la mostra

Cal recordar que la ponderació i l'explotació dels resultats no són objecte d'aquesta licitació.

Opinòmetre presenta en un cronograma les fases en què es desenvoluparà el projecte, tenint en compte el calendari previst i a continuació es descriuen detalladament les tasques que durà a terme en cadascuna de les fases del servei i el calendari de cada onada.

En l'apartat de calendari i execució dels treballs s'especifica amb major detall els terminis d'execució i dates de la planificació de cadascuna de les tasques.

Calendari i terminis d'execució del projecte per onades

Tal com preveu Opinòmetre, les entrevistes CATI es distribuïran proporcionalment entre els dies d'enquestació i les dues onades, tenint en compte els dies festius i ponts que hi puguin haver. Les enquestes relatives als desplaçaments fets en divendres es repartiran entre dissabte i dilluns.

Opinòmetre iniciarà el treball de camp telefònic la primera onada el 25/04/2025 i, si no hi ha incidències importants, té previst acabar el camp el dia 30/05/2025. La segona onada preveu dur a terme el treball de camp entre els dies 26 de setembre i el 6 de novembre i reservant entre el 6 i 12 de novembre per al tancament de quotes, recuperar jornades d'enquestació de dies per incidències externes (pluges molt importants, vagues, etc. si fos el cas) i intensificant les retrucades per acabar de depurar les bases de dades. Si calgués, també es podrien finalitzar les retrucades de depuració fins al dia 15 de novembre.

Presenta un cronograma amb les dates concretes per a les diferents tasques a realitzar en ambdues onades.

Opinòmetre preveu fer el treball de camp en els terminis presentats amb un equip de 30 entrevistadors, que tindran uns horaris de 10 h a 22 h de dilluns a divendres (10 h a 20 h els dissabtes) en diferents torns de treball per tal de cobrir tot l'horari de treball de forma efectiva. La producció estimada diària presentada, a priori, resulta adequada a aquest projecte i calendari previst.

La proposta es recull l'establert en el plec tècnic respecte de facilitar la supervisió i control extern. Tant les trucades com les retrucades d'esmena seran gravades i accessibles a l'Institut Metròpoli més enllà del període d'enquestació efectiu.

Es dona accés a l'Institut Metròpoli en línia a la plataforma CATI i es proposa compartir fitxers mitjançant una connexió un espai compartit o "equip" en l'entorn Microsoft Teams.

S'habilitarà un espai per a l'equip de control i supervisió extern de l'Institut Metròpoli, equipat per a tres persones, amb el maquinari i aplicacions requerides al plec tècnic.

L'Institut Opinòmetre crearà un canal de comunicació per a l'intercanvi d'aquests fitxers de dades diaris i la resta d'informació (fitxers de gravació entrevistes, retrucades...) de forma segura amb l'Institut Metròpoli. En concret mitjançant una connexió un espai compartit o "equip" en l'entorn Microsoft Teams.

L'Institut Opinòmetre oferirà la possibilitat de realitzar el seguiment del treball de camp i la supervisió de les entrevistes en temps real i coincidint en la seva execució, via en línia des de la mateixa oficina o en línia del personal tècnic assignat a l'estudi per la direcció.

b) Supervisió i control intern

Opinòmetre realitzarà la supervisió per monitoratge de les entrevistes en diferents processos i, mitjançant diverses eines i procediments que descriu detalladament:

