

INFORME D'AVALUACIÓ D'OFERTES TÈCNIQUES

Procediment obert 1/2026

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 2026 (EVAMB 2026).

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
TOTAL	100

3. Ofertes rebudes i acceptades

Les ofertes rebudes i acceptades en la sessió d'obertura de pliques a data 12/01/2026 són:

1. Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública SL (GESOP)
2. Institut Opinòmetre SL

4. Qualificacions del sobre B

4.1. GESOP

4.1.1. Equip de treball

La proposta incorpora un equip de treball de 41 persones amb perfils i tasques ben especificades. Concretament, 3 perfils de direcció; 8 comandaments intermedis (1 responsable de CATI, 1 coordinadora de camp, 1 adjunta de coordinació, 3 supervisores; i 2 resolució d'inconsistències); 30 especialistes, en entrevistar (20), en codificar (2), en reciclar negatives (4), en recerca de telèfons (2), i en atendre el telèfon d'informació (2). Les dedicacions de tot l'equip implicat en el projecte s'especifiquen a la proposta. Incorpora i descriu específicament els responsables dels equips i les seves funcions. Dels enquestadors detalla el nom, tipus de relació contractual, idiomes que parla, anys d'experiència en CATI i en estudis de victimització.

GESOP es compromet a preservar l'estabilitat d'aquest equip al llarg de tot el desenvolupament del projecte, mantenint inalterat com a mínim el 90% del mateix, reforçant aquest fet amb el contracte de treball fix o fix-discontinuu de tot l'equip proposat.

a) Organigrama i dimensió equip

Equip ben dimensionat i tasques ben definides, explicat clarament en l'organigrama proposat.

3,0 punts

b) Equip direcció

Tasques i dedicació ben definides de la direcció (3 persones), en cada fase de l'operació. S'inclou una explicació detallada de les seves tasques i currículum. Destaca l'experiència de la directora i el responsable tècnic en la direcció de les edicions de 2013, 2015, 2016, 2017, 2018 i 2020 de l'EVAMB, i les edicions de 2013, 2015, 2016, 2017 i 2020 de l'EVBCN.

1,0 punt

c) Equip de coordinació, supervisió i comandament intermedi

Tasques ben definides i assignades a cadascuna de les 8 persones. Inclou la seva dedicació. S'inclou currículum o destaca també l'experiència del responsable de sistema CATI i processament de dades en les edicions de 2013, 2015, 2016, 2017, 2018 i 2020 de l'EVAMB, i les de 2013, 2015, 2016, 2017 i 2020 de l'EVBCN .

2,0 punts

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

Describeu l'equip, el perfil i experiència professional, així com la seva vinculació al projecte de cadascun dels membres. La majoria de l'equip ha participat en les edicions de 2013, 2015, 2016, 2017, 2018 i 2020 de l'EVAMB.

L'equip d'entrevistadors designat es dedicarà de forma exclusiva al treball de camp de l'EVAMB 2026 durant tots els dies que duri el mateix.

Proposa un equip d'enquestadors de 20 enquestadors, especificant el nom, la relació contractual, l'experiència en CATI i enquestes de victimització (entre 2 i 15 anys treballant al sector), i els idiomes que parla de cadascun d'ells. El 100% del l'equip té experiència prèvia en l'EVAMB.

A més, s'inclourà set entrevistadors amb capacitat de parlar en anglès, per facilitar el contacte amb els individus seleccionats que tinguin aquestes com les seves primeres llengües. GESOP aclareix que en qualsevol cas, l'entrevista sempre es desenvoluparà en català i castellà. Inclou les hores diàries de dedicació per enquestador.

A més a més, contempla la creació *ad-hoc* de l'equip de l'equip de reciclatge de negatives de 4 persones definint quina són les tasques de cadascun d'ells.

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

Per a la realització dels diferents tipus d'entrevistes, GESOP disposa d'una solució informàtica integral que permet desenvolupar totes les fases del treball de camp. La solució és Gandia Integra, aplicació comercialitzada per l'empresa TESI.

A continuació es detallen les característiques de la solució informàtica de la que disposa GESOP, en tot allò que fa referència a les entrevistes telefòniques.

El dissenyador de qüestionaris

El programa informàtic utilitzat per al disseny del qüestionari de l'enquesta és el Gandia Quest, que forma part de l'aplicació general Gandia Integra. Aquest sistema permet programar el qüestionari de forma completa tal i com descriu la proposta de GESOP.

El sistema integrat de Gandia Integra, gestiona de forma completa la realització de les entrevistes telefòniques, des de la selecció dels telèfons fins a l'enregistrament de la informació recollida de forma automàtica.

En el present projecte, primer es carregaran a l'aplicació els telèfons dels individus seleccionats com a titulars i a mesura que hagin de ser substituïts s'aniran carregant els

dels substituïts corresponents, seguint els criteris de substitució que faciliti l'Institut Metròpoli.

