

Valoración en base a los criterios establecidos en la cláusula O) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, del “**TRABAJO TÉCNICO PARA LA RECOGIDA, CODIFICACIÓN, GRABACIÓN Y DEPURACIÓN DE LA ENCUESTA SOCIAL DE CANTABRIA 2024**”,

Tabla de puntuaciones obtenidas por empresa y criterios

O.2 Criterios valorables mediante juicios de valor: Ponderación del 45%

	COTESA SAU	FIELD WORK & DATA SL	IKERFEL SAU	IKERTALDE SA	COTESINGENIERÍA INSULAR, S.L.A SAU
a)	13	5	15	15	9
a.1)	4	2	5	5	4
a.2)	4	3	5	5	3
a.3)	5	0	5	5	2
b)	5	2	10	13	2
c)	5	3	11	11	4
d)	2	0	6	3	1
d.1)	1	0	3	3	1
d.2)	1	0	3	0	0
Total	25	10	42	42	16

Santander, a fecha de firma electrónica

JEFA DE SERVICIO DE ESTADÍSTICAS ECONÓMICAS
Y SOCIO-DEMOGRÁFICAS

Fdo: Lorena Campo Moreno

Hernán Cortés, 9 (Edificio Macho), 1º planta
39003, Santander
E-mail: icane@cantabria.es

TELÉFONO (+34) 942 20 85 85

FAX (+34) 942 20 79 12

Firma 1: **13/06/2024 - LORENA CAMPO MORENO**
JEFA DE SERVICIO DE ESTADÍSTICAS ECONÓMICAS Y SOCIO - DEMOGRAF
CSV: A0600XXizRVi5ybGIWrX8Pr9/EFzjLYdAU3n8j



Detalle valoraciones

COTESA

a) Plan de trabajo de la recogida de datos

a.1) Esquema cronológico (máximo 5 puntos).

Se valora con 4 puntos por presentar un cronograma que se aproxima a los plazos de obtención de resultados de la encuesta, así establece una fase de trabajo de campo, Fase 2, acorde con las experiencias previas de la Encuesta Social de Cantabria, con finalización en la semana 14. Unas fases 3 y 4 de depuración y codificación simultáneas a la fase de campo, lo que garantiza la calidad del trabajo.

Sin embargo, en la primera fase 1 de *Planificación y descripción de proyecto*, plantea demasiados trabajos que no se considera realizables en el tiempo de una semana, son diseño muestral y tamaño de muestra, actualización de directorios, definición del modelo inicial de cuestionario, pruebas de cuestionario, modelo definitivo, Pretest práctico con 80 encuestas, 40 vía CATI y 40 presenciales.

La muestra es facilitada por el ICANE coherente con los objetivos de la operación y de acuerdo a la teoría de muestreo. En la memoria propone una muestra ficticia que no corresponde con el muestreo bietápico con estratificación de las unidades de primera etapa, con afijación mixta y muestreo aleatorio en las de segunda, diseñado desde aplicado desde 2005, y establece unos estratos que no se adecuan a este estudio.

Los trabajos de actualización de direcciones que se plantean no pueden realizarse ya que la muestra, como se explica anteriormente, establece como unidades de primera etapa el municipio y sección censal de residencia del encuestado, por lo que la selección en la muestra depende del lugar de residencia no de la persona y un cambio de residencia supone la obligatoriedad de sustitución.

Los trabajos de Actividades de Desk Research, investigación de fuentes de información oficiales y especializadas, definición del modelo inicial de cuestionario, pruebas de cuestionario no son necesarias, ya que los cuestionarios definitivos son facilitados por el ICANE, y todas esas acciones se ha realizado con anterioridad por el equipo técnico del instituto.

Puntuación: 4 puntos.

a.2) Desarrollo e implementación de los sistemas de captura de información y tareas previas (máximo 5 puntos).

Se valora con 4 puntos por contar con aplicación de carga de datos propia, por incluir la programación de sistema de recogida de la encuesta vía WEB, así como por elaborar manuales y contenidos formativos para cada roll del equipo de trabajo siguiendo la normativa ISO 20252 para las investigaciones de mercado. Establece un equipo con cuatro roles diferenciados, con funciones suficientemente detalladas y número suficiente.

No detalla las características de las vías de entrada de datos y grabación de las entrevistas.

Puntuación: 4 puntos.

Hernán Cortés, 9 (Edificio Macho), 1º planta
39003, Santander
E-mail: icane@cantabria.es

TELÉFONO (+34) 942 20 85 85

FAX (+34) 942 20 79 12

Firma 1: **13/06/2024 - LORENA CAMPO MORENO**
JEFA DE SERVICIO DE ESTADÍSTICAS ECONÓMICAS Y SOCIO - DEMOGRÁFICAS
CSV: A0600XXizRVi5ybGIWrX8Pr9/EFzjLYdAU3n8j



a.3) Organización general del trabajo de campo (máximo 5 puntos).

