

INFORME DE VALORACIÓN DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS PARA REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS DE CAMPO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DEL CIA, RESIDUOS Y PARQUE FLUVIAL EN 2023.

EXPEDIENTE 2023/SCON-AIU/000002.

VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE.

LOTE 1. TRABAJO DE CAMPO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA, DE RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE LOS RESIDUOS Y DEL PARQUE FLUVIAL DE LA COMARCA EN EL ÁMBITO DOMÉSTICO (1.000 entrevistas telefónicas).

Al LOTE 1 se han presentado dos ofertas, ANÁLISIS DE MERCADO Y OPINIÓN, SOCIEDAD MICROCOOPERATIVA (CIES) y LANALDEN. Vista la documentación técnica, el análisis de las proposiciones presentadas ha dado el siguiente resultado:

Se propone excluir una de las ofertas, la presentada por LANALDEN, al no superar la mitad de los puntos en el apartado 2. Procedimiento de muestreo y propuesta de actuaciones para corregir sesgos en segmentos de población de más difícil acceso con la utilización de teléfonos fijos. En el pliego que regula las condiciones particulares de este contrato, para el LOTE 1 se indica que la puntuación de la valoración técnica será causa de exclusión en el caso de no alcanzar la mitad de los puntos en el apartado 2. Procedimiento de muestreo y propuesta de actuaciones para corregir sesgos en segmentos de población de más difícil acceso con la utilización de teléfonos fijos. A este apartado se le asigna un máximo de 10 puntos, obteniendo LANALDEN un total de 3 puntos.

A continuación, se exponen los motivos por los que esta empresa no ha alcanzado la mitad de la puntuación asignada a este apartado:

En el apartado **2. Procedimiento de muestreo y propuesta de actuaciones para corregir sesgos en segmentos de población de más difícil acceso con la utilización de teléfonos fijos**, se valoran tres subapartados:

2.1. Justificación de que el número de registros telefónicos de que se dispone (desglosados en fijos y móviles) garantizan la extracción de una muestra representativa del universo objeto de estudio, de acuerdo con la distribución de la muestra indicada en las Prescripciones Técnicas. (Máximo 4 puntos).

LANALDEN propone un mínimo necesario para la consecución de la muestra de 20.000 registros telefónicos (20 registros por cada entrevista válida), de los que al menos 3.000 serán móviles (3 por entrevista).

No especifica la distribución de los registros disponibles por zonas de residencia, ni de fijos ni de móviles, lo que impide hacer una valoración adecuada de que se disponga de una cantidad de registros suficientes para la extracción de una muestra representativa del universo objeto de estudio, de acuerdo con la distribución de la muestra indicada en las Prescripciones Técnicas.

La distribución de la muestra que se detalla por cuotas en las Prescripciones Técnicas contempla 29 zonas residenciales y cuotas cruzadas por sexo y 4 grupos de edad. Esta propuesta no proporciona la información suficiente para verificar que con el número de registros telefónicos que propone se garantiza el cumplimiento de las cuotas establecidas en cada una de las zonas residenciales.

Tampoco se considera suficiente el número de registros de teléfonos móviles, un 15% de los registros propuestos, teniendo en cuenta que en la última encuesta del INE sobre Equipamiento y Uso de

Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en Hogares correspondiente a 2022, el teléfono fijo se encuentra disponible únicamente en el 62,5% de los hogares, 4,7 puntos menos que en 2021. En dicha encuesta se resalta que el 37,3 % utiliza exclusivamente el móvil para comunicarse desde el hogar (frente al 32,6% en 2021).

En consecuencia, se asigna 0 puntos en el subapartado.

En el apartado **2.2. A partir de los registros telefónicos disponibles, procedimiento de muestreo que se va a seguir para extraer una muestra representativa de la población objeto de estudio.** (Máximo 4 puntos).