Un dels motius per ser substituïda una unitat mostral és quan almenys una vegada es contacta amb l'individu seleccionat o amb algú del seu entorn però s'aplaça l'entrevista i aquesta no pot ser completada després d'haver realitzat un total de 12 intents distribuïts com a mínim en dos dies diferents i quatre franges horàries diferents. Això significa que com a mínim es faran sis intents més del mínim de 6 establert en els plecs.

Les franges horàries seran les següents:

Matí: De dilluns a divendres de 10h a 12:59h

Migdia: De dilluns a divendres de 13h a 15:59h

Tarda: De dilluns a divendres de 16h a 18:59h

Vespre + Dissabte: De dilluns a divendres de 19h a 22h o dissabte a qualsevol hora.

Per tant, com a mínim, un dels intents de contacte sempre es produirà de dilluns a divendres a partir de les 19h o en dissabte.

Per tant, GESOP garanteix almenys 12 trucades abans de descartar un contacte. A més, en alguns casos concrets, si cal per a completar la mostra, es faran fins a 18 trucades.

GESOP descriu com l'aplicació permet fer un seguiment continu i en temps real del desenvolupament del treball de camp, mitjançant una sèrie d'indicadors que resumeixen l'estat dels treballs en cada moment i altres tipus d'informacions sobre el treball de camp.

L'aplicació de GESOP permet fer una supervisió continua de la correcta realització de les entrevistes per part de l'equip entrevistador tant en el mateix moment en que s'està portant a terme com fent escoltes de les gravacions.

Així, doncs, l'aplicació de CATI utilitzada per GESOP, Gandia Integra, gestiona de forma completa tot el treball de camp, des de la programació del qüestionari i la gestió de la mostra i dels telèfons de contacte fins a l'enregistrament de les dades en un fitxer de dades únic.

El responsable del processament de les dades per part GESOP serà el principal responsable del correcte funcionament de l'aplicació. La proposta detalla les tasques que i com les realitzarà. El responsable del processament de les dades per part de GESOP configurarà també un arxiu d'inconsistències. Els tècnics de l'Institut Metròpoli tindran accés a aquest fitxer per supervisar la resolució de cadascuna de les inconsistències i, un cop aprovada, traslladar-la als fitxers de dades definitiu. Així mateix, els tècnics de l'Institut Metròpoli tindran accés a les gravacions de les retrucades per a la resolució de les inconsistències.

A través d'un codi d'usuari i una contrasenya específica, els responsables del projecte per part de l'Institut Metròpoli podran entrar via internet, a l'aplicació de gestió de les entrevistes, des de qualsevol lloc amb accés a la xarxa, i fer el seguiment de tot el que comporta el treball de camp en qualsevol moment. Aquestes funcionalitats estan descrites a la proposta.

GESOP està obert en tot moment a la supervisió i control de les seves actuacions en aquest projecte per part dels responsables de l'estudi en nom de l'Institut Metròpoli.

Des del mateix moment en el qual s'iniciï la contractació, els responsables del projecte per part de l'Institut Metròpoli podran accedir a les instal·lacions de GESOP (situades al c/ Provença 385-387 entresol 1a de la ciutat de Barcelona) per fer el seguiment i avaluació de totes i cadascuna de les tasques que s'estan realitzant. Es facilitarà un espai físic adequat per a dues persones per a que els responsables de l'estudi per part de l'Institut Metròpoli puguin desenvolupar la seva tasca de supervisió i control des de les oficines de GESOP, mitjançant totes les accions que considerin oportunes. Tanmateix, GESOP facilitarà les eines ofimàtiques necessàries per tal que l'equip de controladors/es que designi l'Institut Metròpoli pugui fer el seguiment del treball de camp en línia de forma continua i autònoma.

Detalla tot l'equipament, el maquinari i el programari a disposició de l'estudi. Especifica les instal·lacions i recursos assignats al projecte. Disponibilitat de 40 posicions de CATI.
5,0 punts

4.1.3. Selecció i formació dels/les entrevistadors/res

La proposta parteix de l'estabilitat de l'equip d'enquestadors i la seva experiència en enquestes telefòniques de victimització. Tota la plantilla habitual d'entrevistadors/res telefònics de GESOP disposa de contracte fix o fix-discontinuu, el que garanteix poca rotació de personal i, per tant, una alta estabilitat i experiència de l'equip de camp. L'equip habitual d'entrevistadors/res de GESOP té àmplia experiència en enquestes sobre victimització i percepció de la seguretat ciutadana, ja que la majoria ha participat en moltes de les investigacions esmentades a l'annex de la present proposta, incloses les edicions de 2013, 2015, 2016, 2017, 2018 i 2020 de l'EVAMB.

Per a l'execució del treball de camp objecte del present projecte, GESOP designarà un equip de 20 entrevistadors/res, tots amb experiència en estudis de victimització. En cas que fos necessari, s'ampliaria aquest equip de forma puntual per poder assolir el volum de treball adequat per al correcte desenvolupament de l'estudi.