Se valora con 5 puntos por especificar detalladamente el trabajo en cada una de las vías, por ampliar el horario de 9 a 21:30 horas incluyendo entrevistas los sábados y por tener el sistema operativo desde dos semanas antes del inicio del trabajo de campo y mantenerlo hasta 2 semanas después.

Por un sistema de contestador automático habilitado en el mismo periodo que el sistema de captura de datos.

Puntuación: 5 puntos.

b) **Tratamiento de la información posterior a la recogida (máximo 13 puntos)**

Se valora con 5 puntos por los procedimientos del plan de validación de datos estableciendo diferencia entre los errores de rango, de grafo y de contenido, sin tener en cuenta las diferentes vías de encuestación. Respecto a la depuración, codificación y validación en conjunto se trata más de un desarrollo teórico que del sistema a implementar para esta operación.

Se incluye una revisión de cumplimiento de muestras donde se plantea realizar un post-estratificado no compatible con el muestreo, recalibrado y elevación posterior. Se incluye una fase completa de análisis de la información que no es objeto del contrato, con explotación estadística de la información a partir de plan de explotación que no sería válida en ningún caso, ya que dicha explotación se realiza con elevadores calculados por ICANE a partir de microdatos del Censo Anual de Población, al que sólo tiene autorización de uso el instituto, y recalibrado posterior con sistema propio.

Se consideran incompletos los procesos que utilizarán para suministrar información del estado de los registros al ICANE.

Puntuación: 5 puntos.

c) **Procedimientos de control de la calidad de la información (máximo 11 puntos)**

Se valora con 5 puntos por declarar que la empresa realiza en todos los casos un Plan Específico de Calidad aplicado a cada una de las actividades desarrolladas en la compañía, basado en un Plan para el Aseguramiento de la Calidad. Todo ello en desarrollo teórico. En dicho plan se enumeran medidas respecto a incidencias, planificación, seguimiento con indicadores KPI. Por establecer control en tiempo real de al menos 20% de las encuestas realizadas. Por la geolocalización de todas las encuestas presenciales a través de la Tablet, y por contar con aplicación CATI que permite la escucha en tiempo real de las encuestas.

No establece controles individualizados para cada método de recogida de la información.

Puntuación: 5 puntos.

d) **Procedimientos para la mejora de la cobertura en cada una de las vías:**

d.1) Métodos propuestos por la empresa para mejorar la cobertura de las encuestas, teniendo en cuenta cada una de las vías de salida en las que se lleva a cabo la misma (máximo 3 puntos)

Se valora con 1 punto por establecer un sistema de actualización de los directorios, para garantizar una mayor tasa de respuesta de la muestra titular, de tal manera que pueda localizarse a aquellas unidades muestrales que no cuentan con teléfono. Sin embargo,

Hernán Cortés, 9 (Edificio Macho), 1º planta
39003, Santander
E-mail: icane@cantabria.es

TELÉFONO (+34) 942 20 85 85

FAX (+34) 942 20 79 12

Firma 1: **13/06/2024 - LORENA CAMPO MORENO**
JEFA DE SERVICIO DE ESTADÍSTICAS ECONÓMICAS Y SOCIO - DEMOGRÁFICAS
CSV: A0600XXizRVi5ybGIWrX8Pr9/EFzJLYdAU3n8j



no se ofrece suficiente detalle, por lo que no se pueden valorar con mayor puntuación ya que no se ofrece información metodológica desarrollada que permita calibrar el alcance y la calidad del sistema.

Respecto a la otra mejora, no se puntúa ya que el compromiso de presentar resultados de 1.800 encuestas no se desarrolla, no se sabe cómo pretenden alcanzar ese resultado, y, además con una muestra titular de 1.800 hogares y dos muestras suplentes, 3.600 hogares, y una tasa de no respuesta cercana al 6% en todos los años, que en algunos estratos llega al 12% y 13%, técnicamente no se ve viable.

Encuestas por estrato

Estrato poblacional	Encuestas	Muestra	% cobertura
Menor de 1.001 habitantes	108	120	90,0%
Entre 1.001 y 2.000 habitantes	136	140	97,1%
Entre 2.001 y 5.000 habitantes	231	242	95,5%
Entre 5.001 y 10.000 habitantes	243	243	100,0%
Entre 10.000 y 20.000 habitantes	174	201	86,6%
Entre 20.001 y 50.000 habitantes	213	242	88,0%
Entre 50.001 y 100.000 habitantes	175	181	96,7%
Más de 100.000 habitantes	416	431	96,5%
Total	1.696	1.800	94,2%

Puntuación: 1 punto.

