

Código seguro de Verificación : GEN-12ea-9f69-0908-23fd-9c9f-744b-94ad-328d | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm

Criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor. Máximo: 45 Puntos		INVESTIGACION, PLANIFICACION Y DESARROLLO, S.A.	SIGMADOS S.L.
	45		
A- Memoria descriptiva donde conste el Plan de Trabajo propuesto por la empresa concurrente. Máximo de 33 puntos			
	33	26,75	27,00
A1. Esquema cronológico de las actividades a llevar a cabo y tiempos en el que figuren las fases de realización de cada acción, junto con el perfil del personal asignado a cada una de ellas. Máximo de 13 puntos			
	13	10,50	11,00
A11 Detalle de actividades, tiempos, perfiles,... CAWI	4	3,25	3,50
A12 Detalle de actividades, tiempos, perfiles,... CATI	4	3,25	3,50
A13 Detalle de actividades, tiempos, perfiles,... CAPI	4	3,25	3,25
A14 Manera de compaginar las tareas de los diferentes canales	1	0,75	0,75
A2. Instrucciones para los entrevistadores en todas las tareas a realizar. Máximo de 10 puntos			
	10	8,00	7,25
A21 Incentivación CAWI	2	1,75	1,75
A22 Captación del hogar en CATI, tratamiento de incidencias,...	4	3,25	2,75
A23 Captación del hogar en CAPI, tratamiento de incidencias,...	4	3,00	2,75
A3. Plataforma para la atención telefónica gratuita (L900) y correos electrónicos de consulta. Máximo de 4 puntos.			
	4	3,25	3,75
A31 Descripción de la plataforma	1	0,75	0,75
A32 Volumen de llamadas atendidas simultáneamente	2	1,50	2,00
A33 Tiempo de respuesta a los correos electrónicos	1	1,00	1,00
A4. Inspección, plan de control, seguimiento y calidad en todas las tareas del proceso de recogida. Máximo de 6 puntos.			
	6	5,00	5,00
A41 Detalle del plan de inspección en todas las tareas CAWI	2	1,50	1,75
A42 Detalle del plan de inspección en todas las tareas CATI	2	1,75	1,75
A43 Detalle del plan de inspección en todas las tareas CAPI	2	1,75	1,50
B- Plan de Formación de personal de recogida. Máximo de 7 puntos			
	7	6,25	5,75
B1 CAWI	1	1,00	1,00
B2 CATI	4	3,50	3,25
B3 CAPI	2	1,75	1,50
C- Planes de selección de personal y capacidad de respuesta en caso de necesidad de tener que reforzar la plantilla o realizar sustituciones por ausencia. Máximo de 5 puntos			
	5	4,25	4,50
C11 Plan de selección de personal y experiencia del mismo en trabajos similares	2,5	2,00	2,25
C12 Poder de reacción ante posibles incidencias que pudieran ocurrir en materia de personal	2,5	2,25	2,25
TOTAL	45	37,25	37,25



Informe sobre las valoraciones de los criterios sometidos a un juicio de valor de las ofertas presentadas para el concurso público convocado para los trabajos de recogida de la Encuesta de Empleo del Tiempo.

Expediente 2024N0059011

Código CPV: 72313000-2 (servicios de recogida de datos)

1. Introducción:

La valoración de las ofertas presentadas fue realizada por una Comisión formada por personas pertenecientes a la Subdirección General de Estadísticas Sociales y la Subdirección General de Recogida de Datos. La puntuación final de cada apartado se obtiene como media aritmética de las valoraciones realizadas en cada una de las subdirecciones generales.

Según apertura del Sobre 2, el 13 de junio de 2024, sobre criterios que dependen de un juicio de valor, las empresas que se han presentado son:

- INVESTIGACION, PLANIFICACION Y DESARROLLO, S.A.
- SIGMADOS, S.L.

En relación al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, los criterios que dependen de un juicio de valor son los contenidos en el **ARCHIVO Nº 2** de la documentación referida al punto **22.1** del Cuadro Resumen de este pliego "Criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor" cuya valoración total es de 45 puntos.