La proposta detalla els noms dels enquestadors, tipus de relació contractual, experiència en CATI i estudis de victimització, i idiomes que parlen i en que poden realitzar enquestes (català i castellà). Set d'ells parlen anglès per facilitar el contacte amb els individus seleccionats que no tinguin el català o el castellà com a primera llengua. En qualsevol cas, l'entrevista sempre es desenvoluparà en català o castellà.

La proposta descriu el procediment general per seleccionar entrevistadors i com s'avaluen per decidir si s'incorpora o continua a l'empresa. A més dels canals habituals de selecció de personal, en compliment de la seva responsabilitat social, a l'hora de reclutar personal per al seu equip d'entrevistadors/res, GESOP col·labora amb administracions i entitats dedicades a la inserció laboral de persones en situació de vulnerabilitat.

En la descripció de la formació específica de l'EVAMB 2026, detalla:

- que almenys es celebraran 3 sessions de formació i que tot el personal adscrit al projecte participarà a la formació, l'estructura de la formació durarà aproximadament 3 hores.

- Es realitzaran dues formacions generals amb els entrevistadors, les entrevistadores i la resta de l'equip (una prèvia a l'inici de la prova pilot amb tots els entrevistadors i totes les entrevistadores que participaran en aquesta; i una altra abans de començar el treball de camp pròpiament, amb tots els entrevistadors i totes les entrevistadores que intervindran en el treball de camp, encara que participessin a la formació prèvia a la prova pilot).
- Una formació específica per a l'equip d'atenció al telèfon 900 abans de la posada en marxa d'aquest.

Totes les sessions de formació es portaran a terme a la seu de GESOP, on es disposa d'una àmplia sala de reunions. En cas que, arribat el moment, alguna situació d'emergència desaconselli reunir un volum tant important de persones en una mateixa sala, es portarà a terme parcialment o totalment de forma virtual, a través de les plataformes virtuals Microsoft Teams o Jitsi.

GESOP elaborarà un manual per a la formació amb els entrevistadors i les entrevistadores, i un altre per a la formació amb l'equip d'atenció al telèfon 900 que serviran de guia a l'hora d'impartir aquestes sessions.

Detalla els apartats d'aquest manual d'instruccions, així com de l'argumentari del telèfon 900. Destaca l'apartat de repàs a les incidències que s'acostumen a donar, en base a l'experiència acumulada en anteriors edicions de l'estudi, així com a les prevencions a tenir en compte per evitar-les i a les solucions a aplicar en cada cas.

El responsable tècnic de GESOP i la coordinadora de camp proposen organitzar una sessió de formació amb el conjunt de l'equip vinculat al projecte per presentar l'estudi, explicar els seus objectius i la metodologia a desenvolupar i repassar el qüestionari. Per part de GESOP, en aquesta sessió de formació hi participaran 35 de les 41 persones adscrites al projecte.

La formació s'enregistrarà en àudio i vídeo per si cal resoldre dubtes sobre les instruccions facilitades o reforçar la formació d'algun entrevistador/a concret.

3,8 punts

4.1.4. Metodologia de treball

a) Aspectes generals

S'incorpora una explicació molt detallada de les tasques a realitzar en l'estudi, per fases, i proposa un calendari inicial d'execució de les mateixes.

El programa de treballs s'inicia amb les tasques prèvies 2 setmanes abans d'iniciar el treball de camp del dilluns 2 de febrer al divendres 13 de febrer de 2026. La durada total de l'operació és de 7 setmanes, les previstes en el plec. Les entrevistes es portaran a terme del dilluns 16 de febrer al dimecres 18 de març de 2026. El darrer fitxer de dades es lliurarà el divendres 20 de març de 2026, amb les entrevistes realitzades el dimecres 18. Entre el dijous 19 i el divendres 20 de març de 2026 s'acabaran de realitzar les darreres trucades per a la resolució de les inconsistències detectades. El divendres 20 de març s'entregaran les últimes inconsistències solucionades, així com l'informe final sobre el desenvolupament del treball de camp.

Concretament, la proposta desenvolupa les tasques següents:

1) PREPARACIÓ DEL TREBALL DE CAMP

- ❖ Elaboració del programa de treball
- ❖ Preparació de les cartes
 - Revisió de la carta facilitada
 - Generació de les cartes: impressió i ensobrament
 - Enviament de les cartes als titulars a través de Correos, el dimecres 11 de febrer.
 - Enviament dels SMS als substituïts. GESOP proposa fer arribar la informació de la carta de presentació de la investigació també als substituïts a través de SMS. L'enviament dels SMS es farà de forma esglaonada, a mesura que els telèfons de les persones seleccionades com a substituïtes es vagin incorporant al treball de camp.
- ❖ Preparació del marc mostral
 - Revisió del llistat facilitat
 - Recerca de telèfons
 - Càrrega del marc mostral (telèfons) a l'aplicació
 - Càrrega de la mostra a l'aplicació: quadre de comandament
- ❖ Preparació del qüestionari:
 - Revisió del qüestionari facilitat
 - Traducció del qüestionari al castellà
 - Programació del qüestionari en català i castellà
 - Revisió del qüestionari programat i validació
- ❖ Preparació de l'equip de camp
 - Organització del treball de camp, selecció de l'equip i assignació de tasques
 - Elaboració del manual d'instruccions
 - Elaboració del document d'ajuda/argumentari del telèfon 900
 - Formació dels entrevistadors
 - Formació de l'equip destinat a l'atenció al telèfon 900
- ❖ Prova pilot
 - Realització de les entrevistes telefòniques de la prova pilot. 50 entrevistes completes, 20 més de les que exigeix el plec
 - Enviament dels fitxers amb les entrevistes de la prova pilot
 - Elaboració de l'informe sobre la prova pilot. Juntament amb els fitxers de dades, GESOP entregarà un breu informe que resumeixi el desenvolupament de la prova pilot i les recomanacions i suggeriments de millora que se'n puguin derivar.
 - Introducció de millores derivades de la prova pilot