- d.2) Medidas encaminadas a solventar la menor productividad en los periodos de movimientos vacacionales, intentando aprovechar las fortalezas que ofrece cada una de las vías y mitigando aquellas debilidades que se pudieran observar (máximo 3 puntos)

Se valora con 1 punto al ofrecer la posibilidad de realizar anuncios en prensa local y noticias en prensa para informar de la campaña de recogida de información a los posibles encuestados desplazados. Esta mejora no aparece especificada en el apartado de mejoras, pero consideramos que puede tener ese efecto positivo al realizarse en los meses de vacaciones.

Las mejoras reseñadas en este punto no se consideran mejoras para aumentar la respuesta en los meses de vacaciones, si no que están encaminadas en garantizar los medios propios asociados a vacaciones de su personal, es de decir cubrir sus puestos. No hace referencia a acciones tendentes a mejorar el contacto con los encuestados, cambios en el calendario de recogida para adecuarse a las fechas de los encuestados, ni a la adecuación de horarios de presencia en los hogares durante las festividades.

Puntuación: 1 punto.

Hernán Cortés, 9 (Edificio Macho), 1º planta
39003, Santander
E-mail: icane@cantabria.es

TELÉFONO (+34) 942 20 85 85

FAX (+34) 942 20 79 12

Firma 1: **13/06/2024 - LORENA CAMPO MORENO**
JEFA DE SERVICIO DE ESTADÍSTICAS ECONÓMICAS Y SOCIO - DEMOGRÁFICAS
CSV: A0600XXizRVi5ybGIWrX8Pr9/EFzjLYdAU3n8j



FIELD WORK & DATA SL

a) Plan de trabajo de la recogida de datos

a.1) Esquema cronológico (máximo 5 puntos)

Se valora con 2 puntos por presentar un cronograma que sólo se adecua en algunos de los trabajos a las necesidades del estudio, en *Mes 1: Preparación y Planificación*, y *Mes 4: Depuración de Datos y Entrega*. Para el resto los tiempos planteados no garantizan la realización del estudio, siendo los meses 2 y 3 los que plantean mayores problemas. En el Mes 2 concentra la recogida de datos, y de acuerdo con las campañas anteriores de la Encuesta Social de Cantabria, operación incluida en Plan Estadística de Cantabria desde 2009, el tiempo es totalmente insuficiente, ya que en todas las ediciones anteriores la recogida de datos abarca prácticamente hasta la semana 13 o 14. Así mismo en el Mes 3 establece la codificación y grabación de datos, actividad que se tiene que realizar en paralelo de la recogida de encuestas para garantizar que se cumplan los requisitos y darlas por válidas.

Puntuación: 2 puntos.

a.2) Desarrollo e implementación de los sistemas de captura de información y tareas previas (máximo 5 puntos).

Se valora con 3 puntos por esbozar los métodos de entrada y grabación de datos y por el desarrollo de sitio web propio para la recogida vía CAWI. No hace referencia a la formación del equipo ni al número de personal encuestador. Para el resto del equipo establece roles y trabajos a realizar.

Puntuación: 3 puntos.

a.3) Organización general del trabajo de campo (máximo 5 puntos)

Se valora con 0 por no establecer ni horarios de trabajo ni la organización del mismo.

Puntuación: 0 puntos.

b) Tratamiento de la información posterior a la recogida (máximo 13 puntos)

Se valora con 2 puntos por enumerar el tratamiento de la información, codificación y grabación con detección de errores, controles en cada etapa incluyendo verificaciones cruzadas, revisión por pares y auditorías de datos, no detalla ninguna vía, ni los procesos en sí. Se incluyen tratamientos no necesarios como análisis de datos o interpretación y presentación de resultados que sería no válidos en este estudio, ya que los mismos se realizan con elevadores calculados por ICANE a partir de microdatos del Censo Anual de Población, al que sólo tiene autorización de uso el instituto, y con recalibrado posterior con sistema propio.

No hace referencia a sistema para suministrar información del estado de los registros al ICANE.

Puntuación: 2 puntos.

c) Procedimientos de control de la calidad de la información (máximo 11 puntos)

Se valora con 3 puntos por la propuesta de realización de auditorías de calidad para evaluar la calidad e identificar las áreas de mejora y el uso de herramientas de evaluación.

Hernán Cortés, 9 (Edificio Macho), 1º planta
39003, Santander
E-mail: icane@cantabria.es

TELÉFONO (+34) 942 20 85 85

FAX (+34) 942 20 79 12

Firma 1: **13/06/2024 - LORENA CAMPO MORENO**
JEFA DE SERVICIO DE ESTADÍSTICAS ECONÓMICAS Y SOCIO - DEMOGRÁFICAS
CSV: A0600XXizRVi5ybGIWrX8Pr9/EFzjLYdAU3n8j



No hace referencia a sistemas de comunicación, de control del personal de campo, ni al seguimiento de las incidencias, ni planes de reposición de personal.