Queda dividido en 3 bloques:

A- Memoria descriptiva donde conste el Plan de Trabajo propuesto por la empresa concurrente, en cuyo bloque se valoran los apartados:

A1. Esquema cronológico de las actividades a llevar a cabo y tiempos en el que figuren las fases de realización de cada acción, junto con el perfil del personal asignado a cada una de ellas, cuya máxima puntuación es de 13 puntos.

A2. Instrucciones para los entrevistadores en todas las tareas a realizar, cuya máxima puntuación es de 10 puntos.

A3. Plataforma para la atención telefónica gratuita (L900) y correos electrónicos de consulta, cuya máxima puntuación es de 4 puntos.

A4. Inspección: plan de control, seguimiento y calidad en todas las tareas del proceso de recogida, cuya máxima puntuación es de 6 puntos.

2



B- Plan de Formación de personal de recogida cuya máxima puntuación es 7 puntos

C- Planes de selección de personal y capacidad de respuesta en caso de necesidad de tener que reforzar la plantilla o realizar sustituciones por ausencia, cuya máxima puntuación es de 5 puntos.

Se puede observar la valoración obtenida por las empresas en el cuadro adjunto que figura al principio de este documento. A continuación se indican las principales razones que justifican las diferentes valoraciones de cada empresa según los criterios establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rigen dicho concurso. La información referida al Pliego de Prescripciones Técnicas que rige este concurso se escribe con cursiva.

2. Justificación:

A. Memoria descriptiva donde conste el Plan de Trabajo propuesto por la empresa concurrente. Se han valorado los siguientes aspectos:

A1. Esquema cronológico de las actividades a llevar a cabo y tiempos en el que figuren las fases de realización de cada acción, junto con el perfil del personal asignado a cada una de ellas.

Se valorará el esquema cronológico de las actividades a llevar a cabo y tiempos en el que figuren las fases de realización de cada acción, junto con el perfil del personal asignado a cada una de ellas, considerando los diferentes canales de recogida: CAWI (4 puntos), CATI (4 puntos) y CAPI (4 puntos), así como la manera en que se van a compaginar las tareas de los diferentes canales (1 punto).

En el Pliego de Prescripciones Técnicas, página 2, dentro del punto 2. Características del trabajo, se citan, como tareas, las siguientes:

- *Edición, ensobrado, franqueo y envío de cartas dirigidas a las unidades informantes explicando la importancia de la Encuesta y solicitando la cumplimentación del cuestionario web o anunciando la visita de un entrevistador para la realización de la recogida CAPI.*
- *Reclamación telefónica (incentivación) dirigida a las unidades que no hubiesen cumplimentado el cuestionario por CAWI y de las que se disponga de al menos un número de teléfono. Posibilidad de cumplimentación CATI cuando el informante manifieste su preferencia por este canal o se considere oportuno por otros motivos.*
- *Visita personal a los hogares de la muestra que no hubiesen respondido por CATI ni CAWI. Grabación en las aplicaciones de recogida de las incidencias que surjan y las entrevistas que se realicen, los teléfonos de contacto que se consigan, las llamadas y visitas realizadas, y las observaciones que sean pertinentes.*
- *Control de calidad de los cuestionarios recibidos por Internet y codificación, depuración y revisión de los cuestionarios recogidos por todos los canales, para comprobar su correcta cumplimentación y corrección de los errores detectados.*



- *Puesta a disposición de los informantes de una línea 900 en Castellano y en las distintas lenguas cooficiales (Catalán, Euskera, Gallego y Valenciano) para resolución de dudas y problemas en la cumplimentación. Elaboración de informes semanales de control de flujo de la línea 900.*
- *Supervisión del trabajo de los teleoperadores en sus llamadas de reclamación de cumplimentación web, e inspección de las entrevistas CATI, mediante sistemas de escuchas simultáneas a las llamadas o de las grabaciones de las mismas.*
- *Realización de inspecciones, telefónicas y presenciales, al equipo de entrevistadores CAPI para comprobar la calidad de su trabajo.*
- *Corrección de las omisiones, errores e inconsistencias en los cuestionarios que sean detectadas en los procesos de depuración, inspección y revisión, repitiendo, si fuera necesario, el contacto con el informante telefónicamente o con visita personal según sea el tipo de los errores o inconsistencias.*
- *Resolución de incidencias de acuerdo con las instrucciones que facilitará el INE en función de cada canal de recogida, control de la recogida y cuantos trabajos puedan surgir en las fases de recogida, depuración y control de la información.*
- *Comunicación inmediata al INE de cuantas incidencias surgieran en las aplicaciones y sistemas informáticos de recogida, para su tratamiento correspondiente.*
- *Entrega de los datos y el resto de información solicitada, en el formato especificado por el INE. Elaboración del informe final de la recogida de datos, comentando el desarrollo y detallando el resultado, la estimación de tiempos de cumplimentación de los cuestionarios, y proponiendo, si procede, actuaciones para ediciones posteriores de la encuesta.*

