

Estudio de expectativas y satisfacción de personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco (Zuzenean)

Informe relativo a los Juicios de Valor de las ofertas presentadas

1. Ofertas presentadas

En la apertura pública de plicas relativa a la apertura de juicios de valor (apertura sobres "C"), realizada el 10/07/2020 a las 11:00 en el Gobierno Vasco, C/ Donostia-San Sebastian,1 de Vitoria-Gasteiz, en Lakua II -Sala 1-, la mesa de contratación aprueba la presentación de ofertas presentadas por las empresas SIADECO, IKERFEL y COTESA.

Valoramos a continuación las ofertas presentadas por estas empresas.

2. Criterios de adjudicación

2.1. Criterio 1 - Planteamiento metodológico (máximo 25 puntos).

a) Programa de Trabajo. Cronograma, desagregado por fases y tareas. Máximo 5 puntos.

SIADeco. Se valora el cumplimiento de todos los puntos en su integridad. Se explica de forma clara y detallada el programa de trabajo y sus respectivas fases de trabajo, así como los trabajos a realizar en cada una de dichas fases. Se incluye un cronograma. Se valora este apartado con 5 puntos.

IKERFEL. Se valora el cumplimiento de todos los puntos en su integridad. Se explica de forma clara y detallada el programa de trabajo y sus respectivas fases de trabajo, así como los trabajos a realizar en cada una de dichas fases. Se incluye un cronograma. Se valora este apartado con 5 puntos.

COTESA. Se valora el cumplimiento de todos los puntos en su integridad. Se explica de forma clara y detallada el programa de trabajo y sus respectivas fases de trabajo, así como los trabajos a realizar en cada una de dichas fases. Se incluye un cronograma. Se valora este apartado con 5 puntos.

b) Diseño de recogida. Tratamientos muestrales: extracción, distribución y ejecución de muestras y de resto de cuestionarios. Máximo 5 puntos.

SIADeco. Se valora especialmente la inclusión de medidas de encuestación alternativas a causa del COVID-19 y la definición de un sistema de encuestación web para Telegram y el buzón de Euskadi.eus. Se valora la definición de un diseño de recogida cualitativo. Se valora este apartado con 5 puntos.

IKERFEL. Se valora el desglose por los cuatro canales de atención en el plan metodológico de técnicas, especialmente la inclusión del buzón y Telegram, y la inclusión de un calendario de trabajo preliminar. Se valora este apartado con 4 puntos.

COTESA. Se valora la propuesta metodológica (tareas-resultados-equipo); se valora igualmente la definición genérica de la fase cuantitativa. Se valora este apartado con 3 puntos.

c) Control de recogida. Procedimientos para optimizar la cobertura de las muestras, mejora en el número, tipo y distribución horaria y diaria de contactos. Equipo de campo: distribución de personal de recogida por tareas, canales, oficinas y periodos de recogida. Procedimientos de inspección y evaluación de la calidad de la información recogida y captura informática de la información. Máximo 5 puntos.

SIADeco. Se valora la definición clara de los mecanismos de seguimiento y coordinación del proyecto, especialmente las medidas para optimizar la cobertura. Se valora también el aseguramiento expreso de una red de trabajo de campo bilingüe (castellano/euskera). Se valora este apartado con 5 puntos.

IKERFEL. Se valora la correcta definición y organización de los trabajos de campo; se valora la garantía expresa de que el equipo de encuestación sea bilingüe y el seguimiento del trabajo de campo. Se valora este apartado con 5 puntos.

COTESA. Se valora especialmente la definición de la gestión de la recogida de información y el diseño de procedimientos de recogida de información para todos los canales. Se valora este apartado con 4 puntos.

d) Tratamiento de no respuesta: Procedimientos para la corrección y mejora de los tratamientos de falta de respuesta y de negativas. Máximo 5 puntos.

SIADeco. Se valora la descripción procedimientos estadísticos susceptibles de ser aplicados a la no respuesta y el tratamiento de la misma mediante trabajo con red de campo e informatizada (IBM SPSS MissingValues). Se valora este apartado con 5 puntos.

IKERFEL. Definición simple de estrategias para minimizar el efecto de la No respuesta. (estrategia de muestra titular vs. muestra sustituta, plan de ponderación, etc.). Se valora este apartado con 3 puntos.