Puntuación: 3 puntos.

d) Procedimientos para la mejora de la cobertura en cada una de las vías:

d.1) Métodos propuestos por la empresa para mejorar la cobertura de las encuestas, teniendo en cuenta cada una de las vías de salida en las que se lleva a cabo la misma (máximo 3 puntos)

Se valora con 0 puntos ya que las mejoras propuestas no son mejoras respecto a los trabajos especificados en el pliego técnico.

Respecto a la Vía presencial, ninguna es mejora, la identificación de áreas geográficas con submuestra y la implementación de muestreo aleatorio no tiene cabida ya que la muestra es facilitada por el ICANE, y cumple con todos los requisitos de aleatoriedad, representación y cobertura objeto de la misma. La asignación de equipos de trabajo capacitados no es una mejora es una necesidad.

De la Vía Telefónica, la actualización de la base de datos de números de teléfono para incluir una amplia gama de hogares y comunidades, incluyendo áreas rurales y urbanas y la Implementación de técnicas de marcado aleatorio para garantizar que todos los números sean contactados de manera equitativa, tampoco es mejora ya que hace referencia de nuevo al muestro, del que se dio explicación metodológica en el párrafo anterior, y el número de contactos obligatorios se establece claramente en el pliego técnico. La capacitación del personal para realizar entrevistas telefónicas de manera eficaz, siguiendo protocolos estandarizados y garantizando la privacidad y confidencialidad de los participantes tampoco es una mejora, es una obligación.

En cuanto a la Vía postal, al igual que en la presencial, la actualización de la base de datos de direcciones postales para incluir una muestra representativa de hogares en todas las áreas geográficas no tiene cabida, ya que la muestra es facilitada por el ICANE como se indicó anteriormente. El envío de cartas de invitación personalizadas a los hogares seleccionados, explicando el propósito de la encuesta y proporcionando instrucciones claras sobre cómo completarla no es mejora, es parte obligatoria del trabajo. El seguimiento mediante formularios de seguimiento a aquellos hogares que no respondan, ya es parte del contrato y el pliego técnico establece el número de contactos mínimos. La mejora de desarrollo de sitio web se ha tenido en cuenta en la puntuación del apartado a.2.

Puntuación: 0 puntos.

d.2) Medidas encaminadas a solventar la menor productividad en los periodos de movimientos vacacionales, intentando aprovechar las fortalezas que ofrece cada una de las vías y mitigando aquellas debilidades que se pudieran observar (máximo 3 puntos)

Se valora con 0 puntos por no especificar ninguna medida.

Puntuación: 0 puntos.

Hernán Cortés, 9 (Edificio Macho), 1º planta
39003, Santander
E-mail: icane@cantabria.es

TELÉFONO (+34) 942 20 85 85

FAX (+34) 942 20 79 12

Firma 1: **13/06/2024 - LORENA CAMPO MORENO**
JEFA DE SERVICIO DE ESTADÍSTICAS ECONÓMICAS Y SOCIO - DEMOGRÁFICAS
CSV: A0600XXizRVi5ybGIWrX8Pr9/EFzjLYdAU3n8j



IKERFEL SAU

a) Plan de trabajo de la recogida de datos

a.1) Esquema cronológico (máximo 5 puntos)

El cronograma presentado se adecúa completamente a los plazos de obtención de resultados de la encuesta y a las distintas fases de los trabajos de campo, por lo que se valora con 5 puntos.

Establece fases y subfases bien delimitadas, con tiempos ajustados y recursos suficientes. Se considera que el tiempo de recogida de cuestionarios, subfase C1, hasta la semana 13 está en plazo y es realizable, así mismo, la subfase C2 se plantea simultánea a la de campo, lo que garantiza la calidad del mismo.

Puntuación: 5 puntos.

a.2) Desarrollo e implementación de los sistemas de captura de información y tareas previas (máximo 5 puntos).

Se valora con 5 puntos por presentar de manera detallada los métodos de entrada de datos y grabación de las entrevistas, por contar con un software propio de captura automática de datos para CAPI a través de tablets con volcado en servidor, por contar con plataforma de encuestación online para CAWI y con software de captura automático en el caso de auto cumplimentación en papel. Así como formación específica al personal según las directrices del Real Decreto 1648/1997 del 31 de octubre, por el que se establece el Certificado de profesionalidad de la ocupación de encuestador.

Respecto al equipo asignado al trabajo, establece tanto los roles, el número de personas en cada uno, como sus funciones de manera detallada.

Puntuación: 5 puntos.

a.3) Organización general del trabajo de campo (máximo 5 puntos)

Se valora con 5 puntos por describir detalladamente la organización del trabajo en cada una de las vías de encuestación, para CATI con plataforma telefónica exclusiva, con dos turnos, ampliando el horario de 9 a 21:30, para CAWI con plataforma exclusiva online, para CAPI con grabación directa en servidor a través de tablets. Se valora además la realización de entrevistas los sábados, por tener línea 900 en horario de 8:00 a 21:00 horas, por tener el sistema operativo desde una semana antes del inicio del trabajo de campo, tiempo estimado suficiente para que las cartas de comunicación con el encuestado hayan sido entregadas y mantenerlo hasta 2 semanas después.