Propone realizar llamadas aleatorias de forma predictiva hasta en 10 ocasiones en diferentes horarios y días, 5 más de las indicadas en el pliego, sin dar más detalles del procedimiento de muestreo que va a seguir para un diseño muestral con 232 cuotas. No plantea etapas a seguir en el procedimiento de muestreo, ni indica cómo gestionará los diferentes tipos de registros (móviles y fijos) para llegar a la selección de las unidades muestrales, ni otros procedimientos para minimizar las desviaciones en el cumplimiento de las cuotas, por lo que se valora con 1 punto de un máximo de 4. No se valora la redistribución de la muestra que propone, 800 entrevistas proporcionales (en lugar de 900) y una sobrecarga de 200 entrevistas (en lugar de 100), pues ya se indica en las prescripciones técnicas la distribución de la muestra que se debe seguir.

En el apartado **2.3. Actuaciones para corregir sesgos derivados de la no disposición de teléfono fijo o de perfiles con difícil acceso con teléfonos fijos (población ocupada, personas de origen extranjero, etc.).** (Máximo 2 puntos), propone un horario amplio y el control a tiempo real de la muestra en las variables población activa y tasa de extranjeros para evitar grandes desviaciones. Obtiene 2 puntos.

ANÁLISIS DE MERCADO Y OPINIÓN, SOCIEDAD MICROCOOPERATIVA (CIES) supera la mitad de los puntos en los dos apartados que requieren una puntuación mínima y obtiene el siguiente resultado para el LOTE 1:

LOTE 1			
	Puntuación máxima	LANALDEN	ANÁLISIS DE MERCADO Y OPINIÓN, SOCIEDAD MICROCOOPERATIVA (CIES)
1. Memoria descriptiva del planteamiento del trabajo y cronograma.	4	No valorado	4,00
2. Procedimiento de muestreo y propuesta de actuaciones para corregir sesgos en segmentos de población de más difícil acceso con la utilización de teléfonos fijos.	10	3,00	7,00
• Justificación de que el número de registros telefónicos de que se dispone garantizan la extracción de una muestra representativa del universo objeto de estudio.	4	0,00	2,00
• Procedimiento de muestreo que se va a seguir.	4	1,00	4,00
• Actuaciones para corregir sesgos.	2	2,00	1,00
3. Adecuación del equipo asignado a este trabajo	18		18,00
• Personal de apoyo en gabinete.	4	No valorado	4,00
• Dimensionamiento del equipo de encuestadores/as asignado a este trabajo.	12		12,00
• Estimación de jornadas adicionales o entrevistadores/as adicionales.	2		2,00
4. Actuaciones y controles que se van a llevar a cabo para garantizar la calidad del trabajo de campo.	8		4,00
• Para garantizar el cumplimiento del diseño muestral, procedimiento de muestreo y calendario propuesto.	2	No valorado	2,00
• Para garantizar la calidad de la información recogida y la veracidad de las respuestas.	4		1,00
• Los Informes de desarrollo del trabajo de campo que se reportarán a la dirección técnica en SCPSA.	2		1,00
TOTAL VALORACIÓN PROPOSICIONES TÉCNICAS LOTE 1	40		33,00

Justificación de las puntuaciones del LOTE 1.

En el apartado 1. Memoria descriptiva de la organización del trabajo y cronograma, describe bien la organización y la operativa de trabajo en las tareas previas a la encuesta y describe de forma minuciosa la relación gabinete y call center, la gestión de las bases de datos telefónicas y la gestión de cuotas. Presentan cronograma y planificación de las reuniones con SCPSA adecuados. Presenta certificado de adecuación al RGPD y LOPD GDD. Obtiene los cuatro puntos de este apartado.

En el apartado 2. Procedimiento de muestreo y las actuaciones que se van a llevar a cabo para corregir sesgos en segmentos de población de más difícil acceso con la utilización de teléfonos fijos, obtiene 7 puntos de un máximo de 10.

En la **justificación de que el número de registros telefónicos de que se dispone (desglosados en fijos y móviles) garantizan la extracción de una muestra representativa,** CIES dispone de 46.120 registros (39.550 fijos y 6.570 móviles con zona de residencia, sexo y tramos de edad) y calcula un 30% de entrevistas a través de móviles. Distribuye el número de registros (de fijos y de móviles) en las 29 zonas residenciales, quedando suficientemente cubiertas todas las zonas con los registros fijos, y en menor medida con los teléfonos móviles. La zona rural norte queda la menos cubierta con una media de 3 registros de teléfonos móvil por entrevista a realizar. Obtiene 2 puntos de un máximo de 4.