- Monitoratge de les entrevistes en temps real.
En el sistema CATI la supervisió de les entrevistes es fa en temps real i coincidint en la seva execució, a més de la gravació de la totalitat de les enquestes. El lloc de supervisió està dotat d'un monitor que permet seguir visualment les entrevistes (pàgina del qüestionari segons es va desenvolupant l'enquesta i els codis marcats per l'entrevistador) d'un determinat lloc de treball, seleccionable a voluntat del supervisor i d'un sistema d'escolta que permet seguir la mateixa entrevista. Aquest sistema d'escolta és indetectable tant per a l'entrevistador com per a la persona entrevistada. Opinòmetre té un equip de supervisió format per un cap de sala per torn i 4 tècnics de supervisió específicament format per aquesta tasca que s'encarrega del monitoratge de les entrevistes.
- Enregistrament de les entrevistes (àudio).
El sistema també permet l'enregistrament de les entrevistes per tal de ser escoltades i supervisades en remot en el moment que es desitgi. Opinòmetre enregistrarà el 100% de les entrevistes.
- Variables de control de qualitat enquestes CAWI.
En el cas de les entrevistes autocomplementades per Internet (CAWI), la supervisió es realitzarà mitjançant contacte telefònic amb l'entrevistat. L'Institut Opinòmetre supervisarà mitjançant contacte telefònic un mínim del 5% de totes les enquestes recollides per CAWI de forma aleatòria.
- Seguiment en línia del treball de camp per part de l'Institut Metròpoli.
- Lliurament de fitxers de dades diàries
- Codificació dels orígens i destinacions.
L'Institut Opinòmetre esmentar disposar d'un programa de geolocalització que referencia segons coordenades les adreces amb precisió, sense especificar quin, ni què el fa precís.
- Revisió d'inconsistències.
L'Institut Opinòmetre es farà càrrec de realitzar les retrucades que siguin necessàries per a corregir els possibles errors o inconsistències detectades en les entrevistes finalitzades incloses en els fitxers parcials. Diàriament, l'equip de retrucades efectuarà els contactes amb les persones entrevistades per tal de solucionar les incidències en el termini més breu possible (24 o 48 hores màxim).
- Supervisió de la codificació.
Per aquest estudi s'assignaran 3 codificadors/es i un supervisor de codificació, que verificarà el 25% dels registres codificats.
- Informes de supervisió.
Opinòmetre entregarà a la direcció de l'estudi un informe de supervisió del monitoratge realitzat durant les 48 hores inicials de l'estudi, on figurarà un mínim de dues enquestes supervisades per enquestador i els resultats d'aquesta supervisió. A partir d'aquí de forma diària també es lliurarà un informe de supervisió, que detalla el seu contingut amb exemples.
- Informes de seguiment.

Institut Opinòmetre lliurarà diàriament un informe de seguiment del treball de camp en format Excel on s'especifiqui la producció del dia anterior juntament amb una sèrie d'indicadors de camp que detalla amb exemples.

Presenta una proposta força detallada i coherent, de les tasques a realitzar per fases i amb els mitjans adequats.

18,0 punts

4.2.5. Propostes de millora

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

Millores de la interfície de CAWI

1. Interfície CAWI responsive i de navegació fàcil
2. Sistema d'Informació Geogràfica (GIS), integrat en el qüestionari.
3. Disposar en tot moment d'una barra d'evolució per tal que l'enquestat sàpiga el % de l'enquesta omplerta.
4. Incorporar un botó per tornar enrere en l'enquesta i poder revisar-la o modificar-la.
5. Permetre avançar preguntes automàticament sense la necessitat de prémer cap botó o la tecla Intro per part de l'usuari.
6. Permetre visualitzar més d'una pregunta dins de la mateixa pantalla, i alhora ocultar preguntes successives fins al moment de la seva resposta.

Per incrementar la taxa de resposta per CAWI

- 7. A part de la revisió i recerca de telèfons, un cop rebuda la base de dades de la mostra, l'Institut Opinòmetre revisarà totes les adreces per poder realitzar els recordatoris postals i poder garantir que el màxim possible d'enviaments postals arriben correctament al seu destinatari.
- 8. Programació de l'enviament de cartes i SMS segons execució del camp.
- 9. La carta remesa als informants inclourà un codi QR personalitzat, que remetrà al/a informant al seu qüestionari personalitzat, la qual cosa facilita sensiblement l'accés en configurar-se automàticament l'URL de destí.
- 10. Limitar els caràcters emprats en les credencials a un únic set de lletres (majúscula o minúscula) i números.
- 11. Incorporar una breu descripció de l'estudi en la pantalla d'introducció de credencials, que concordi amb els elements de disseny de la carta rebuda, per confirmar visualment a l'usuari que ha ingressat al lloc correcte i generar confiança.
- 12. Introduir breus textos complementaris als enunciats, així com a l'inici dels principals blocs del qüestionari (quadern de desplaçaments i opinió).
- 13. Oferir un botó d'informació d'ajuda, a mostrar per pantalla, específic a cada element.

- 14. Oferir un botó “Truca’m” per poder programar una trucada per part d’un l’enquestador, amb les funcionalitats i procediment descrits en el capítol sobre l’aplicatiu CATI/CAWI.
- 15. Oferir un botó per activar l’assistent virtual i poder conversar per escrit amb el personal d’Opinòmetre, tal com es descriu en el capítol sobre l’aplicatiu CATI/CAWI.
- 16. Oferir un botó amb el símbol WhatsApp, amb la funcionalitat descrita en el capítol sobre l’aplicatiu CATI/CAWI.

Per controlar qui respon a les preguntes CAWI

- 17. Opinòmetre planteja afegir al qüestionari una pregunta per identificar si ha pogut respondre una altra persona.
- 18. Dintre de les retrucades a mostra CAWI que calgui efectuar per motiu de supervisió general o bé per aclarir respostes obertes o inconsistents, els operadors també preguntaran per ratificar que va emplenar el qüestionari la persona correcta.