Puntuación: 5 puntos.

b) Tratamiento de la información posterior a la recogida (máximo 13 puntos)

Se valora con 10 puntos al presentar metodología de los protocolos y algoritmos de validación, los procesos de depuración, el uso de técnicas de macrodepuración, estudios de coherencia, comparabilidad de los resultados y corrección de errores de acuerdo al tipo de variables, así como la revisión de todas las variables de la encuesta individualmente.

El sistema para suministrar información del estado de los registros al ICANE establece envío de informes semanales de status.

Hernán Cortés, 9 (Edificio Macho), 1º planta
39003, Santander
E-mail: icane@cantabria.es

TELÉFONO (+34) 942 20 85 85

FAX (+34) 942 20 79 12

Firma 1: **13/06/2024 - LORENA CAMPO MORENO**
JEFA DE SERVICIO DE ESTADÍSTICAS ECONÓMICAS Y SOCIO - DEMOGRÁFICAS
CSV: A0600XXizRVi5ybGIWrX8Pr9/EFzJLYdAU3n8j



Puntuación: 10 puntos.

c) Procedimientos de control de la calidad de la información (máximo 11 puntos)

Se valora con 11 puntos al describir las técnicas de control de calidad para las diferentes fases del trabajo, previas al trabajo de campo, durante el desarrollo del trabajo de campo y posteriores a este. Establece sistemas claros de control durante la recogida, especificados para cada una de las vías CATI, CAPI, CAWI y Postal.

Por contar para el control del personal de campo de un equipo de escucha en remoto que permita a los supervisores intervenir en cualquier momento, permitiendo corregir situaciones en el momento y detectar problemas comunes a varios operadores, con lo que se pueden desarrollar nuevos briefing con la totalidad del equipo. Por supervisar la totalidad del equipo en diferentes días y horas de su periodo de trabajo, estableciendo la exhaustividad durante los primeros días de campo y cuando se produzca nuevas incorporaciones y por incrementar hasta el 15% el control de las encuestas realizadas contrastando al menos 3 items.

Por establecer controles telefónicos de las encuestas, y en caso necesario realizar controles replicativos (repetición entrevista por otro encuestador).

Por contar con todas las encuestas presenciales geolocalizadas y su cruce con la hoja de ruta del encuestador, por la doble depuración de las encuestas y por presentar un Sistema de Seguimiento Online.

Por presentar un plan de reposición del personal específico para las distintas vías, CATI y CAPI, establecido desde el comienzo del trabajo y consistente en contar con operadores titulares y suplentes asignados.

Puntuación: 11 puntos.

d) Procedimientos para la mejora de la cobertura en cada una de las vías:

d.1) Métodos propuestos por la empresa para mejorar la cobertura de las encuestas, teniendo en cuenta cada una de las vías de salida en las que se lleva a cabo la misma (máximo 3 puntos)

Se valora con 3 puntos por presentar un desarrollo completo del sistema de búsqueda de teléfonos para aquellos casos en los que o no se cuenta con él en las bases del ICANE o no está actualizado, impidiendo la localización del encuestado. A la búsqueda de teléfonos en guías telefónicas y repositorios, se incorpora una fase de visita inicial a la dirección postal indicada en la muestra para su obtención, contacto que se realizará con las mismas especificaciones de contacto establecidas en el pliego técnico, localización en días y tramos horarios diferenciados, garantizando que, al menos uno sea en fin de semana. Y por la flexibilidad en la concertación de la entrevista, garantizando una entrevista adaptada a las necesidades del encuestado, con el objetivo de aumentar las tasas de respuesta al evitar situaciones del tipo: "ahora no tengo tiempo".

Puntuación: 3 puntos

Hernán Cortés, 9 (Edificio Macho), 1º planta
39003, Santander
E-mail: icane@cantabria.es

TELÉFONO (+34) 942 20 85 85

FAX (+34) 942 20 79 12

Firma 1: **13/06/2024 - LORENA CAMPO MORENO**
JEFA DE SERVICIO DE ESTADÍSTICAS ECONÓMICAS Y SOCIO - DEMOGRÁFICAS
CSV: A0600XXizRVi5ybGIWrX8Pr9/EFzJLYdAU3n8j



- d.2) Medidas encaminadas a solventar la menor productividad en los periodos de movimientos vacacionales, intentando aprovechar las fortalezas que ofrece cada una de las vías y mitigando aquellas debilidades que se pudieran observar (máximo 3 puntos)

Se valora con 3 puntos por contar con red de trabajadores propia que permita dimensionar el equipo de acuerdo a las necesidades de intensificación de los trabajos de contacto y servicio a los encuestados durante las épocas vacacionales de los mismos, con lo cual si hubiera muchos desplazamientos de los seleccionados que imposibiliten la realización de la labor de campo en días concretos podría recuperarse ese tiempo en periodos no festivos incrementando el equipo de encuestación. Por realizar llamadas o contactos intermedios como recordatorio a los encuestados la fecha pactada cuya cita agendada coincida con un festivo o periodo de vacaciones del encuestado, recogiendo su aceptación o un posible cambio de fecha. Y por establecer protocolo de contacto para recordar a los entrevistables que van a estar fuera de su residencia habitual en periodo de vacaciones, la posibilidad de poder responder a la encuesta por el canal telefónico y por el canal online, ambos compatibles con cualquier tipo de ubicación en la que se encuentre el entrevistable.