Estas tareas se encuentran, a su vez, explicadas y detalladas en el punto 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas, páginas 4 a 9, en los siguientes epígrafes:

- 4.1. *Trabajos previos*
- 4.2. *Trabajos de recogida de datos*
- 4.3. *Inspección y otros trabajos a realizar durante la recogida de datos*
- 4.4. *Informe final*

Puntuaciones (máx. 13 puntos):

- SIGMADOS, S.L.: 11.00 puntos
- INVESTIGACION, PLANIFICACION Y DESARROLLO, S.A.: 10.50 puntos

Justificación:

- La empresa SIGMADOS, S.L. presenta un esquema de trabajo exhaustivamente detallado para todas las tareas de la recogida de la Encuesta, donde se especifican las diferentes tareas a



realizar y las duraciones de las mismas para los diferentes canales y el personal implicado en ellas.

Se ha valorado positivamente el detalle en la descripción de las diferentes tareas, aunque no se hace alusión a algunas actividades en las fases previas a la salida a campo.

Se recoge de manera muy acertada un dimensionamiento temporal de cada grupo de personal participante en el proyecto. Se consideran adecuados los perfiles de los diferentes grupos de personal que participa en la recogida, incluyendo los requisitos exigidos. Se documenta experiencia en trabajos similares, aunque dicha experiencia es menor que la de la otra empresa.

Se valoran muy positivamente los horarios descritos para cada tarea relacionada con los informantes.

La atención en las diferentes lenguas cooficiales del estado se cita, con un desarrollo y detalle que no se considera completo para las fases de recogida por el método CAPI.

Se ha valorado muy positivamente la compaginación de tareas en los diferentes canales, que se encuentra descrita de manera correcta y detallada en cada una de las tareas descritas. En particular, se valoran positivamente las fechas propuestas para los diferentes envíos postales.

Se valoran los trabajos previos extraordinarios que se proponen, cuyas conclusiones podrían ser de utilidad en el proyecto.

- La empresa INVESTIGACION, PLANIFICACION Y DESARROLLO, S.A. describe el cronograma con muy buen nivel de detalle y un proyecto desglosado por tareas semanales en todas las fases de la Encuesta.

Los calendarios reflejados para las diferentes labores de recogida asociadas, se consideran adecuados y se adaptan a todos los procesos de la Encuesta.

Se detallan las jornadas laborales del diferente personal que trabaja en cada tarea, incluyendo horarios de llamadas y visitas, y de atención al público: Dichos horarios son valorados positivamente, pero son menos amplios que los de la anterior propuesta descrita.

Se han valorado muy positivamente los detalles en los perfiles, la jornada laboral de cada uno de ellos y la disponibilidad temporal en el proyecto de los diferentes grupos de personal que interviene en cada una de las tareas del proyecto, desde los mandos a los entrevistadores. En cuanto al personal de recogida, es la empresa que aporta más experiencia en trabajos similares a éste.

Queda reflejada en la oferta la disponibilidad de entrevistadores en las diferentes lenguas cooficiales del estado, pero no se encuentra cuantificada la oferta en este sentido, ni diversificada en las diferentes tareas.

Se encuentran explicadas las tareas de compaginación de trabajos en los diferentes canales de recogida y las interacciones entre los mismos, aunque con menos nivel de detalle que lo que se describe en la otra oferta.



A2. Instrucciones para los entrevistadores en todas las tareas a realizar.