Per controlar les respostes recollides per CAWI.

- 19. Quan existeixi un codi de resposta altres, es proposa incloure llistes amb funció de cerca automàtica a partir dels primers caràcters introduïts, endreçar les opcions de resposta per criteris de rellevància, representativitat o alfabèticament segons resulti més raonable en cada cas.
- 20. Incorpora una funció intel·ligent de filtratge de les respostes, de manera que quan una pregunta principal o precedent ha enregistrat una resposta, en les preguntes subordinades ja s’exclouen els valors de resposta incongruents, reduint així possibles errors i també la quantitat d’elements que es visualitzen en la pantalla.
- 21. Validació telefònica de part de les entrevistes CAWI, implicant la retrucada específica per a la comprovació de les respostes “Altres” a part de totes aquelles variables que siguin susceptibles a crear confusió i/o errades.

a) Altres millores

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.

- 22. Equip específic de reciclatge de negatives de 4 persones.
- 23. Opinòmetre incrementarà a 15 el nombre de trucades per registre.
- 24. Prova pilot amb 25 entrevistes vàlides finalitzades en CATI per onada. 10 més de les previstes al plec.
- 25. Opinòmetre també realitzarà un pilotatge de l’enquesta en línia, CAWI, amb 10 entrevistes reals autoadministrades a persones externes a l’equip de treball.
- 26. Verificarà el 25% dels registres codificats.
- 27. Possibilitat de gestionar ajornaments de trucades a telèfons mòbils i enviament d’SMS o WhatsApp de recordatori.

- 28. Lliurament de l'arxiu d'entrevistes no finalitzades.

5,0 punts

4.3. Sigma Dos

4.3.1. Equip de treball

La proposta de Sigma Dos presenta un organigrama, tot i que no queden prou clares les dependències jeràrquiques, que incorpora un equip de treball de 35 persones (+10 suplents d'enquestadors) amb tots els perfils requerits. Facilita el nom i cognoms de tot l'equip, amb una breu descripció del perfil i de la seva vinculació al projecte, excepte del perfil d'administració que no presenta cap informació. No aporta currículum de cap membre de l'equip, per la qual cosa no es pot saber si la persona resulta adequada per al perfil assignat en la present licitació.

Sigma Dos posarà a disposició d'aquest projecte un equip de treball format per:

Equip de direcció

- 1 Director de projecte / coordinador (interlocutor amb l'Institut Metrópoli).
- 1 Responsable de protecció de dades.

Equip de coordinació, supervisió i comandament intermedi.

- 1 Perfil Analista
- 1 Responsable de la infraestructura informàtica
- 1 Tècnic de sistemes
- 1 Consultora en *PowerBI*
- 2 Coordinadors de camp

Equip d'enquestació, codificació, retrucades, atenció telefònica i altres.

- 2 Codificadors
- 2 Supervisores. Una de camp i una altra telefònica.
- 20 Entrevistadors/res CATI (3 de recuperació de negatives) + 10 suplents
- 3 Atenció a la línia 900 i recontactes

La proposta incorpora un equip de treball de 45 persones amb perfils i tasques ben especificades, si bé no s'esmenta si disposen o no d'experiència en treballs de recollida d'informació en enquestes nominals o de mobilitat.

A l'apartat 6 del PPT, es demana: *"L'adjudicatari/a designarà un equip tècnic amb experiència en la realització d'enquestes de mobilitat en cada una de les onades de realització del treball de camp."*

Sobta que a la proposta tècnica el director, el responsable de coordinador de camp, l'equip de codificació i supervisió es declari tenir solvència en català i castellà, i a l'oferta presentada hi hagi paraules i, fins i tot, paràgrafs sencers en castellà.

Sigma Dos, no garanteix que el 100% de l'equip treballi a la seu de Barcelona. Hi seran al 100% de la seva jornada el coordinador de camp, una supervisora de camp, els agents enquestadors i els agents de la línia 900. La direcció de l'estudi, només s'ofereix ser-hi per reunions; l'adjunta a coordinació de camp i una de les supervisores telefòniques faran jornades de teletreball, sense especificar en quina proporció de la seva jornada setmanal. Cap persona responsable de l'aplicació informàtica o del tractament de les bases de dades serà a la seu de Barcelona.

e) Organigrama i dimensió d'equip

La proposta de Sigma Dos no presenta un organigrama, atès que un organigrama és una representació gràfica de l'estructura de l'equip proposat, i a la imatge presentada no es detallen les dependències jeràrquiques. Equip dimensionat i tasques ben especificades, si bé com que no presenta currículum ni experiència no es pot discernir l'adequació de l'equip al projecte.

f) Equip direcció

Equip de 2 persones:

- 1 Director de projecte / coordinador (interlocutor amb l'Institut Metròpoli)
- 1 Responsable de protecció de dades.