Puntuación: 3 puntos.



IKERTALDE SA

a) Plan de trabajo de la recogida de datos

a.1) Esquema cronológico (máximo 5 puntos)

Se valora con 5 puntos por presentar un cronograma que se adecúa completamente a los plazos de obtención de resultados de la encuesta y a las distintas fases de los trabajos de campo.

Establece tres fases bien diferenciadas y con subfases muy detalladas, quedando claramente señaladas las tareas que se realizarán de manera continua a lo largo del trabajo. El periodo de recogida de información en campo se estima hasta la semana 14 a excepción de la vía CAWI que se alarga hasta la semana 15, fase simultánea a la validación y detección de errores con corrección, y si es necesario con nuevo contacto con el encuestado, lo que garantiza la calidad del producto final.

Puntuación: 5 puntos.

a.2) Desarrollo e implementación de los sistemas de captura de información y tareas previas (máximo 5 puntos).

Se valora con 5 puntos por contar con plataforma integrada que permite que, se utilice la vía de cumplimentación que se utilice, toda la información quede grabada bajo el mismo sistema y en un único fichero, lo que minimiza la posibilidad de errores al incorporar datos, puede garantizar una mayor calidad del dato y el cumplimiento de los plazos. Por contar con plataforma de encuestación online para CAWI, y por habilitar en la aplicación web la descarga del cuestionario en formato PDF/DOC autorellenable para su envío por correo electrónico o correo postal. Por establecimiento de protocolos específicos para cada vía, así como para el tratamiento de las encuestas a menores. Para la formación del equipo establece una formación específica para la operación, organizada en 6 módulos en los que se detalla los diferentes trabajos a realizar y su seguimiento. El equipo asignado al trabajo, se cuantifica en un tamaño adecuado, así mismo se establecen 5 perfiles, con funciones claramente delimitadas, así como la coordinación entre ellos.

Puntuación: 5 puntos.

a.3) Organización general del trabajo de campo (máximo 5 puntos)

Se valora con 5 puntos al especificar detalladamente el trabajo en cada una de las vías, a través de la plataforma integrada, por ampliar el horario de 8 a 21:00 horas incluyendo entrevistas los sábados, para aquellos casos en que la persona lo solicite. De manera general no se realizarán llamadas de contacto por parte de la empresa antes de las 09:00 de la mañana ni más tarde de las 21:00. Por tener el sistema de contestador automático, con mensajes específicos con instrucciones de contacto para aquellas llamadas que se produzcan fuera del horario de atención de las líneas 900, las 24 horas del día los 7 días de la semana. Por contar con alocuciones específicas en la línea 900 para fuera de horario, específica para periodos de días festivos y por facilitar en vía correo electrónico una respuesta automática inicial, que al margen de ser luego tratada individualmente, que confirme la recepción correcta del mismo desde el inicio del contrato hasta la finalización de este.

Puntuación: 5 puntos.

Hernán Cortés, 9 (Edificio Macho), 1º planta
39003, Santander
E-mail: icane@cantabria.es

TELÉFONO (+34) 942 20 85 85

FAX (+34) 942 20 79 12

Firma 1: **13/06/2024 - LORENA CAMPO MORENO**
JEFA DE SERVICIO DE ESTADÍSTICAS ECONÓMICAS Y SOCIO - DEMOGRÁFICAS
CSV: A0600XXizRVi5ybGIWrX8Pr9/EFzjLYdAU3n8j



b) Tratamiento de la información posterior a la recogida (máximo 13 puntos)

Se valora con 13 puntos al presentar los procesos muy detallados de depuración y codificación, estableciendo procesos específicos para la depuración de las diferentes vías de encuesta. Así como un detallado proceso de controles de validación, definiendo controles desde una perspectiva estructural y de contenido clasificados en tres grupos, de rango, grafo y cruzados y atendiendo al grado de obligatoriedad y al modo de captura de los datos. Todo ello apoyado por herramienta específica.

Por generar cuadros de control que permitan al ICANE mediante acceso web a los resultados obtenidos en el desarrollo del trabajo de campo, de una manera clara e interactiva, parametrizada en lo referente a disponibilidad de la información de manera agregada.

