

INFORME DE VALORACIÓN DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS PRESENTADAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL “TRABAJO DE CAMPO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL TRANSPORTE URBANO COMARCAL 2020”.
Expediente: 2020/PCD-AIUM/000006.

VALORACIÓN PROPUESTAS. Trabajo de campo que servirá de base a la Encuesta de Satisfacción de las personas usuarias del Transporte Urbano Comarcal en 2020.

Se han presentado dos ofertas, Ikerfel y TEyS, y vista la documentación técnica, el análisis las proposiciones presentadas ha dado el siguiente resultado:

Trabajo de campo que servirá de base a la Encuesta de Satisfacción de las personas usuarias del Transporte Urbano Comarcal en 2020	Puntuación Máxima	OFERTAS	
		IKERFEL	TEyS
Memoria descriptiva del planteamiento del trabajo y cronograma	4	4,00	1,00
Organización de los trabajos de captación de números de teléfono de contacto en la red	10	7,00	3,00
Programación recogida de contactos en la red.	3	0,00	0,00
Dimensionamiento del equipo de contactación y supervisión y organización en la red.	3	3,00	0,00
Operativa de trabajo y controles de calidad.	2	2,00	1,00
Medios tecnológicos que se van a emplear .	2	2,00	2,00
Realización de las entrevistas telefónicas	14	12,00	9,00
Personal de apoyo en gabinete.	2	2,00	0,00
Dimensionamiento equipo para realizar las entrevistas.	6	4,00	6,00
Jornadas o personal adicionales.	2	2,00	0,00
Actuaciones y controles para garantizar la calidad en esta fase.	4	4,00	3,00
Formación al personal asignado al proyecto	6	5,00	6,00
Formación al equipo para la toma de contactos en la red del TUC.	2	2,00	2,00
Formación al equipo que realizará las entrevistas telefónicas.	4	3,00	4,00
Informes de desarrollo del Trabajo de Campo	6	5,50	4,50
Informes que permitan evaluar que se han realizado los controles propuestos en la toma de contactos y en la realización de las entrevistas telefónicas.	2	2,00	1,00
Informes que permitan evaluar que se están empleando los medios propuestos y se ha realizado la formación propuesta.	2	1,50	1,50
Periodicidad en la entrega de los informes.	2	2,00	2,00
CRITERIOS NO VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE	40	33,50	23,50

Justificación de las puntuaciones.

MEMORIA DESCRIPTIVA DEL PLANTEAMIENTO DEL TRABAJO. Las dos ofertas distribuyen las entrevistas a realizar por líneas de acuerdo a lo indicado en las prescripciones técnicas. Ikerfel presentan la distribución completa para seis líneas con una distribución proporcional al número de viajeros subidos en la línea en cada grupo de paradas y por

frangas horarias. TEyS presentan la distribución completa de las 5 líneas con mayor flujo de viajeros, pero no hace una distribución proporcional en la línea al número de viajeros subidos en cada grupo de paradas y franjas horarias como se exige en las prescripciones técnicas. En la coordinación de los equipos las dos ofertas combinan los sistemas tipo CAPI y CATI para integrar los datos de contactos recogidos en la red y la realización de las entrevistas telefónicas. Ikerfel describe bien la organización y coordinación entre los dos equipos de campo (en la red y en Call Center).

ORGANIZACIÓN DE LA TOMA DE CONTACTOS TELEFÓNICOS EN LA RED DEL TUC. En este apartado se valoran las soluciones que se proponen para garantizar el correcto cumplimiento del diseño de la muestra y el procedimiento de muestreo, que requieren en sus características básicas la realización en cada una de las líneas de un número de entrevistas proporcionales al flujo de individuos subidos por grupo de paradas próximas y franjas horarias y la selección aleatoria de las unidades de análisis.

Ninguna de las dos ofertas presenta una programación de la recogida de contactos por líneas, días y horarios.

En el dimensionamiento del equipo, Ikerfel plantea un equipo compuesto por 8 agentes de campo en jornadas de 8 horas y en turnos de mañana y tarde (de 7 a 15 y de 15 a 23 horas). Proponen dos miembros adicionales de reserva para cubrir incidencias. Proponen dos jefes de equipo a jornada completa, uno de mañana y otro de tarde, que gestionan a pie de campo la operación y coordinan y supervisan a los agentes y dependerán de dos supervisores en gabinete (uno de mañana y otro de tarde) que controlan la estructura de la muestra y el timing establecido.

TEyS plantean un equipo insuficiente, compuesto por 7 agentes, no especifica la duración de la jornada, con horario flexible y uno de los agentes será el responsable del equipo de campo y contarán con un jefe de supervisión para la inspección de la calidad. El equipo de agentes es el mínimo que se exige en las prescripciones técnicas (7), del que se extrae el jefe de equipo y una persona de supervisión es insuficiente para llevar a cabo las tareas de coordinación y supervisión en la red en un periodo horario tan amplio. No proponen equipo de reserva por si se producen incidencias.

En la operativa de trabajo, las dos ofertas plantean soluciones adecuadas para la selección aleatorio de individuos a contactar y estiman 2 contactos por entrevista a realizar. La oferta con puntuación más elevada (Ikerfel) tomará los contactos en los autobuses y propone inspecciones in situ por parte de los supervisores en al menos dos ocasiones a cada uno de los agentes contactadores para comprobar el correcto seguimiento de la aleatoriedad y los protocolos de contacto. TEyS propone la recogida de contactos en las paradas con lo que le resultará muy difícil cumplir con el diseño muestral indicado en el condicionado técnico.