Es descriuen succintament les tasques. No aporta el temps de dedicació al projecte, ni globalment, ni per onades, ni per fases. No inclou currículum de cap d'elles.

g) Equip de coordinació, supervisió i comandament intermedi

Equip de 6 persones:

- 1 Perfil Analista
- 1 Responsable de la infraestructura informàtica
- 1 Tècnic de sistemes
- 1 Consultora en PowerBI
- 2 Coordinadors de camp.

Es descriuen succintament les tasques. No aporta el temps de dedicació al projecte, ni globalment, ni per onades, ni per fases. No inclou currículum de cap d'elles.

h) Equip d'enquestadors, codificadors, retrucades, reciclatge de negatives, atenció telefònica i altres especialitats

Equip de 27 persones + 10 suplents d'enquestador:

2 Codificadors

2 Supervisores. Una de camp i una altra telefònica.

20 Entrevistadors/res CATI (3 de recuperació de negatives) + 10 suplents

3 Atenció a la línia 900 i recontactes.

Es detalla el nom, estudis, experiència i idiomes que parlen, tots bilingües nadius català-castellà, de tot l'equip d'enquestació inicial, 20 persones.

La descripció de l'equip, tasques, organització és molt general, no aporta currículum i no s'esmenta experiència en enquestes de mobilitat, i no acredita parlar en català de l'equip tècnic. Una bona part de l'equip tècnic no treballarà presencialment a la seu de Barcelona.

4,0 punts

4.3.2. Aplicació CATI-CAWI i sistemes interns de procés de les dades

La delegació de Sigma Dos a Barcelona, situada al carrer de Jericó 8, ocupa una superfície de 80 m² útils. Les instal·lacions acullen 4 llocs de treball amb els equips necessaris i prou dotació per ampliar en cas de reforç. L'ampliació és factible per a 6

llocs addicionals, en cas de ser necessari. Els llocs d'enquestació que ofereix l'oficina s'adapten segons el servei i les necessitats d'aquest. Pel que fa a la capacitat màxima de llocs és de 12. Això permet fins a 24 jornades de treball en un mateix dia. Addicionalment, Sigma Dos, per a agents amb més de 5 anys d'antiguitat a l'empresa, ofereix opcionalment el teletreball, per la qual cosa el nombre de jornades diàries s'incrementa en els serveis que es requereixen. No queda clar si el màxim de llocs de treball són 10 o 12. Igualment, resulten insuficients tenint en compte l'equip tècnic (direcció, coordinació, supervisió, línia 900, ..) de Sigma Dos, l'equip tècnic de l'Institut Metròpoli i els enquestadors CATI necessaris per portar a terme el projecte.

S'inclou una explicació del programa a utilitzar: Gandia Integra Tesi, diferenciant 3 blocs del mateix (el mòdul de disseny del qüestionari, el mòdul de gestió d'entrevistes per internet Cawinet i el mòdul de gestió d'entrevistes telefòniques Catinet). Acompanya el text amb il·lustracions que a causa de la baixa qualitat de les imatges no es pot valorar la seva relació amb el text. Fa referència a aspectes de programació "fàcil d'utilitzar", que es faran servir a l'EMEF.

Es detallen recursos tecnològics i/o materials de per a fer els treballs (equipaments, programari, bases de dades, etc.); en total 6 portàtils amb auriculars, ratolí i teclat, per a tot l'equip del projecte. Els 6 portàtils disposen del programari necessari per portar a terme el projecte. Es descriuen detalladament les característiques tècniques d'aquests equips. En el cas dels coordinadors de camp, ambdós disposaran d'un telèfon mòbil, aporten marca i model.

Sigma Dos establirà una Línia 900. L'atenció a aquesta línia estarà centralitzada en el Contact Center de Sigma Dos, a Barcelona, sent atesa per un agent telefònic que garanteix l'atenció en ambdós idiomes. Es comptarà amb un argumentari per gestionar els dubtes o qüestions que es puguin plantejar, principalment sobre el tractament de la informació de l'oficialitat de l'enquesta, l'obligatorietat o el tractament de les dades facilitades. Detalla molt bé aspectes relacionats amb la capacitat tecnològica d'aquesta línia 900.

Igual que fa amb el programari Gandia Integra de Tesi, descriu les funcions principals del programa IBM-SPSS versió 27. No obstant això, no especifica el seu ús a l'EMEF.