2) TREBALL DE CAMP

- ❖ Atenció al telèfon 900 gratuït. Coordina l'enviament de cartes, l'empresa Correus, amb l'inici del funcionament del telèfon 900 (el mateix dia de l'enviament de cartes), i la previsió d'arribada de les cartes el mateix dia d'inici de les trucades del treball de camp. Contestador automàtic en cas de sobre càrrega de línies i trucades fora d'horari laboral, i registre de trucades.
- ❖ Registre de les trucades al telèfon 900 gratuït
- ❖ Enregistrament de l'àudio de les trucades al telèfon 900 gratuït

❖ Realització de les entrevistes telefòniques. Les trucades es realitzaran des de les oficines de GESOP, ubicades al c/ Provença 385-387 entresol 1a de la ciutat de Barcelona. A les seves instal·lacions, GESOP disposa d'un call center amb 40 posicions de CATI (32+8) que poden treballar simultàniament (ampliables a 45 en cas que sigui necessari). Amb aquestes condicions tot l'equip d'enquestadors i enquestadores de GESOP treballaran presencialment a les instal·lacions del c/ Provença. Les entrevistes es portaran a terme de dilluns a dissabte en horari de 10h a 22h. Els entrevistadors treballaran en torns de 7 hores de dilluns a dijous i en torns de 6 hores els divendres i dissabtes, sense comptar el descans per dinar. D'aquesta manera, cada entrevistador treballarà a jornada completa (40 hores setmanals). Pel que fa a l'horari dels/de les entrevistadors/es, aproximadament una cinquena part de l'equip d'aquella setmana treballarà de 10h a 18h i la resta en horari de 14h a 22h. Presenta un calendari amb el número d'enquestes diàries per hora/enquestador i acumulat.

❖ Enregistrament de les entrevistes telefòniques

❖ Supervisió de les entrevistes telefòniques

❖ Reciclatge de negatives. Aquest equip estarà format per quatre persones amb àmplia experiència en la realització d'entrevistes telefòniques i una taxa de resposta habitualment alta. Les quatre tindran més de cinc anys d'experiència en aquest camp i hauran realitzat aquesta tasca de reciclatge de negatives amb anterioritat, com a mínim en cinc estudis diferents en els últims dos anys.

❖ Codificació dels literals i geocodificació de les adreces. Diàriament, un cop finalitzada aquesta tasca, l'adjunt al responsable tècnic revisarà el 25% de la codificació i la geocodificació feta per comprovar que la feina s'ha realitzat correctament.

❖ Retrucades per a la resolució d'inconsistències

❖ Enregistrament de les retrucades per a la resolució d'inconsistències

3) LLIURAMENT DE LES DADES. Facilitació d'un accés permanent, Microsoft OneDrive/Sharepoint, als fitxers que es vagin generant al llarg de l'estudi.

❖ Entrega diària dels fitxers de dades amb les entrevistes realitzades del dia anterior

❖ Facilitació d'un accés permanent al fitxer d'inconsistències

❖ Facilitació d'un accés per al seguiment online en temps real del treball de camp

❖ Facilitació d'un visor web amb els principals indicadors de camp

❖ Entrega d'un informe final sobre el treball de camp. GESOP detalla el contingut d'aquest informe.

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 dimensionat 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.