Se valorarán las instrucciones a los entrevistadores en las distintas tareas o actividades orientadas a conseguir una tasa de respuesta elevada y mayor calidad de los datos para cada canal: la incentivación del CAWI (2 puntos), la captación del hogar, tratamiento de incidencias y codificación y calidad en la respuesta de los informantes en CATI (4 puntos) y CAPI (4 puntos). Se deberán tener en cuenta los diferentes cuestionarios de la encuesta.

En todas las fases de la recogida se pueden ir presentando incidencias que requieren un tratamiento adecuado por parte de los entrevistadores.

En el apartado 4 del punto 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas se dice: *Se realizará el número de intentos de contacto necesario para obtener tasas de recogida que se consideren aceptables en cada uno de los canales (CAWI, CATI, CAPI) según la experiencia de otras encuestas similares. En la fase CAWI, antes de pasar a CATI una vivienda que no haya iniciado el cuestionario, y de la que se disponga al menos de un número de teléfono válido, se realizarán, como mínimo el número de intentos señalado a continuación para intentar contactar e incentivar la cumplimentación CAWI, considerando que en cada intento sin contacto se ha agotado el tiempo hasta su desconexión o salto a contestador automático:*

- *Viviendas con un único teléfono inicial disponible, dos intentos, tanto para el cuestionario de hogar como para el diario de cada una de las personas que haya que cumplimentar. Si en el primer intento se hubiese conseguido contactar con alguna persona que manifestase la intención de colaborar por CAWI, el segundo intento se realizará sólo si transcurridos unos días siguiese sin recibirse el cuestionario.*

- *Viviendas con más de un teléfono inicial disponible, tantas llamadas como números de teléfono disponibles, tanto para el cuestionario de hogar como para el diario de cada una de las personas que haya que cumplimentar. Si en alguno de los números se hubiese conseguido contactar con alguna persona que manifestase la intención de colaborar por CAWI y transcurridos unos días siguiese sin recibirse el cuestionario, se realizará al menos una nueva llamada a dicho número.*

Antes de pasar a CAPI una vivienda se deberían haber realizado un mínimo de 12 llamadas a cada vivienda de la muestra que no cumplimente el cuestionario de hogar y, si procede, 6 llamadas para cada cuestionario de diario que no se haya rellenado y se haya conseguido asignar un teléfono a la persona en el proceso de recogida, siempre que no se asigne alguna incidencia definitiva, y considerando que en cada intento sin contacto se ha agotado el tiempo hasta su desconexión o salto a contestador automático. En el caso de que durante la recogida no se haya asignado ningún teléfono a la persona que no ha cumplimentado el diario, las 6 llamadas han de estar repartidas entre los teléfonos disponibles de la vivienda, siempre que no se asigne ninguna incidencia definitiva. Dichas llamadas se distribuirán en al menos cuatro días y en distintos horarios de mañana y de tarde.

Una vez que el hogar no ha tenido incidencia definitiva y se han llevado a cabo al menos el número mínimo de intentos de llamadas mencionado para CATI-CAWI sin que se haya conseguido toda la información para el hogar, el mismo se pasará a la fase CAPI. En esta fase, antes de asignar a una vivienda la



incidencia de ausente, se llevarán a cabo al menos cuatro visitas distribuidas en dos días y en distintos horarios de mañana y de tarde, utilizando los correspondientes volantes de visita, y, en todo caso, si se dispone de teléfono, se debería intentar contactar telefónicamente de forma coordinada con las visitas presenciales que se vayan haciendo. Tanto para las ausencias como para el resto de incidencias, el entrevistador deberá justificar el motivo de la misma con la correspondiente anotación en el campo de observaciones.