Sigma Dos esmenta que posarà a disposició de la contractació un programari específic de geocodificació automàtica en un Sistema d'Informació Geogràfica (GIS), integrat en el qüestionari, tant en el seu format d'autocobertura en línia via CAWI, com el telefònic CATI. Explica que es prestarà atenció a aquells punts que es mostrin fora de la província de Barcelona. Tenint en consideració que l'objecte d'estudi de l'EMEF és l'anàlisi de la mobilitat dins de la província de Barcelona, resulta insuficient només prestar atenció a aquells desplaçaments que tinguin origen o destí fora de la província de Barcelona.

La proposta descriu diversos servidors i ubicacions, sense concretar en quina d'elles s'emmagatzemaran les dades de l'estudi.

Descriu les incidències que poden sorgir en el transcurs d'una trucada i com es procedeix. L'aplicatiu permet recollir totes les incidències o motius per no realitzar

l'enquesta que es produeixin, així com totes les trucades/visites o intents de contacte realitzats.

No explica els criteris i el procés de substitució de la mostra en el treball de camp.

Sigma Dos treballa amb l'entorn Teams tant per a la comunicació directa amb els clients com per als intercanvis d'arxius, i com a plataforma de reunió virtual.

La proposta tècnica és genèrica i poc específica per l'operació de l'EMEF. Tot i que descriu les funcionalitats del programari en pocs casos concreta què aplicarà a l'EMEF.

1,5 punts

4.3.3. Selecció i formació dels/les entrevistadors/res

Sigma Dos explica detalladament com és el procés de selecció estàndard de l'empresa, però no com ha seleccionat als entrevistadors adscrits al projecte, ni les característiques que els fan idonis, més enllà del seu bilingüisme català-castellà.

No queda clara la selecció i formació dels entrevistadors proposats. Per exemple detalla que en el procés de selecció "l'Experiència acreditada en enquestes de mobilitat i satisfacció en transports", en canvi, a la proposta de candidats no se sap qui ha participat en l'EMEF, en edicions anteriors, o altres enquestes de mobilitat.

Es compromet a preservar l'estabilitat d'aquest equip al llarg de les dues onades d'aquest, mantenint inalterat com a mínim el 80%. Esmenta que l'equip complet de 20 agents enquestadors pertanyen a la plantilla estable de l'empresa. A banda d'això, Sigma Dos, descriu mesures addicionals per garantir l'estabilitat de l'equip; tot i que algunes no tenen cabuda en aquest projecte (Subministrament de material de treball sense cost per a l'enquestador: tauletes, formularis, armilles identificatives).

Tots i totes parlen correctament català i castellà i alguns/es dominen també altres idiomes.

Amb relació a les característiques de la formació inicial dels entrevistadors destaquen els aspectes següents:

- Modalitat presencial, tot i que serà habilitat un accés en línia per facilitar l'assistència a l'equip. Les persones que es connectin en línia hauran de garantir el correcte funcionament de la càmera i el micròfon, i permanent connexió de la càmera per a un correcte seguiment dels continguts. Tal com es recull al PPT, l'Institut Metròpoli valora positivament tenir el total de l'equip de persones enquestadores treballant presencialment.
- Les sessions seran gravades completament previ consentiment de les persones assistents.
- Es contempla un mòdul de pràctiques i una prova final d'acompliment, on el resultat serà vinculant per a la incorporació definitiva de l'equip assignat.
- Tota persona assistent haurà de signar a més del document de confidencialitat i secret estadístic el document que acredita haver rebut la formació per la totalitat de les hores impartides.

- La distribució per hores i perfils no contempla tot el personal adscrit al projecte, tal com es demana a l'apartat 4.1.h i 4.1.i. del PPT:

Perfil orgànics	Hores teòriques	Hores pràctiques	Prova d'acompliment	Total hores per perfils
Agents d'enquestació i comptatge	11	3	2	16
Agents de supervisió	10	2		12
Agents de codificació	7	2		9

No quadren la distribució de les hores per perfils proposada a la taula amb les descrites a posteriori. No s'especifica la pertinença en el projecte dels agents de comptatge.

Sigma Dos planteja un esquema de continguts de la formació molt completa i detallada. No obstant això:

- Hi ha mòduls de la formació que no es justifiquen si l'equip forma part de la plantilla estable, com ara, el mòdul B. Reglament de Protecció de dades, confidencialitat i secret estadístic.
- Les càrregues horàries no són proporcionals a la complexitat ni la importància dels temes a tractar, segons perfils. Dedicar només dues hores teòriques al qüestionari de l'EMEF resulta del tot insuficient i desproporcionat amb les 11 hores teòriques que haurien de rebre els enquestadors.