En el **procedimiento de muestreo** detalla las etapas que van a seguir, cómo integran las bases de datos de móviles y fijos y el procedimiento para seleccionar un listado de titulares y dos listados de suplentes teniendo en cuenta las zonas de residencia y las cuotas de sexo y edad. Obtiene 4 puntos de 4.

En las **actuaciones para corregir sesgos derivados de la no disposición de teléfono fijo** o de perfiles de personas con difícil acceso con teléfonos fijos (personas de origen extranjero, población ocupada, etc.), CIES propone la utilización de registros de teléfonos móviles y un horario amplio para la realización de las entrevistas, ajustarán el equipo en horario de mañana y tarde en función de la programación de citas. Propone entrevistar en fines de semana a las personas que concierten la entrevista con encuestadores con mayor experiencia y teletrabajando con equipos de CIES. No menciona control por variables relacionadas con la actividad económica o el lugar de nacimiento. Obtiene 1 punto en este apartado.

En el **apartado 3. Adecuación del equipo asignado a este trabajo**, se valoran las soluciones que se propongan para garantizar la realización de las entrevistas telefónicas en el plazo que se propone, en el cumplimiento del diseño muestral y procurando las condiciones idóneas de horario y rendimientos que garanticen la máxima calidad de la información recogida mediante encuesta telefónica.

En el **equipo de apoyo en gabinete**, presenta un equipo adecuado a las características del trabajo que se contrata y describe bien las funciones de los distintos integrantes del equipo, cubriendo todas las tareas que intervienen en este proyecto. Propone un número de horas superior al estimado para este trabajo y las reparten de forma adecuada entre las distintas funciones, especialmente las horas asignadas a la dirección de campo y a la supervisión, funciones de mayor relevancia en esta asistencia al contratar únicamente el trabajo de campo. Obtienen los 4 puntos.

En el **dimensionamiento del equipo que realizará las entrevistas telefónicas**, propone un equipo de 12 personas para la realización de las entrevistas en 12 días laborables. Estiman 7 entrevistas por encuestador/a y día en jornadas de 7 horas. Estiman un rendimiento de 1,1 entrevistas por entrevistador/a y hora y un total de horas de trabajo de campo un 12% superior al calculado para este trabajo. Se considera un dimensionamiento adecuado en personal y jornadas y obtiene 12 puntos de 12.

En la **estimación de jornadas o entrevistadores/as adicionales** para corregir posibles desviaciones en el cumplimiento del diseño muestral o calendario propuesto, CIES propone dar formación a tres personas más y reservar tres jornadas adicionales. En total contempla 84 horas adicionales que se consideran suficientes. Obtiene los dos puntos.

En el **apartado 4. Actuaciones y Controles que se van a llevar a cabo para garantizar la calidad del trabajo de campo**, se valoran las actuaciones y sistemas de control que se van a aplicar en la realización del trabajo de campo para garantizar la calidad de los resultados y la minimización de los sesgos y errores que se puedan producir.

En los **controles para garantizar el cumplimiento del diseño muestral, del procedimiento de muestreo y el cumplimiento del calendario**, presenta el seguimiento del trabajo y el control de cuotas y productividad que proporciona un sistema integrado para la gestión de las entrevistas telefónicas, en este caso con Tesi Gandía-INTEGRA-CATI-Quest4 y una supervisión diaria directa. El sistema garantiza la gestión de las cuotas por variables de estratificación, la programación de llamadas de la lista de titulares y suplentes y la gestión de la repetición de contactos en distintos días y horas. Obtiene los 2 puntos.

En los **controles en la realización de las entrevistas telefónicas para garantizar la calidad de la información recogida y la veracidad de las respuestas**, CIES dispone de call center propio y garantizan una supervisión presencial y continua durante la realización de las entrevistas. Propone rellamada al 20% de las entrevistas. Realizarán análisis de frecuencias y cruces de variables para comprobar que se está recogiendo la información de forma adecuada. No se darán por válidas las entrevistas con un 20% de

preguntas sin contestar, se considera un número excesivo. No detalla otro tipo de controles y obtiene un punto de cuatro.