Puntuación: 13 puntos.

c) Procedimientos de control de la calidad de la información (máximo 11 puntos)

Se valora con 11 puntos, por detallar las medidas de control de la calidad en los diferentes procesos y etapas de la encuesta.

Por establecer para la supervisión del personal de campo indicadores transversales de comunicación y actitudes, de acceso y contenido de la encuesta, por seguimiento y mantenimiento de la calidad de los recursos materiales para el equipo de campo.

Por establecer controles específicos para cada vía, CATI, CAPI y CAWI, cata de un 5% del trabajo de ensobrado, controles de acceso a las viviendas, inspección del 100% de los registros en los intentos fallidos, acceso remoto a los dispositivos, su geolocalización y cruce con hoja de ruta, supervisión del 100% de las llamadas entrantes y salientes de la línea 900 e inspección del 100% de las incidencias. Por establecer sistemas de inspección específicos, escucha directa, escucha en remoto, e informes de inspección de viviendas.

Por la doble depuración de las encuestas y por presentar un Sistema de Seguimiento en tiempo real de los datos de la Hoja de Ruta (SegmentaNet).

Por contar con un equipo de refuerzo en previsión de bajas del equipo titular y con ello garantizar la disposición de personal formado que pueda sustituir, en menos de 24 horas, posibles bajas en el equipo de campo, incluyendo a las del personal responsable.

Puntuación: 11 puntos.

d) Procedimientos para la mejora de la cobertura en cada una de las vías:

d.1) Métodos propuestos por la empresa para mejorar la cobertura de las encuestas, teniendo en cuenta cada una de las vías de salida en las que se lleva a cabo la misma (máximo 3 puntos)

Se valora con 3 puntos por presentar una línea de WhatsApp como aplicación de mensajería instantánea, que permita el envío de imágenes, videos tutoriales, audios y grabaciones de audio relacionadas con la encuesta, es por tanto una nueva vía de comunicación que puede resultar muy provechosa, sobre todo en los grupos más jóvenes que rechazan las llamadas telefónicas. Por permitir la Videoconferencia que facilite la asistencia a los encuestados a la hora de cumplimentar los cuestionarios, y la realización de la entrevista de manera presencial.

Por el envío de cartas de comunicación recordatorio, llamadas carta de recuperación de negativos para reducir la no respuesta, así como la redacción de cartas de comunicación específicas acorde con el tipo de hogar, como personas de 80 y más años, así como para

Hernán Cortés, 9 (Edificio Macho), 1º planta
39003, Santander
E-mail: icane@cantabria.es

TELÉFONO (+34) 942 20 85 85

FAX (+34) 942 20 79 12

Firma 1: **13/06/2024 - LORENA CAMPO MORENO**
JEFA DE SERVICIO DE ESTADÍSTICAS ECONÓMICAS Y SOCIO - DEMOGRÁFICAS
CSV: A0600XXizRVi5ybGIWrX8Pr9/EFzJLYdAU3n8j



aquellos encuestados menores de edad donde se informa a la familia. Y por la generación de documentos con preguntas frecuentes.

Puntuación: 3 puntos

- d.2) Medidas encaminadas a solventar la menor productividad en los periodos de movimientos vacacionales, intentando aprovechar las fortalezas que ofrece cada una de las vías y mitigando aquellas debilidades que se pudieran observar (máximo 3 puntos)

Se valora con 0 puntos por no especificar ninguna medida.

Puntuación: 0 puntos.

Hernán Cortés, 9 (Edificio Macho), 1º planta
39003, Santander
E-mail: icane@cantabria.es

TELÉFONO (+34) 942 20 85 85

FAX (+34) 942 20 79 12

Firma 1: **13/06/2024 - LORENA CAMPO MORENO**
JEFA DE SERVICIO DE ESTADÍSTICAS ECONÓMICAS Y SOCIO - DEMOGRÁFICAS
CSV: A0600XXizRvI5ybGIWrX8Pr9/EFzjLYdAU3n8j



INGENIERÍA INSULAR, S.L.

a) Plan de trabajo de la recogida de datos

a.1) Esquema cronológico (máximo 5 puntos)

Se valora con 4 puntos por presentar cronograma trabajos que se aproxima a los plazos de obtención de resultados de la encuesta y a las distintas fases de los trabajos de campo, tales como las fases 1 de preparación del trabajo de campo, de la Fase 2 las subfases referentes a la base de datos y propuestas de trabajo de campo, de la Fase 3 de indicadores de seguimiento y detección de problemas y Fase 5 de revisión de trabajos.