Las dos ofertas presentan medios tecnológicos adecuados para realizar este trabajo y obtienen la máxima puntuación. Propone dispositivos electrónicos con acceso a internet para la recogida y la sincronización de la información entre el equipo de contactación y la realización de las entrevistas telefónicas, lo que permitirá una gestión adecuada de cuotas.

En la **REALIZACIÓN DE LAS ENTREVISTAS TELEFÓNICAS** se valoran las soluciones para la realización de las entrevistas telefónicas en el plazo establecido, el ritmo marcado por la recogida de contactos telefónicos en la red y garantizando la máxima calidad de la información recogida mediante encuesta telefónica.

En el personal de apoyo en gabinete, Ikerfel describe de forma minuciosa las funciones y tareas de los distintos miembros del equipo y le asigna un número de horas adecuado: Dirección Técnicas (25 horas), Jefe de campo (60 horas), Personal Técnico (70 horas) y

Equipo de Supervisión (45 horas). TEyS en otro apartado de la propuesta menciona los puestos asignados a este trabajo (informáticos, codificación, inspección, trabajos auxiliares, etc.) sin especificar la asignación de tareas ni el número de horas que se destinarán en cada una de las tareas o funciones a este trabajo, que son los aspectos que se valoran en este apartado.

En el dimensionamiento del equipo que realizará las entrevistas, las dos ofertas proponen horarios muy amplios de encuestación y distribuyen el personal en los turnos en función de la carga prevista en cada franja horaria. Las dos ofertas alcanzan las 1.500 horas de encuestación que es la duración media en las mediciones de años anteriores.

TEyS propone 14 personas (aunque considera que se puede hacer el trabajo con 12 personas) en jornadas de 6 horas, con lo que estima realizar el trabajo en 18 días. No considera necesario un equipo suplente, ya que propone un equipo sobredimensionado para evitar posibles problemas, si fuese el caso lo cubriría con horas extras.

Ikerfel propone un equipo de 12 personas en jornadas de 6,25 horas, con lo que se estima que terminarían el trabajo de encuestación en 20 días, un tiempo muy justo para terminar en el mes de noviembre si no comienzan en octubre. Propone 3 personas suplentes que recibirán la formación con el equipo titular ante posibles contingencias. Estima más jornadas para cubrir cuotas pues considera que tendrán que abrir la fase de captación de contactos uno o dos días para ajustar las cuotas en algunas líneas.

En los controles de campo, las dos ofertas describen la mecánica en la gestión de las llamadas, (selección entrevistador, repetición de llamadas, aplazamientos, registro de motivos de rechazo, etc.) y el control de cuotas y de gestión de las entrevistas que facilita CATI con el desarrollo de un software propio.

TEyS propone establecer un número mínimo de 6 contactos y describe todos los pasos de la hoja de ruta. Durante el desarrollo del proyecto se llevará a cabo un control de calidad independiente a los controles de inspección de las tareas propiamente específicas que dependerá del Director de Calidad. Se realizarán inspecciones telefónicas aleatorias a todos los agentes telefónicos, en la primera semana al 10% de cada entrevistador y al 5% del total de las entrevistas realizadas. Semanalmente se revisará el trabajo realizado por el entrevistador y detalla las verificaciones que se van a llevar a cabo. No menciona controles sobre la calidad de la información recogida en la entrevista o control informático de los datos recogidos en la entrevista.

Ikerfel plantea muy bien los controles previos, durante y al finalizar el trabajo de campo. Plantea un control telefónico al 15% de las encuestas y describe los controles sobre la información recogida: control informático durante y al final del trabajo de campo, controles lógicos del número de encuestas por variable y el cumplimiento de los rangos intravariantes y reglas de consistencia intervariantes. Se harán dos depuraciones, durante el trabajo de campo y sobre el total de la información recogida.

En las **PROPUESTAS DE FORMACIÓN A LAS PERSONAS ASIGNADAS A ESTOS TRABAJOS**, las dos ofertas plantean un programa adecuado de formación para el equipo que tomará los contactos telefónicos en la red, en contenido y dedicación en horas. En la propuesta de formación al equipo que realizará las entrevistas telefónicas TEyS plantea un programa más completo y al que destina un número de horas adecuado al contenido que proponen.

En el detalle y periodicidad de los **INFORMES DE DESARROLLO DEL TRABAJO DE CAMPO** a entregar a la dirección técnica de la Mancomunidad se valora que los contenidos de los informes permitan evaluar que se han realizado los controles de calidad propuestos y se han empleado los recursos humanos y la formación que se oferta.

Ikerfel presenta soluciones para verificar los controles que se llevarán a cabo en la toma de contactos en la red y detalla el contenido de los informes a entregar para el seguimiento del estado de los trabajos. TEyS se muestran abiertos a acordar el contenido de estos controles con la MCP y no detallan contenido ni para la recogida de contactos en la red ni en la realización de las entrevistas telefónicas.

Las dos ofertas proponen contenidos adecuados para evaluar que se están utilizando los medios humanos propuestos. En cuanto a que se cumpla la formación propuesta, ninguna de las ofertas habilita medios para su comprobación más allá de una invitación presencial.

Las dos ofertas proponen una periodicidad semanal en la entrega de los informes y mencionan los medios a disposición de la dirección técnica de la Mancomunidad para facilitar un acceso directo al estado del trabajo de campo.

Pamplona, 21 de septiembre de 2020
M^a Teresa Lezáun Eslava
Técnica de Investigación Social.