En los **informes de desarrollo del trabajo de campo que se reportarán a la dirección técnica en SCPSA** propone informes dos veces por semana con el cumplimiento del calendario, de la muestra y de los controles realizados. No da acceso directo para el seguimiento del trabajo y reporta las variables mínimas, obteniendo la mitad de la puntuación.

LOTE 2. TRABAJO DE CAMPO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA Y DE RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE LOS RESIDUOS EN EL ÁMBITO DE LOS NEGOCIOS Y EMPRESAS (670 entrevistas telefónicas).

Al LOTE 2 se han presentado cuatro ofertas, ANÁLISIS DE MERCADO Y OPINIÓN, SOCIEDAD MICROCOOPERATIVA (CIES), IKERFEL, LANALDEN y SIGMA DOS. Vista la documentación técnica, el análisis de las proposiciones presentadas ha dado el siguiente resultado:

LOTE 2					
	Puntuación Máxima	ANÁLISIS DE MERCADO Y OPINIÓN, SOCIEDAD MICROCOOPERATIVA (CIES)	IKERFEL	LANALDEN	SIGMA DOS
1. Memoria descriptiva del planteamiento del trabajo y cronograma	4	4,00	2,00	2,00	3,00
2. Propuesta de actuaciones y protocolo para entrevistar a la persona o personas que ocupen los puestos más adecuados en el negocio o empresa para responder a los temas que se tratan en la encuesta	10	9,00	8,00	5,00	9,00
3. Adecuación del equipo asignado a este trabajo	18	18,00	16,00	9,00	15,00
• Personal de apoyo en gabinete	4	4,00	4,00	2,00	4,00
• El dimensionamiento del equipo de encuestadores/as asignado a este trabajo	12	12,00	10,00	7,00	9,00
• Estimación de jornadas adicionales o entrevistadores/as adicionales	2	2,00	2,00	0,00	2,00
4. Actuaciones y controles que se van a llevar a cabo para garantizar la calidad del trabajo de campo.	8	7,00	7,00	5,00	8,00
• Para garantizar el cumplimiento del diseño muestral, procedimiento de muestreo y calendario	2	2,00	2,00	2,00	2,00
• Para garantizar la calidad de la información recogida y la veracidad de las respuestas	4	3,00	3,00	2,00	4,00
• Los Informes de desarrollo del trabajo de campo que se reportarán a la dirección técnica en SCPSA.	2	2,00	2,00	1,00	2,00
TOTAL VALORACIÓN PROPOSICIONES TÉCNICAS LOTE 2	40	38,00	33,00	21,00	35,00

Justificación de las puntuaciones del LOTE 2.

En el apartado 1. Memoria descriptiva de la organización del trabajo y cronograma, CIES describe bien la organización previa del trabajo, la relación entre las distintas funciones, la preparación y depuración de la BBDD de SCPSA, el procedimiento para la extracción de la lista de titulares y las listas de suplentes de acuerdo a la estratificación indicada, la carga en el sistema y la gestión de las cuotas, por lo que recibe los 4 puntos. SIGMA DOS hace un planteamiento adecuado de la organización y operativa de trabajo en las tareas previas a la encuesta: la sistemática en la relación gabinete y call center, la depuración del marco muestral, la carga del cuestionario y la gestión de cuotas y no detalla el procedimiento de extracción de los registros. IKERFEL y LANALDEN plantean de forma muy esquemática la organización previa a la encuesta y no mencionan las tareas de preparación y depuración de la base

de datos de SCPSA, ni de otras tareas previas al proceso de encuestación, por lo que reciben la mitad de los puntos. Las cuatro empresas plantean bien el cronograma de trabajo y la planificación de las reuniones con SCPSA.