Y en el apartado 6 del mismo punto: *Las entrevistas del cuestionario de hogar se efectuarán siguiendo las normas contenidas en el manual del entrevistador y respetando el texto literal del cuestionario elaborado por el INE. En el caso del cuestionario diario, no se admitirá proxy y la entrevista se realizará con técnicas de entrevista conversacional como se definirá en la metodología del INE.*

Puntuaciones (máx. 10 puntos):

- INVESTIGACION, PLANIFICACION Y DESARROLLO, S.A.: 8.00 puntos
- SIGMADOS, S.L.: 7.25 puntos

Justificación:

- La empresa INVESTIGACION, PLANIFICACION Y DESARROLLO, S.A. incluye instrucciones específicas y consideradas positivas para los entrevistadores, dependiendo de las diferentes casuísticas que se pueden dar en los contactos telefónicos y visitas personales.
Se incluyen consideraciones generales para una correcta entrevista telefónica, presencial e instrucciones particularizadas al máximo para la encuesta de la que se trata.
Los argumentarios que se aportan a los entrevistadores son exhaustivos y proporcionados, valorándose muy positivamente que son bien diferenciados y correctos para las diferentes fases de las que se compone el proyecto.
En lo referente al tratamiento de las incidencias, también la oferta desglosa entre las incidencias ocurridas en las llamadas y las posibles que puedan ocurrir una vez se contacte con el hogar y en los diferentes canales. En este caso, se incluye un protocolo óptimo de tratamiento de cada una de las diferentes incidencias.
La propuesta de incidencias presentada no se ajusta a la Encuesta de Empleo del Tiempo.
Se aprecian positivamente algunas medidas propuestas para incrementar las tasas de respuesta, en alguna de las fases del proyecto, como redistribución de recursos por horarios y la utilización de las nuevas tecnologías para incrementar los contactos.
Existen contradicciones, en la descripción de instrucciones, referidas a los aplicativos que deben usar los entrevistadores.
- La empresa SIGMADOS, S.L. ha elaborado un conjunto de instrucciones muy adecuadas en cuanto a las normas generales de realización de entrevistas telefónicas y vistas personales que se exponen de forma exhaustiva aunque menos detallada que la otra empresa.



Se elabora un argumentario extenso y correcto, para su distribución a los entrevistadores, diferenciadas para los diferentes métodos de recogida.

Se han valorado positivamente las propuestas concretas de tratamiento de algunas incidencias, con objeto de minimizar la falta de respuesta.

En el tratamiento de las incidencias, se han encontrado algunos errores metodológicos en las instrucciones a los entrevistadores.

Tampoco se encuentran algunas instrucciones adaptadas a las particularidades que son únicas de la encuesta que se está valorando.

Se incluyen propuestas positivamente valoradas en cuanto a protocolos a seguir con las Negativas, protocolos a seguir en fase de depuración, control de calidad y controles extraordinarios de cobertura.

Se han valorado positivamente los sistemas propuestos de control de calidad y revisión de las instrucciones dadas a los agentes.

A3. Plataforma para la atención telefónica gratuita (L900) y correos electrónicos de consulta.

Se valorará el detalle en la descripción de la plataforma (1 punto), el volumen de las llamadas atendidas simultáneamente (2 puntos) y el tiempo de respuesta a los correos electrónicos de los informantes (1 punto).

En el punto 4.1 f) del Pliego de Prescripciones Técnicas se establece que dentro de los trabajos previos al comienzo de los trabajos de campo:

El adjudicatario pondrá a disposición de los informantes un teléfono gratuito (línea 900) que proporcione atención en castellano y en las distintas lenguas cooficiales (catalán, euskera, gallego y valenciano). Este teléfono se deberá comunicar al INE con la antelación necesaria para su inclusión en las cartas de presentación. Dicho teléfono tendrá, para los informantes, los siguientes objetivos:

Comprobación de la veracidad de la encuesta.

Informar adecuadamente del secreto estadístico, facilitar al informante la comprobación de la identidad del organismo promotor (INE) y de la empresa contratada.

Informar de la normativa de protección de datos, utilizando los protocolos de actuación que sugiera el INE.

Solución de dudas y llamadas de comprobación por parte de los informantes.

Solicitud de ayuda en la cumplimentación del cuestionario por Internet y/o realización de la entrevista por teléfono.

Establecimiento de citas y horarios idóneos para la llamada/visita del entrevistador.