20,0 punts

b) Supervisió i control intern

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

1. Elaboració del programa de treball. Presentació a l'equip de l'Institut Metròpoli de la proposta tècnica presentada a la licitació per a la seva validació.
2. Enregistrament de les entrevistes telefòniques. GESOP enregistrarà en suport informàtic l'àudio del 100% de les entrevistes telefòniques realitzades. Els entrevistats seran informats de la gravació en iniciar-se la conversa. Les gravacions de les converses frustrades també estarà disponible per als tècnics de l'Institut Metròpoli, de manera que aquests podran comprovar com es gestionen i registren les incidències que els entrevistadors es van trobant i que impedeixen completar les entrevistes amb els individus seleccionats.
3. Supervisió de les entrevistes telefòniques. Durant el desenvolupament del treball de camp, un equip de supervisió format per tres persones sotmetrà a revisió de forma permanent les entrevistes telefòniques realitzades. Les tres encarregades d'aquesta tasca tindran més de cinc anys d'experiència en aquest camp i hauran realitzat aquesta feina de supervisió, com a mínim, en vint estudis diferents en els últims dos anys. Mitjançant aquest sistema se supervisarà el 30% de les entrevistes, 25 punts més del que exigeix el plec. Durant els dos primers dies del treball de camp es portarà a terme una supervisió més exhaustiva de les feina realitzada pels/per les entrevistadors/res i es garantirà la supervisió d'almenys dues entrevistes de cadascun/a dels/de les entrevistadors/res. Passades aquestes primeres 48 hores, GESOP enviarà un breu informe a l'Institut Metròpoli amb el resultat d'aquesta supervisió inicial i, si s'escau, les accions correctives endegades. La resta del treball de camp es portarà a terme la supervisió de les entrevistes realitzades com a molt tard el dia següent d'haver-les completat.
4. Control de les incidències detectades durant la supervisió. Aquest document serà posat a disposició de l'Institut Metròpoli, perquè els seus tècnics el puguin consultar en qualsevol moment.
5. Retrucades per a la resolució d'inconsistències. Tota aquesta tasca de resolució de les inconsistències detectades se centralitzarà en un únic fitxer, un arxiu d'inconsistències, que contindrà totes les dades de les entrevistes afectades per inconsistències i s'anirà actualitzant diàriament a mesura que arribin noves inconsistències i que es vagin resolent les anteriors.
6. Enregistrament de les retrucades per a la resolució d'inconsistències. Aquestes gravacions es posaran a disposició dels responsables del projecte per part de l'Institut Metròpoli que podran accedir-hi via online, des de qualsevol ordinador amb accés a la xarxa.
7. Control de les inconsistències per entrevistador
8. Control de la productivitat del treball de camp.

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

4,8 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.

1. Enviament de cartes amb Correus.
2. Revisió del qüestionari facilitat.
3. Recerca de telèfons a través d'internet i de la base de dades de telèfons de GESOP
4. Colors diferents per distingir els fets.
5. Formació per evitar rebutjos.
6. Creació d'un argumentari per al telèfon 900.
7. Es garanteix que el 100% de la plantilla d'enquestadors haurà participat en l'EVAM a edicions anteriors.
8. L'empresa es compromet a preservar l'estabilitat d'aquest equip en un 90%.
9. GESOP 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.
10. Proba pilot de 50 entrevistes.
11. Enviament d'un SMS per presentar l'estudi als substituïts que hagin de ser activats.
12. Tot l'equip d'enquestadors i enquestadores de GESOP treballaran presencialment a les instal·lacions del c/ Provença de Barcelona.
13. Dotze intents de contacte telefònic abans de descartar un registre, distribuïts com a mínim en dos dies i quatre franges horàries diferents.
14. Registre detallat de totes les casuístiques que donen lloc a la substitució d'un individu seleccionat.
15. Supervisió del 30% de les entrevistes.
16. Especial atenció, durant la formació i la supervisió de les entrevistes telefòniques, a les parts del qüestionari que generen més inconsistències.
17. Diàriament, un cop finalitzada aquesta tasca, l'adjunt al responsable tècnic revisarà el 25% de la codificació i la geocodificació feta per comprovar que la feina s'ha realitzat correctament.

3,0 punts

4.2. Institut Opinòmetre SL

4.2.1. Equip de treball

La proposta incorpora un equip de treball de 39 persones (Taula 1 de la proposta tècnica) 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 supervisors de camp, 1 tècnic de suport informàtic); i 28 formaran part de l'equip propi de camp (24 entrevistadors CATI (4 enquestadors també faran reciclatge de negatives, retrucades d'esmena i correcció d'incidències), i 2 codificadors, 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 l'Institut Metròpoli i l'Ajuntament de Barcelona (des del 2019 fins al 2025).

a) Organigrama i dimensió equip

L'equip està dimensionat correctament. Malgrat això, la Taula 1: Recursos Humans assignats al projecte segons perfil tècnic i % de dedicació segons fases del projecte no coincideix amb l'organigrama de treball presentat. No queda clar si son 38 o 39 persones les adscrites al projecte ni si hi ha un equip ad hoc per fer les tasques de supervisió, recontacte, ni atenció a la línia 900.

2,5 punts

b) Equip de direcció

Describeix 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, tot i que descriu a 9 persones amb una breu explicació de les seves tasques i currículum (dos codificadors i un 4art supervisor de camp que en un principi no en formarien part d'aquet equip de coordinació, supervisió i comandaments intermedis). L'equip descrit no es correspon amb el que apareix a la Taula 1 de la proposta tècnica.

1,5 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 2 d'ells de reserva/suport), i un equip 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. Detalla l'antiguitat, experiència, relació laboral, sexe i torn de treball de cadascun dels enquestadors.