En el apartado 2 se valora la propuesta de actuaciones y protocolo para entrevistar a la persona o personas que ocupen los puestos más adecuados en el negocio o empresa para responder a los temas que se tratan en la encuesta: la calidad y el servicio del agua suministrada, la recogida de residuos y el precio y la facturación de estos servicios. SIGMA DOS describe de forma minuciosa los protocolos a seguir en la fase previa a la llamada, en la fase de toma de contacto, en la fase de argumentación y conversación con el informante y para el cierre y despedida. Asimismo, describe un protocolo especializado para el tratamiento de negativas a colaborar. No detalla mecanismos de supervisión para verificar que responde el puesto adecuado en la empresa. CIES aborda este tema en el manual del encuestador, en la preparación y en el proceso de la entrevista y en la supervisión, no siendo tan exhaustivo en la descripción de los protocolos. Estas dos empresas reciben 9 de los 10 puntos. IKERFEL propone un protocolo de presentación ante las personas que cojan el teléfono en las empresas de mayor tamaño, revisar quien ha contestado en ediciones anteriores en las empresas que repiten o revisar en la web las personas más idóneas. Presenta un menor detalle en los protocolos y no describe el itinerario que va a seguir, por lo que recibe 8 de los 10 puntos. LANALDEN contempla que en algunas empresas la entrevista deba ser respondida por más de un responsable, pero presenta un menor detalle de los protocolos y no describe el itinerario que van a seguir en estos casos por lo que recibe la mitad de los puntos.

En el apartado 3. Adecuación del equipo asignado a este trabajo, se valoran las soluciones que se propongan para garantizar la realización de las entrevistas telefónicas en el plazo que se propone, en el cumplimiento del diseño muestral y procurando las condiciones idóneas de horario y rendimientos que garanticen la máxima calidad de la información recogida mediante encuesta telefónica.

En el **equipo de apoyo en gabinete** (dirección técnica, dirección de campo, supervisión, apoyo técnico e informático y otras funciones), CIES, IKERFEL y SIGMA DOS proponen un equipo adecuado a las características de este trabajo. Describen bien las funciones de los distintos integrantes del equipo, cubriendo todas las tareas que intervienen en este proyecto. Proponen un número de horas superior al estimado para este trabajo y las reparten de forma adecuada entre las distintas funciones, especialmente las horas asignadas a la Dirección de campo y a la Supervisión, funciones de mayor relevancia en esta asistencia al contratar únicamente el trabajo de campo. Obtienen los cuatro puntos. LANALDEN propone un total de horas superior al estimado para este trabajo, pero el número de horas destinadas a la supervisión directa del trabajo está por debajo de lo que se considera adecuado para este trabajo, obteniendo la mitad de los puntos.

En el **dimensionamiento del equipo que realizará las entrevistas telefónicas**, CIES e IKERFEL estiman un rendimiento de 1 entrevista por entrevistador/a y hora y un total de horas para la realización de las entrevistas telefónicas superior al calculado para este trabajo. Proponen un horario amplio y flexible para programar entrevistas por la mañana y por la tarde. CIES con 12 encuestadores/as y jornadas de 7 horas estima completar el periodo de encuestación en 10 jornadas, obteniendo la máxima puntuación. IKERFEL propone 7 entrevistadores/as titulares, con lo que alarga este periodo a 16 jornadas laborables y obtiene 10 de los 12 puntos. SIGMA DOS también propone una relación adecuado de entrevistadores, jornadas y horario y estima un rendimiento de 1,1 entrevista por entrevistador/a y hora, en orden a lo que se estima para este trabajo, pero hacen un cómputo aproximado de horas de encuestación un 14% inferior al calculado para este trabajo, obteniendo 9 de los 12 puntos. LANALDEN propone 7 entrevistadores telefónicos divididos en dos turnos en jornadas de 5 y 8 horas y 13 jornadas laborables y estima un rendimiento entre 1,2 y 1,3 entrevistas por entrevistador/a y hora, superior al calculado para este trabajo, por lo que recibe 7 de los 10 puntos.

En la **estimación de jornadas o entrevistadores/as adicionales** para corregir posibles desviaciones en el cumplimiento del diseño muestral o calendario propuesto, IKERFEL y SIGMA DOS proponen dos suplentes a los que darán formación con el equipo titular y CIES alargar el periodo de encuestación. Los dos planteamientos se consideran adecuados y obtienen los dos puntos. LANALDEN no hace ninguna propuesta en este apartado.

En el **apartado 4. Actuaciones y Controles que se van a llevar a cabo para garantizar la calidad del trabajo de campo**, se valoran las actuaciones y sistemas de control que se van a aplicar en la realización del trabajo de campo para garantizar la calidad de los resultados y la minimización de los sesgos y errores que se puedan producir.