Sigma Dos presenta una descripció detallada dels continguts de cada bloc presentat.

No en fa referència a la formació continuada de l'equip.

Sigma Dos redactarà l'argumentari per al telèfon 900 i els altres canals de comunicació.

No planteja cap formació dels entrevistadors per dur a terme la prova pilot.

No fa referència la manual d'instruccions dels enquestadors.

La proposta presenta de forma detallada alguns aspectes poc específics de l'EMEF, si bé també s'observen mancances i incongruències.

3,5 punts

4.3.4. Metodologia de treball

a) Aspectes generals

Al calendari de treball proposat per Sigma Dos, hi ha força confusió amb les dates de treball. Contempla la formació de la primera onada del 10 al 14 d'abril, coincidint alguns dies en cap de setmana, la prova pilot en plena Setmana Santa, i el treball de camp en només 12 dies, del 25 de maig al 6 de juny de 2025. La segona onada la formació començaria la Diada de Catalunya, festiu, i s'allargaria el cap de setmana. A la imatge del calendari mostra altres dates, finalitzant el treball de camp de la primera onada el 22 de maig, una setmana abans del que figura als plecs; i el 22 d'octubre, dues setmanes abans del que figura als plecs. Aquesta distribució no resulta adequada per assolir les enquestes amb l'equip proposat per Sigma Dos i els controls de qualitat previstos per l'Institut Metròpoli.

L'estudi s'executarà en dues fases principals:

1. Organització general dels treballs: relatiu a tasques prèvies que permeten la planificació i la posada al punt del material i recursos, per a la següent fase.
 Tant a l'Onada de primavera, corresponent a l'onada 1, com l'onada de tardor que coincideix amb la 2, es contempla la fase preparatòria que s'allarga en la primera 27 dies hàbils i en la segona 23 dies hàbils.
 Objectiu de la fase: garantir que tots els aspectes operatius, metodològics i logístics estiguin completament definits i preparats abans de l'inici del treball de camp.
 Tasques principals descrites a la proposta:
 - a) Reunió inicial
 - b) Planificació global del servei
 - c) Implementació de les mesures de seguretat informàtica i protecció de dades. Algunes mesures impliquen emmagatzemar dades en discs durs extraïbles, fet que no garanteix la seguretat de les dades.
 - d) Habilitació dels canals de comunicació i atenció assignats al servei
 - e) Reordenació del Fitxer de contactes
 - f) Programació del qüestionari i la gestió de contactes en el programari Gandia Integra. Sigma Dos, planteja un sistema de depuració automatitzat amb reforç manual, generat en la mateixa base de dades de resultats, de manera que una vegada emplenada l'enquesta, la informació passi per una sèrie de controls que detectin les inconsistències i siguin rectificades automàticament i/o manualment pels depuradors. No s'acaba d'entendre què es farà ni quina és la finalitat d'aquest sistema de depuració automatitzat.
 - g) Edició i impressió del material destinat a les cartes informatives de l'EMEF 2025 a titulars i reserves. Plantegen incloure en el text de les cartes dirigides a la submostra CAWI un recurs alternatiu d'accés simplificat a la web de cobertura a través d'un codi QR. Tant aquestes tasques dedicades a la impressió de les cartes, i sobres, així com l'ensobrat el realitza l'empresa especialitzada Meydis.
 - h) Realització de la prova Pilot. Sigma Dos planteja fer 15 en CATI i 5 en CAWI, quan el PPT demana específicament 20 en CATI. Sigma Dos, planteja que les entrevistes siguin realitzades en tres dies diferents, però amb només 20 entrevistes no es justifica el motiu. Després de la realització d'aquest pilotatge, Sigma Dos realitzarà un breu informe. No obstant això, no contempla facilitar les bases de dades resultants, ni la descripció del desenvolupament de la prova pilot.

2. Treball de camp: Executar el treball de camp garantint la correcta aplicació de la metodologia, assegurant la qualitat de les dades recopilades i la seva transmissió eficient a la base central. Apareix novament l'error en les dates de treball de camp de la primera onada.
 Presenta una planificació de les tasques a realitzar i l'equip responsable de la seva implementació, per setmanes. Hi ha tasques associades a Institut Metròpoli, que no queden clares.
 Divideix la mostra en 4 lots, sense especificar el motiu.
 Envia cartes a titulars i substituïts 1 hora, els enviaments a segons suplents no queda clar en quin moment es realitza.

No coincideix l'enviament de cartes amb l'activació del CATI i el CAWI. S'envien les cartes a la mostra de CAWI abans d'activar la possibilitat de respondre per aquesta via. S'envien les cartes, tant per la mostra CATI com per la CAWI, sempre en dimarts, sobre representant aquests dies.