En la programació del treball de camp s'estableixen quatre trams horaris que seran coberts en dos torns de treball de dilluns a dissabte:

Torn 1: tram horari de matí (10:00 a 12:59h) i migdia (de 13:00 a 15:59h)

Torn 2: tram horari de tarda (16:00 a 18:59h) i vespres (de 19:00 a 21:59h)

Tots els enquestadors/es treballaran un mínim de 6 hores, 2 dels trams horaris establerts segons torn. La distribució dels enquestadors/es per torns o trams horaris pot variar en funció de les necessitats i l'estat del treball de camp per tal de complir amb els protocols d'enquestació i de substitució de les unitats mostrals.

Els dissabtes es reduirà la plantilla, mantenint un equip mínim en funció de les necessitats de producció, per tal de mantenir el calendari establert i abordar els ajornaments concertats i/o no resposta de les unitats mostrals

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 té més de 10 anys d'experiència i 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. Tots els membres de l'equip de camp seran competents per a realitzar les entrevistes tant en català com en castellà. A més, la plantilla d'enquestadors compta amb entrevistadors amb coneixement d'àrab, per facilitar la comunicació amb la mostra d'aquest col·lectiu, 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, 2024 i 2025. En el cas dels enquestadors, el 90% dels 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 2025).

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

4,0 punts

4.2.2. 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.

L'aplicatiu també permet fer un seguiment continuat i en remot de les quotes per tal de valorar la situació del camp en tot moment. Així, els tècnics designats per la Direcció de l'estudi podran accedir al sistema mitjançant un codi de supervisors i fer el seguiment de l'estat de l'estudi i de les quotes en qualsevol moment i des de qualsevol punt amb connexió a Internet.

Especifica les instal·lacions (mostra fotografies) 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 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.

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.

4,8 punts

4.2.3. 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 2025, 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.

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 2026, detalla que el personal adscrit al projecte participarà 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 consensuat amb l'Institut Metròpoli, i detalla el seu contingut. Tanmateix la proposta detalla el nom i càrrec de les persones que duran a terme la formació.

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, Opinòmetre desenvoluparà un argumentari.

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.

El personal de l'Institut Opinòmetre encarregat d'atendre les trucades de la línia 900, a més de la formació del qüestionari rebran una específica per tal de resoldre qualsevol dubte tècnic, portar el control d'incidències ateses.

Es realitzarà un protocol específic d'atenció de la línia 900 que serà consensuat i aprovat per 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.

Durant els primers dies de feina, es realitzarà un control directe per part de supervisors, 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.

De forma complementària a la formació, cada 2/3 dies es realitzarà una reunió de seguiment de camp de tots els entrevistadors amb els seus responsables, per tal de comentar com està anant el treball de camp i les principals incidències produïdes per tal d'unificar criteris i protocols de resposta.

4,0 punts

4.2.4. Metodologia de treball

c) 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 16/2) i tancament, depuració final de les dades i execució de l'informe de camp.

A continuació descriu les diferents tasques associades a cada fase.

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 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 per operadors fins a 4 trucades simultànies, tot i que només seran 2 les persones que atenen la línia 900.
- 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. Igualment, es podran enviar recordatoris dels ajornaments realitzats.
- 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 plec 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. El 90% de la plantilla d'enquestadors es mantindrà estable al llarg del treball de camp, això ho reforça en el fet de tenir 21 dels enquestadors proposats per aquest estudi amb contracte fixe discontinu.

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 dins l'horari de 10.00 a 22.00 hores. 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. Tota la informació relativa a nombre d'intents de contacte i retrucades, intents fallits, negatives o altres motius de suplència d'un registre, serà incorporada en el fitxer

de la Base de Dades que serà facilitada a la direcció de l'estudi una vegada finalitzat el treball de camp.

2. Substitució de registres.
3. Depuració i validació de la informació. Tanmateix, diàriament s'extraurà la base de dades de les enquestes realitzades el dia anterior per tal de validar la informació i codificar/georeferenciar (coordenades X,Y) les adreces/punts on s'ubiquen els fets delictius, així com l'adreça de l'entrevistat/da en cas d'haver canviat de domicili o en la base de dades original no es disposi de la georeferenciació.
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. Diàriament s'entregarà dos fitxers de dades (un de persones i l'altre de desplaçaments¹) amb les entrevistes realitzades en format SPSS i incorporaran totes les variables que figurin al qüestionari, per tal que els tècnics de l'Institut Metròpoli puguin fer el seguiment de les dades i dels resultats. Amb l'objectiu de facilitar la codificació posterior i la resolució d'inconsistències, Opinòmetre també lliurará els literals de les preguntes obertes de les entrevistes vàlides finalitzades en format Excel. També s'entregarà diàriament un informe diari de seguiment del camp amb les enquestes diàries realitzades i estat de les quotes i dels contactes, producció i dedicació per entrevistador, durada de les entrevistes, i tota aquella informació requerida per la Direcció de l'estudi, així com el resultat del monitoratge per a cada entrevistador i seguiment del telèfon 900 i negatives. A més, 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 detectar qualsevol desviació possible. Aquests informes d'estadístiques de seguiment del camp es penjaran setmanalment en l'FTP creat per a l'estudi. Així mateix, de forma setmanal es realitzarà un informe resum de seguiment per a cada entrevistador, on s'avaluarà l'evolució de cadascun dels entrevistadors en el marc de l'estudi: quan se li ha comunicat una possible incidència i el seguiment de no tornar-ho a repetir

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 Metròpoli . 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 Metròpoli. L'Institut Opinòmetre entregarà a l'Institut Metròpoli 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

¹ S'entén que es refereix a fets delictius

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.