Y en el punto 4.3 del mismo Pliego, en relación con la información relativa a la línea 900, se requiere el envío de:

- *Informes de disponibilidad y de llamadas no atendidas, con indicación de los motivos de no disponibilidad de la línea.*
- *Número diario de puestos de atención telefónica de la línea 900, y porcentaje de saturación, incluyendo la distribución de dicho porcentaje a lo largo del día.*
- *Distribución del número de llamadas y duración media según el motivo principal de las mismas.*
- *Grabaciones de todas las llamadas entrantes o salientes de o a los informantes.*



Puntuaciones (máx. 4 puntos):

- SIGMADOS, S.L.: 3.75 puntos
- INVESTIGACION, PLANIFICACION Y DESARROLLO, S.A.: 3.25 puntos

Justificación:

- La empresa SIGMADOS, S.L. describe exhaustivamente la plataforma de atención a la línea 900, desde el punto de vista técnico y práctico, y pone a disposición del INE una colección completa de informes de actividad de llamadas, pero sin embargo, no se describen, en este apartado, procedimientos para facilitar la supervisión que pueda realizar el INE del contenido de dichas llamadas.

Esta empresa declara una gran capacidad de su sistema telefónico para la recepción de llamadas de forma simultánea y describe la capacidad de atención personal de las mismas, haciendo una descripción exhaustiva de la variabilidad en el dimensionamiento humano del sistema de atención, en función de diferentes criterios.

Se valoran muy positivamente los compromisos de mínimos de personal en atención y los horarios semanales de atención personal que se ofrecen.

Se describe la funcionalidad de respuesta a correos electrónicos incluyendo tiempos de respuesta óptimos tanto en horario laboral como fuera de él.

Se ha valorado positivamente la gestión de los correos electrónicos y sus tiempos de respuesta, así como la introducción de otras nuevas tecnologías en las respuestas a los intentos de contacto efectuados por los informantes.

- La empresa INVESTIGACION, PLANIFICACION Y DESARROLLO, S.A., describe exhaustivamente la plataforma de atención a la línea 900, desde el punto de vista técnico y práctico. y pone a disposición del INE una colección completa de informes de actividad, pero no se han descrito procedimientos de interacción de esta plataforma con el INE:

Se ha valorado positivamente los detalles en los mensajes y locuciones aportados.

Incluye horarios de atención personalizada correctos.

Se describen en la oferta las posibilidades del sistema, pero no se aprecian compromisos detallados respecto al dimensionamiento humano del servicio, en general y respecto a las lenguas cooficiales en concreto.

Se describe la funcionalidad de respuesta a correos electrónicos incluyendo tiempos de respuesta óptimos tanto en horario laboral como fuera de él.



A.4 Inspección: plan de control, seguimiento y calidad en todas las tareas del proceso de recogida.

Se valorará el detalle del plan presentado para la inspección del trabajo de recogida en todas las tareas del proyecto y en los diferentes canales de recogida. El plan se deberá hacer por cada uno de los canales de recogida: CAWI (2 puntos), CATI (2 puntos) y CAPI (2 puntos). Se deberán tener en cuenta los diferentes cuestionarios de la encuesta.

En el punto 4.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas se establece que dentro del resto de trabajos no mencionados en los puntos anteriores se incluye la realización de control de calidad de los cuestionarios e inspecciones del trabajo de campo.

Se inspeccionará entre el 15% y el 20% de las encuestas recibidas por CAWI, según los criterios que facilitará el INE, llamando a los hogares seleccionados para realizar un breve cuestionario de control de calidad de las respuestas. En particular, se comprobará que el tamaño del hogar es el correcto. En caso de detectarse que se han recogido menos personas de las que realmente residen en el hogar, se derivará a depuración telefónica para corregir la información errónea.

- La inspección de las entrevistas CATI, así como de las llamadas de incentivación CAWI, se realizará a través de las grabaciones de las llamadas. Se inspeccionará un mínimo del 30% de las llamadas realizadas por cada entrevistador, distribuidas proporcionalmente según la muestra. En las dos primeras semanas de trabajo de cada entrevistador, este porcentaje debe ser como mínimo del 60% por entrevistador, corrigiendo aquellos defectos que se detecten, ya sean en los protocolos de presentación de la encuesta como en la propia realización de la misma.