En el cas de cartes retornades, Sigma Dos contempla utilitzar tècniques de *webscraping* per obtenir les adreces de la mostra, situació que planteja dubtes de què compleixi amb el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

Sigma Dos, proposa una dinàmica d'enquestació on una mateixa unitat mostral pot passar de CAWI a CATI i de CATI a CAWI, sent aquesta darrera no contemplada en la present licitació. Mitjançant aquesta manera de procedir pot passar que les unitats mostrals no entrevistades quedin sense ser substituïdes, i per tant no enquestades.

Tanmateix, planteja l'enviament de cartes a suplents de CAWI, sent aquesta mostra inexistent.

La distribució homogènia de la mostra realitzada que preveu Sigma Dos no és realista amb la metodologia dissenyada en aquest estudi.

Sigma Dos preveu realitzar 14 trucades a cada unitat mostral abans de considerar una persona il·localitzable, 8 més dels que figuren al plec. Aquestes 14 trucades es distribuïran al llarg de tres setmanes, com a mínim dos dies diferents, un d'ells en dissabte i franges horàries diferents.

La delegació de Sigma Dos a Barcelona, situada al carrer de Jericó 8, ocupa una superfície de 80 m² útils. Les instal·lacions acullen 4 llocs de treball amb els equips necessaris i prou dotació per ampliar en cas reforç. L'ampliació és factible per a 6 llocs addicionals, en cas de ser necessari. Aquestes instal·lacions tal com estan descrites no garanteixen complir amb els requeriments del PPT, especialment, tal com queda recollit a l'apartat 4.1.k.

El material de què disposa és:

- una sala de reunions amb circuit integrat
 - o Mini pc compacte
 - o Altaveu i Microfon omnidireccional Jabra USB i Bluetooth
 - o Càmera Logitech Pro 930
 - o Dos ports SwitchAllnet RJ45 10/100Mbps
 - o Impressora Multifunció Konica Minolta

Plataforma CATI

La capacitat màxima de llocs és de 12. Això permet fins a 24 jornades de treball en un mateix dia. No especifica si tots aquests llocs estan disponibles per aquest projecte o seran compartits amb d'altres. Addicionalment, Sigma Dos, per a agents amb més de 5 anys d'antiguitat a l'empresa, ofereix opcionalment el teletreball.

Cada lloc conté el material següent:

Un dispositiu portàtil Lenovo B50-30 80ES amb el programari necessari per portar a terme el contracte, un ratolí Logitech B100, un auricular Sennheiser.

Sigma Dos proposa 10 preguntes de valoració del mètode CAWI al finalitzar el qüestionari.

b) Supervisió i control intern

El seguiment de l'execució dels treballs es fa de forma paral·lela detallat anteriorment mitjançant la plataforma Gandia Integra, mitjançant un quadre de comandament dissenyat en PowerBI. Es dissenyaran els indicadors, entre d'altres:

1- Resultats sobre la realització d'enquestes de forma acumulada i pels estrats següents:

- Distribució d'enquestes realitzades per canal d'emplenament
- Enquestes per dies de la setmana
- Enquestes per agents
- Enquestes per trams horaris
- Distribució d'enquestes per mostra titular i substituta
- Taxa de cobertura titular i substituta
- Percentatge de contactes segons estats d'incidències
- Taxa de cobertura per Lots
- Temps de durada mitjà de l'enquesta CATI
- Temps de durada mitjà de l'enquesta CAWI

2- Resultats sobre les supervisions realitzades sobre els enquestadors

- Nombre d'enquestes supervisades i taxa sobre el total
- Nombre de supervisions per tipologia (recontactes, escoltes, remotes) i taxa de cobertura sobre el total
- Taxa d'incidència
- Principals incidències detectades
- Percentatge de supervisió per enquestador telefònic

Supervisions telefòniques i escoltes

Els percentatges de les supervisions se ceneixen exclusivament al mínim que es demana en el plec, atès que formen part dels criteris objectius puntuables.

A- Supervisions remotes: mitjançant sintaxi programa de Python, es comprovaran:

- 1- Geoposicionament correcte
- 2- Durada de l'enquesta
- 3- Nivell de completesa de l'enquesta

B- 5% d'escoltes de la gravació de les enquestes realitzades en àudio de cada enquestador. El resultat d'aquestes escoltes estarà a disposició de l'equip de l'Institut Metrópoli.

C- Addicionalment a la supervisió de la producció d'enquestes, es monitoritza les trucades ateses per la Línia 900. Es podrà realitzar tant de forma simultània com mitjançant escoltes de les gravacions generades.