La proposta detalla el número d'enquestadors i enquestes realitzades diàriament i de forma acumulada.

Al llarg de la proposta es recull allò establert en el plec tècnic respecte de facilitar la supervisió i control extern.

Opinòmetre designarà un cap d'estudi o persona responsable del projecte (veure personal tècnic assignat a l'estudi), que sent el representant de l'equip tècnic de l'empresa esdevindrà l'interlocutor en les relacions amb la Direcció de l'estudi.

Per tal de garantir a la Direcció de l'estudi realitzar aquest seguiment i estar informat de tots els procediments, l'Institut Opinòmetre es compromet a realitzar almenys una reunió per a cada fase del projecte, a més de les sessions de formació i de presentació de resultats. Tanmateix, l'Institut Opinòmetre es manté flexible a qualsevol canvi de la periodicitat de les reunions de seguiment o a realitzar qualsevol altra reunió en el cas que sigui requerit per l'equip tècnic l'Institut Metròpoli.

Opinòmetre habilitarà un espai per a dues persones per a l'equip de control i supervisió extern de l'Institut Metròpoli i detalla l'equipament i programari a la seva disposició. Es dona accés online a la plataforma CATI i es proposa compartir fitxers a través del núvol.

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.

18,0 punts

d) Supervisió i control intern

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

La proposta tècnica d'Opinòmetre presenta de forma detallada en aquests 10 punts en què consistirà la supervisió i el control intern:

1.- Monitorització de les entrevistes en temps real. En termes generals, Opinòmetre estableix 1 supervisor per cada 10 llocs de treball, reforçant la taxa de supervisió mitjançant l'enregistrament de les entrevistes. A l'iniciar el treball de camp es supervisa cadascun dels enquestadors detalladament (2 o 3 entrevistes completes), per tal de comprovar que s'està realitzant correctament tota l'entrevista i, en el cas que es detecti qualsevol pregunta mal formulada o errada de formulació, es corregirà immediatament per que no es repeteixi en la resta d'entrevistes. La supervisió a temps real es pot realitzar des de les oficines d'Opinòmetre "in situ" o "en remot". Per tant, els tècnics designats per la Direcció de l'estudi podran supervisar el treball de camp mitjançant escoltes en remot des de les seves oficines en el moment que així ho desitgin.

2.- Enregistrament de les entrevistes (àudio). Opinòmetre enregistrarà el 100% de les entrevistes realitzades que posarà a disposició de la Direcció de l'estudi o comissió de seguiment perquè puguin escoltar i supervisar. Com en el cas de la supervisió en temps real, els tècnics designats per la Direcció de l'estudi podran accedir en remot des de les seves oficines a la totalitat de les enquestes registrades per tal de fer-ne les escoltes en el moment que vulguin. L'Institut Opinòmetre supervisarà mitjançant escolta el 30% de les enquestes CATI, en tots els casos es supervisarà el 100% de l'enquesta. La supervisió es realitzarà de tots els entrevistadors/es participants de estudi en proporcions iguals, exceptuant el cas que es detecti alguna incidència i calgui supervisar amb major insistència un/a entrevistador/a en concret.

3.- Variables de control de qualitat. Com a millora per tal d'agilitzar el procés de supervisió i validació de les dades i que els tècnics de l'Institut Metròpoli puguin fer seguiment en línia d'aquests processos, Opinòmetre programarà el qüestionari amb unes variables de control preestablertes, com pot ser el cas del número de fets delictius dels que ha estat víctima. A més dels controls del treball corresponents al procés de supervisió, el sistema permet realitzar altres controls sobre el treball de camp segons es va desenvolupant: monitorització de l'estat de l'enquesta, el nombre d'entrevistes realitzades, la situació del treball per quotes establertes (zones, sexe, edat, etc.), el seguiment de negatives, nombre i estructura dels ajornaments, nombre d'altres casos sense resultat d'enquesta (comuniquen, no responen, etc) i l'anàlisi de la informació obtinguda mitjançant l'extracció de fitxers parcials de dades.

4.- Seguiment on-line del treball de camp. 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 pròpia oficina del personal tècnic assignat a l'estudi per la direcció.