- Las inspecciones de las entrevistas CAPI podrán ser telefónicas o presenciales. Se inspeccionará un mínimo del 15% de las secciones asignadas a cada entrevistador, incluyendo todas las unidades a investigar, y distribuidas proporcionalmente según la muestra. Pero en las primeras semanas de recogida este porcentaje debe ser al menos del 35% por entrevistador. La inspección telefónica sólo se podrá realizar para hogares que hayan respondido a la encuesta, representando la inspección presencial al menos la mitad de las inspecciones realizadas.

Puntuaciones (máx. 6 puntos):

- INVESTIGACION, PLANIFICACION Y DESARROLLO, S.A.: 5.00 puntos
- SIGMADOS, S.L.: 5.00 puntos

Justificación:

- La empresa INVESTIGACION, PLANIFICACION Y DESARROLLO, S.A., describe con mucho nivel de detalle las tareas de inspección en todas las fases del proyecto, incluyendo controles de calidad en todas las fases descritas en pliegos y en otras fases adicionales.

Los ratios de inspecciones y escuchas se consideran adecuadas en todas las fases de la recogida y se describen adaptándolos a la particularidad de la encuesta y en los diferentes canales, pero resultan inferiores a los de la otra oferta.

Se valora muy positivamente la puesta a disposición del INE de una extensa batería de tablas de modelos de informes de seguimiento, así como informes de calidad y análisis de la inspección que se ponen periódicamente a disposición del INE.



Se valora positivamente el compromiso temporal que incluye para realización de las distintas fases de supervisión.

Propone la inspección del 100% de las incidencias recibidas por CATI, aunque su propuesta de actuación sobre las incidencias CAWI no es tan extensa como la de la otra empresa.

- La empresa SIGMADOS, S.L. describe procesos de supervisión y control de calidad en todas las fases del proyecto.

Se ha valorado positivamente, el detalle y propuestas de supervisión en los diferentes canales, especialmente los de la fase CAPI.

En esta oferta se valoran positivamente los compromisos en materia de porcentaje de viviendas a inspeccionar en los diferentes canales, que son superiores a los ofertados por la otra empresa.

Sin embargo, no se han encontrado descripciones detalladas de métodos de inspección adaptados a las particularidades diferenciales de esta encuesta.

B- Plan de Formación de personal de recogida.

Se valorará el desarrollo y detalle del Plan De Formación que seguirá el personal asignado a los trabajos, considerando los diferentes canales de recogida: CAWI (1 punto), CATI (4 puntos) y CAPI (2 puntos). Se especificará la formación en entrevista conversacional que desarrollarán los agentes CATI.

Así, en el apartado 4.1.a b del Pliego de Prescripciones Técnicas, Formación, se indica que: *Los responsables de los trabajos de campo de la empresa adjudicataria, así como los demás técnicos que vayan a encargarse de la formación de los entrevistadores y la dirección de los procesos de inspección y revisión de cuestionarios, asistirán a unas jornadas de formación sobre la encuesta, que serán impartidas por personal del INE y en la que se tendrán en cuenta los diferentes canales de recogida. Posteriormente, estos responsables o técnicos de la empresa adjudicataria impartirán los cursos de formación a los entrevistadores, inspectores y demás personal que participe en los trabajos a los que podrán asistir e intervenir personal del INE. La empresa adjudicataria será responsable de la formación adecuada de los equipos de entrevistadores e inspectores a fin de que desarrollen su función con la máxima eficacia. Personal del INE podrá presenciar dichos cursos.*

Debido a las tareas descritas en el apartado A.1 del presente informe, a las herramientas a utilizar en el proyecto y a las características de la encuesta la formación debe ser de distinta índole cubriendo todos los aspectos para que el personal que va a trabajar en la misma (entrevistadores e inspectores) realicen su trabajo con la máxima eficacia y en ausencia de errores.