D- Recontacte dels entrevistats per a la verificació de la realització de l'enquesta. Se supervisaran almenys el 5% de les enquestes realitzades de cadascun dels enquestadors.

E- Depuració, i georeferenciació de la informació. No queda clara en què consistirà la depuració.

Intercanvi d'informació i facilitats d'accés per part de l'Institut Metrópoli

Sigma Dos habilitarà el servidor FTP que permetrà l'emmagatzematge de la documentació i l'intercanvi d'arxius de treball. Així mateix, facilitarà les contrasenyes d'accés. No aclareix si el servidor on s'ubicarà la informació es troben dintre de la UE.

Sigma Dos treballa amb l'entorn Teams tant per a la comunicació directa amb els clients com per als intercanvis d'arxius, i com a plataforma de reunió virtual.

Sigma Dos implementa per defecte eines de visualització que recull indicadors de producció i permet el seguiment dels treballs i les potencials desviacions, en cas d'haver-hi. L'eina principal que s'emptra és Power Bi.

S'ofereix la possibilitat a l'Institut Metròpoli d'accedir a les escoltes d'aquestes gravacions, així com a les gravacions derivades de les supervisions telefòniques.

Reunions setmanals presencials Sigma Dos – Institut Metròpoli.

No descriu els llocs requerits per als tres tècnics de l'Institut Metròpoli, ni l'equipament de què disposaran.

Òbvia part de les atribucions de l'Institut Metròpoli en el control de qualitat del treball de camp. No esmenta el lliurament diari a l'Institut Metròpoli de les entrevistes realitzades el dia anterior, tant en CAWI com en CATI.

En general, no detalla prou les fases i processos a realitzar. Presenta incongruències en la planificació. No recull tot allà requerit al PPT amb relació al control de qualitat realitzat pels tècnics de l'Institut Metròpoli.

8,0 punts

4.3.5. Propostes de millora

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

Respecte de la interfície CAWI

- 1. Mòdul d'accessibilitat, ofert per EqualWeb, que permet facilitar l'accés, la lectura i l'emplenament d'enquestes en l'entorn digital a les persones participants que puguin tenir dificultats. Permet indicar la tipologia de limitació perquè s'activin directament les funcionalitats que li donen cobertura.
- 2. Disseny responsive.
- 3. Inclusió de la barra de progrés permet informar el participant de les pantalles que queden per cobrir.
- 4. Sistema d'Informació Geogràfica (GIS), integrat en el qüestionari.

Per incrementar la taxa de resposta per CAWI

- 5. Enviaments periòdics de recordatoris a l'emplenament mitjançant SMS.
- 6. La carta remesa als informants inclourà un codi QR personalitzat, que remetrà al/a informant al seu qüestionari personalitzat, la qual cosa facilita sensiblement l'accés en configurar-se automàticament la URL de destí.
- 7. Canals de comunicació visibles. L'enquesta en línia contindrà els canals de comunicació de forma visible a totes les pantalles per facilitar el contacte immediat amb els agents del servei, per tal que, davant de qualsevol incidència,

dubte, o consulta puguin establir contacte immediat per qualsevol dels canals a disposició.

Per controlar qui respon a les preguntes CAWI

Sigma Dos no aporta cap millora en aquest apartat.

Per controlar les respostes recollides per CAWI

- 8. La totalitat de les entrevistes CAWI serien supervisades unitat a unitat.

Altres millores

- 9. Argumentaris i FAQ: Es desenvolupa una sèrie d'arguments que permetin als agents sol·licitar la col·laboració d'una manera homogènia per minimitzar els biaixos de participació.
- 10. Intent de reconducció del 100% negatives, mitjançant nous contactes telefònics en diferents moments per part d'un equip especialitzat.
- 11. Enviament de correu-e d'agraïment a tots els informants que col·laborin en l'estudi en suport CAWI.
- 12. Un equip de 3 persones s'encarregaran del reciclatge de negatives.
- 13. Realitzar 14 trucades a cada unitat mostral abans de considerar una persona il·localitzable.

2,3 punts

5. Resum de la valoració de les ofertes tècniques

	Ingeniería Insular	Opinòmetre	Sigma Dos
Equip de Treball	1,0	9,5	4,0
Aplicació CATI-CAWI i sistemes interns de procés de les dades	1,0	4,0	1,5
Selecció i formació dels/les entrevistadors/es	0,5	4,5	3,5
Metodologia de treball	2,0	18,0	8,0
Propostes de millora	0,2	5,0	2,3
TOTAL PUNTUACIÓ SOBRE B	4,7	41,0	19,3

Ricard Gomà
President

Juan Carlos Migoya
Secretari