5.- Fitxers de dades diàries. Diàriament o amb la periodicitat que requereixi la Direcció de l'estudi s'entregaran dos fitxers de dades (un de persones i l'altre de fets delictius) amb les entrevistes realitzades en format SPSS i incorporaran totes les variables que figurin al qüestionari, per tal que els tècnics de l'Institut Metròpoli puguin fer el seguiment de les dades i dels resultats. Amb l'objectiu de facilitar la codificació posterior i la resolució d'inconsistències Opinòmetre també lliurarà també els literals de les preguntes obertes de les entrevistes vàlides finalitzades en format Excel.

6.- Geolocalització de les adreces/ punts concrets dels delictes. L'Institut Opinòmetre codificarà mitjançant geolocalització (coordenades UTM) les adreces dels punts de l'AMB on hagin passat els delictes descrits, per tal de ser després agrupats segons secció censal o barri. L'Institut Opinòmetre disposa d'un programa

de geolocalització que referencia segons coordenades les adreces amb precisió. En el cas que no s'hagi pogut recollir l'adreça en concret sinó que s'hagi recollit un lloc d'interès (hospitals, escoles, centres comercials, ...) o punts singulars (estacions de tren, d'autobusos, ferrocarrils i metro; parcs, places i monuments, ...), Opinòmetre buscarà el punt concret en el mapa per tal d'obtenir-ne la geolocalització.

7.- Revisió d'inconsistències. L'Institut Opinòmetre es farà càrrec de realitzar les retrucades que siguin necessàries per tal de 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).

8.- Revisió de la codificació. L'Institut Opinòmetre codificarà els literals de les preguntes obertes enregistrades i georeferenciarà les adreces dels fets delictius. El personal de l'Institut Opinòmetre que participi en els treballs de codificació i revisió de les dades també rebrà formació. Per aquest estudi s'assignaran 2 codificadors/es, un d'ells especialitzat a la codificació de coordenades. Igualment, el tècnic de qualitat verificarà el 25% dels registres codificats i georeferenciats.

9.- Informes de supervisió. Com s'ha indicat a l'iniciar el treball de camp es supervisa cadascun dels enquestadors detalladament (2 o 3 entrevistes completes) per tal de comprovar que s'està realitzant correctament tota l'entrevista i, en el cas que es detecti qualsevol pregunta mal formulada o errada de formulació, es corregirà immediatament perquè no es repeteixi en la resta d'entrevistes.

10.- Informes de seguiment. L'Institut Opinòmetre lliurarà diàriament un informe/fitxer de seguiment del treball de camp on s'especifiqui la producció del dia anterior juntament amb una sèrie d'indicadors de camp: la durada mitjana de les entrevistes vàlides realitzades segmentada per trams (contacte i selecció de l'entrevistat, blocs de l'entrevista i acomiadament), l'estat de gestió de la mostra, les quotes completades, la producció i dedicació per enquestador, les enquestes supervisades i incidències detectades, les trucades registrades al 900...

Al final del camp, també es lliurarà un informe del treball de camp on hi consti el seguiment de la mostra i els indicadors de resposta, que especifica detalladament a la proposta.

5 punts

4.2.5. 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 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.

1. Recerca de telèfons a través d'internet i de la base de dades de telèfons d'Opinòmetre.

2. 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.
3. L'empresa es compromet a preservar l'estabilitat d'aquest equip en un 90%.
4. Formació per millorar la taxa de resposta i evitar rebutjos.
5. Prova pilot amb 50 entrevistes vàlides finalitzades.
6. 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.
7. 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.
8. Creació d'un argumentari per al telèfon 900.
9. 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.
10. Enviament de cartes/SMS de forma esglaonada al ritme de treball de camp.
11. Possibilitat de gestionar ajornaments de trucades a telèfons mòbils i enviament de SMS o Whats App de recordatori.
12. Canals de comunicació addicionals: WhatsApp, correu-e i web.
13. Supervisió del 25% dels registre codificats.
14. Registre dels motius de substitució de tots els contactes i entrega de base de dades d'entrevistes no finalitzades.
15. Tot l'equip d'enquestadors i enquestadores d'Opinòmetre treballaran presencialment a les instal·lacions de l'avinguda Josep Tarradelles, 8-10 de Barcelona.

2,7 punts

5. Resum de la valoració de les ofertes tècniques

	GESOP	OPINÒMETRE
Equip Treball	10,0	9,0
Organigrama i dimensió de l'equip	3,0	2,5
Equip de direcció	1,0	1,0
Equip de coordinació, supervisió i comandament intermedis	2,0	1,5
Equip d'enquestadors, codificadors, retrucades, reciclatge de negatives, atenció telefònica i altres especialitats	4,0	4,0
Aplicació CATI i sistemes interns de procés de les dades	5,0	4,8
Selecció i formació dels/les entrevistadors/es	3,8	4,0
Metodologia de treball	24,8	23,0
Aspectes generals	20,0	18,0
Supervisió i control intern	4,8	5,0
Propostes de millora	5,0	4,7
Equip de reciclatge de negatives	2,0	2,0
Altres	3,0	2,7
TOTAL PUNTUACIÓ SOBRE B	48,6	45,5

Ricard Gomà
President

Juan Carlos Migoya
Secretari