En los controles para garantizar el cumplimiento del diseño muestral y del procedimiento de muestreo y para el cumplimiento del calendario y ritmo propuestos en la oferta, las cuatro ofertas presentan el seguimiento del trabajo y el control de cuotas y productividad que proporciona un sistema integrado para la gestión de las entrevistas telefónicas, con Tesi Gandía-INTEGRA-CATI-Quest4 e IKERFEL con un sistema propio de similares prestaciones. Estos sistemas garantizan el control de las cuotas por variables de estratificación, la aleatoriedad en la selección de los números de teléfono y la gestión de llamadas no contestadas y aplazadas en distintos días y horas. Las cuatro ofertas reciben los dos puntos.

En los controles que se van a llevar a cabo en la realización de las entrevistas telefónicas para garantizar la calidad de la información recogida y la veracidad de las respuestas, las cuatro ofertas disponen de call center propio y garantizan una supervisión presencial y continua durante la realización de las entrevistas. Combinan esta supervisión con sistemas de escucha y control remoto de las entrevistas. Asimismo, incorporarán controles de rango y flujo de la información al introducir el cuestionario en el sistema y proponen análisis estadísticos para contrastar la coherencia de la información recogida.

Las propuestas difieren en el nivel de detalle con que describen estos controles y en la proporción de entrevistas que van a supervisar por distintos medios.

SIGMA DOS cuenta con un sistema de grabación de voz y escucha, detalla bien los controles que va a llevar a cabo e inspeccionarán mediante escucha el 20% de las entrevistas. El porcentaje de preguntas sin contestar para dar la entrevista como válida será del 10%. Recibe los 4 puntos

IKERFEL hace una descripción detallada de los controles que va a seguir, supervisión física del 100% de las entrevistas y control telefónico del 15% de las entrevistas. El porcentaje de preguntas sin contestar para dar la entrevista como válida será del 10%. No menciona sistema de grabación de voz de las entrevistas. CIES plantea un menor detalle de los controles que va a seguir, propone escucha remota del 14% de las entrevistas y rellamada al 20%. No menciona sistema de grabación de voz de las entrevistas. El porcentaje de preguntas sin contestar para dar la entrevista como válida será del 15%. Estas propuestas reciben 3 de los 4 puntos.

LANALDEN cuenta con un sistema de grabación de voz y escucha y detalla los controles que va a llevar a cabo. Propone escucha y valoración de las tres primeras entrevistas, no menciona % de rellamadas ni el porcentaje de preguntas sin contestar para dar por válida la entrevista. Recibe la mitad de los puntos.

En los informes de desarrollo del trabajo de campo que se reportarán a la dirección técnica en SCPSA se valora la adecuación del contenido de los informes para que permitan a la dirección técnica evaluar el cumplimiento del calendario propuesto, el cumplimiento del diseño muestral y la calidad de la información recogida, y que se han entrevistado en el negocio o empresa a las personas más adecuadas para informar de los temas tratados en la encuesta.

IKERFEL presenta de forma detallada la información que contendrán los informes y son contenidos adaptados a las características del estudio que se contrata. Propone una periodicidad diaria. CIES presenta de forma detallada el contenido de los informes y son contenidos adaptados a las

características del estudio que se contrata. Entregará 4 informes de seguimiento durante los 10 días que estiman para el trabajo de campo. SIGMA DOS propone un espacio común compartido en el servidor y si se prefiere enviará por correo electrónico con una cadencia diaria. Hace un menor detalle de los campos que reportarán diariamente. Las tres ofertas se consideran adecuadas y reciben los dos puntos.

LANALDEN cuenta con un sistema de seguimiento de cuotas a tiempo real pero no menciona la periodicidad con que se reportará esta información a SCPSA, o que se facilite un acceso remoto al servidor. Contempla principalmente los campos de control de cuotas, sin detallar otra información. Recibe la mitad de los puntos.

Pamplona, 14 de abril de 2023
M^a Teresa Lezaun Eslava
Técnica de Investigación Social
Dpto. de Planificación