Sin embargo, se plantean ciertas tareas no recogidas en el pliego técnico, en la *fase 2 Delimitación de muestra*, a la que se asignan dos semanas, se incluye el cálculo de muestra que no es necesario ya que la muestra es facilitada por el ICANE, en la *Fase 4: diseño metodológico para la realización de análisis de los resultados obtenidos*, a la que se asignan 4 semanas, se plantea análisis de la encuesta, trabajo que realiza el ICANE, y que no puede realizarse por parte de la empresa, ya que la operación lleva un proceso de recalibrado de encuestas con un conjunto de parámetros establecidos por el instituto. Así mismo las 7 semanas planteadas para la recogida de datos pueden resultar insuficientes para la cobertura de 80% mínima por estrato.

Puntuación: 4 puntos.

a.2) Desarrollo e implementación de los sistemas de captura de información y tareas previas (máximo 5 puntos).

Se valora con 3 puntos por contar con plataforma para la recopilación CAWI, sin detallar y por implementación de sitio web propio para la recogida CAWI. No hace referencia a la formación del equipo de trabajo ni a la composición del mismo.

Puntuación: 3 puntos.

a.3) Organización general del trabajo de campo (máximo 5 puntos)

Se valora con 2 puntos por plantear el trabajo a realizar en fases identificadas y vías, pero sin individualizar claramente los procesos. El horario que se establece no queda claro si es el completo de trabajo o el de contacto por parte de la empresa, en el primero sería insuficiente.

Puntuación: 2 puntos.

b) Tratamiento de la información posterior a la recogida (máximo 13 puntos)

Se valora con 2 puntos por plantear para la verificación únicamente controles cruzados, e identificación de causas de no respuesta. Se incluyen tratamientos que no son objeto del contrato como análisis de datos o interpretación y presentación de resultados, que no pueden ser realizados tal como se explica en el apartado a.1.

Puntuación: 2 puntos.

c) Procedimientos de control de la calidad de la información (máximo 11 puntos)

Se valora con 4 puntos por uso del aplicativo Lime Survey que permite el control en tiempo real de la información, así como la comunicación constante entre coordinadores y personal de campo y por contar con todas las encuestas presenciales geolocalizadas.

Hernán Cortés, 9 (Edificio Macho), 1º planta
39003, Santander
E-mail: icane@cantabria.es

TELÉFONO (+34) 942 20 85 85

FAX (+34) 942 20 79 12

Firma 1: **13/06/2024 - LORENA CAMPO MORENO**
JEFA DE SERVICIO DE ESTADÍSTICAS ECONÓMICAS Y SOCIO - DEMOGRÁFICAS
CSV: A0600XXizRVi5ybGIWrX8Pr9/EFzjLYdAU3n8j



No hace referencia al seguimiento, acreditación y tratamiento de las incidencias, a la metodología de supervisión de cuestionarios, ni a los planes de reposición del personal de campo.

Puntuación: 4 puntos.

d) Procedimientos para la mejora de la cobertura en cada una de las vías:

d.1) Métodos propuestos por la empresa para mejorar la cobertura de las encuestas, teniendo en cuenta cada una de las vías de salida en las que se lleva a cabo la misma (máximo 3 puntos)

Se valora con 1 punto por establecer que se empleará un diseño de primer contacto de los encuestadores con metodología copywriting (acto de producir textos, sean slogans, sitios, posts, eBooks, emails etc., con el objetivo de conducir al receptor a tomar una decisión). Al no detallar no se puede establecer la calidad, ni si se trata de una buena o mala práctica de copywriting.

Puntuación: 1 punto.

d.2) Medidas encaminadas a solventar la menor productividad en los periodos de movimientos vacacionales, intentando aprovechar las fortalezas que ofrece cada una de las vías y mitigando aquellas debilidades que se pudieran observar (máximo 3 puntos)

Se valora con 0 puntos al considerarse que *tratar de realizar la encuesta fuera del periodo vacacional* no es ninguna mejora, en todo caso ralentiza los trabajos y puede suponer incumplimiento de los plazos y del cronograma presentado. Lo mismo que no se considera mejora que se intentará realizar la encuestas mediante CAWI, no explica cómo se pretende hacerse, y además se corre peligro de sesgar los resultados dado el tamaño y ámbito poblacional que invalidarían la encuesta. Presionar para que se utilice únicamente el sistema por Internet puede incrementar la no respuesta de los grupos de mayor edad, y es precisamente por ello, por lo que en el pliego técnico que establece que se deben facilitar las diferentes vías, telefónica, presencial, papel y web, de tal manera que se adapte a la variedad de perfiles y edades que componen la muestra.

Puntuación: 0 puntos.

Hernán Cortés, 9 (Edificio Macho), 1º planta
39003, Santander
E-mail: icane@cantabria.es

TELÉFONO (+34) 942 20 85 85

FAX (+34) 942 20 79 12

Firma 1: **13/06/2024 - LORENA CAMPO MORENO**
JEFA DE SERVICIO DE ESTADÍSTICAS ECONÓMICAS Y SOCIO - DEMOGRÁFICAS
CSV: A0600XXizRVi5ybGIWrX8Pr9/EFzjLYdAU3n8j