Puntuaciones (máx. 7 puntos):

- INVESTIGACION, PLANIFICACION Y DESARROLLO, S.A.: 6.25 puntos
- SIGMADOS, S.L.: 5.75 puntos

Justificación



- La empresa INVESTIGACION, PLANIFICACION Y DESARROLLO, S.A. presenta una oferta que detalla exhaustivamente su plan de formación, distinguiendo entre roles.
Se considera muy positiva la descripción del plan de formación en sus fases iniciales y la descripción del plan de formación continua, así como la claridad y concisión en la exposición de las materias a tratar.
La duración total de la formación y su distribución modular de los tiempos dedicados a cada apartado específico de la formación, se ha considerado óptima.
Los criterios de evaluación de la formación se detallan, pero con menor nivel de detalle de lo que se hace en la otra oferta.
Se han valorado muy positivamente los ejemplos concretos y supuestos de casos límite que se propone utilizar en la formación, así como los ejemplos de codificación y depuración.
- La empresa SIGMADOS, S.L. presenta su plan de formación detallado y exhaustivo, describiendo los contenidos básicos del curso diferenciando por roles y por método de recogida.
La distribución de los tiempos dedicados a cada apartado específico de la formación se considera algo confusa, encontrándose contradicciones entre los tiempos totales de formación descritos y los desgloses temporales de los módulos formativos.
Incluye planes de formación inicial y de formación continua.
Se valora muy positivamente la utilización de supuestos prácticos para casos reales encontrados en el trabajo de campo, y que pueden resultar dudosos.
Se consideran positivas las iniciativas de supervisión de la formación y de control de calidad de la misma por parte del INE.
Se ha valorado negativamente el poco desarrollo en algunos de los puntos que componen la formación.

C- Planes de selección de personal y capacidad de respuesta en caso de necesidad de tener que reforzar la plantilla o realizar sustituciones por ausencia.

Se valorará el plan de selección de personal y la experiencia del mismo en trabajos similares (2,5 puntos), así como el poder de reacción ante posibles incidencias que pudieran ocurrir en materia de personal (2,5 puntos).

Una parte muy importante del presupuesto de este tipo de proyecto se dedica a costes laborales. La buena ejecución del proyecto en los plazos establecidos está íntimamente relacionada con el personal seleccionado para la ejecución del mismo y con el mantenimiento, en todo momento, del personal necesario para alcanzar las coberturas exigidas.

Puntuaciones (máx. 5 puntos):

- SIGMADOS, S.L.: 4.50 puntos



- INVESTIGACION, PLANIFICACION Y DESARROLLO, S.A.: 4.25 puntos

Justificación

- La empresa SIGMADOS, S.L. describe los planes de selección para este proyecto detallando diferentes fases de dichos procesos. Aporta una plantilla de personal con experiencia en trabajos similares al que nos ocupa.
Se describen las pruebas de selección de forma detallada, pero no se describen aspectos diferenciados en la selección para cada puesto de trabajo.
Se ha valorado muy positivamente la propuesta de selección que pondera de forma equilibrada la formación, compatibilidad y predisposición al puesto por parte del candidato que se considera favorable para el buen desarrollo del proyecto.
El proceso de selección, en cada una de sus fases se encuentra exhaustivamente detallado.
Los planes de refuerzo de plantilla en caso de necesidades sobrevenidas están detallados en plazos y ofrecen un dimensionamiento óptimo.
Incluye un protocolo de medidas básicas de prevención de bajas masivas simultáneas que se ha valorado muy positivamente.
- La empresa INVESTIGACION, PLANIFICACION Y DESARROLLO, S.A aporta y documenta mayor experiencia de su personal en proyectos estadísticos similares al que nos ocupa.
Los perfiles buscados por cada puesto se consideran óptimos.
Las materias generales y particulares evaluadas en la selección se consideran adecuadas, aunque no describe algunos aspectos diferenciados en la selección para cada puesto de trabajo.
En lo referente al poder de reacción ante posibles incidencias que pudieran ocurrir en materia de personal, los plazos de sustitución, los sobredimensionamientos y los argumentos detallados en la oferta, se han valorado muy positivamente.
Los protocolos de actuación, en caso de bajas masivas o circunstancias similares de han valorado positivamente, aunque se han detallado menos que en la otra oferta.

Y para que conste, firman en Madrid

- Responsables S.G de Estadísticas Sociales

Nombre: Elena Chasco Soto

Cargo: Jefe de Área

- Responsables S.G. Recogida de Datos:



Nombre: Víctor Balsa Criado

Cargo: Jefe de Área

Código seguro de Verificación : GEN-12ea-9f69-0908-23fd-9c9f-744b-94ad-328d | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