COTESA. Definición simple de estrategias para minimizar el efecto de la No respuesta (análisis estadístico comparativo muestra teórica y la muestra efectiva). Se valora este apartado con 3 puntos.

e) Diseño de cuestionarios. Aportaciones y mejoras sobre los cuestionarios publicados. Máximo 5 puntos.

SIADeco. Valoración del diseño-tipo integro de modelos de cuestionario para todos los canales. Se valora el desarrollo de una perspectiva evolutiva que busca Identificar “nuevos” requisitos de satisfacción y calidad del servicios a la ciudadanía. Se valora este apartado con 4 puntos.

IKERFEL. Se valoran positivamente las propuestas de mejora de los cuestionarios planteadas (niveles de satisfacción global “espontánea” y “reflexionada”; batería de importancia; análisis imagen corporativa); se destaca especialmente las inclusión de preguntas relacionadas con el COVID-19. Se valora este apartado con 5 puntos.

COTESA. Definición excesivamente teórica y abstracta de la metodología de la metodología de diseño de cuestionarios. Se valora este apartado con 3 puntos.

Puntuación Total Criterio 1

SIADeco	24 PUNTOS
IKERFEL	22 PUNTOS
COTESA	18 PUNTOS

2.2. Criterio 2 - Explotación y tratamiento de datos (máximo 25 puntos).

a) Procedimientos utilizados para el tratamiento de la información: validación, depuración, corrección e imputación. Máximo 5 puntos.

SIADeco. Se valora la sistemática de captura y grabación de la información cuantitativa (rangos intravariables, reglas de consistencia intervariables); especialmente valorables es la introducción de un apartado relativo a la captura y grabación de la información cualitativa (técnicas de conducción, dinamización-moderación). Se valora este apartado con 5 puntos.

IKERFEL. Se valoran positivamente la definición controles de calidad e inspección (entrevistados, trabajo de campo, control del mecanizado, explotación y tratamiento estadístico) para la fase de análisis cuantitativo. Se valora este apartado con 4 puntos.

COTESA. Se valoran positivamente las técnicas de depuración y control de calidad de las bases de datos (control general, de completitud, de entendimiento de conceptos) y los controles de validación de datos para la fase de análisis cuantitativo. Se valora este apartado con 4 puntos.

b) Diseño del análisis de la información: técnicas estadísticas univariantes y multivariantes. Máximo 5 puntos.

SIADeco. Se valora la correcta definición de las técnicas de explotación de explotación de datos basada en la estadística descriptiva (SPSS) y posibilidad de uso de técnicas estadísticas multivariantes, (análisis factorial, y de clasificación automática o generación grupos o clusters (SPAD). Se valora este apartado con 4 puntos.

IKERFEL. Se valoran especialmente el tratamiento automático de la información entrevistas personales (eyes & hands forms) y el amplio y diverso despliegue de gráficos para la visualización de los datos. Se valora este apartado con 5 puntos.

COTESA. Se valora el Plan de Explotación Estadística (descriptivo, analítico, interpretativo, comparativo y evolutivo) y su tratamiento mediante SPSS, así como la posibilidad de análisis estadísticos bivariantes y multivariantes. Se valora este apartado con 5 puntos.

c) Índice del informe del estudio cuantitativo. Aportaciones y mejoras previstas sobre los informes publicados. Máximo 5 puntos.

SIADeco. Se valora positivamente la propuesta de índice del estudio cuantitativo y, especialmente, por su pertinencia, la introducción de cuestiones relacionadas con la cita previa, y las observaciones para prevenir la transmisión del coronavirus. Se valora este apartado con 4 puntos.

IKERFEL. Se valora positivamente la descripción de índice y contenidos propuesta. Se valora este apartado con 3 puntos.

COTESA. Se valora positivamente la propuesta de estructura y e índice de contenidos. Se valora este apartado con 3 puntos.

d) Índice del informe del estudio cualitativo. Aportaciones y mejoras previstas sobre los informes publicados. Máximo 5 puntos.

SIADeco. Se valora positivamente la propuesta de ejes ejes temáticos en torno al análisis cualitativo; mención especial a las cuestiones relacionadas con la consulta previa, y con las observaciones que se plantean para prevenir la transmisión del coronavirus. Se valora también la propuesta de análisis de la Carta de Servicios. Se valora este apartado con 5 puntos.

IKERFEL. Se valora positivamente la inclusión de una propuesta de índice y contenidos; así como la propuesta de prospectar las bondades del sistema de “Cita previa” implementado este año. Se valora también la propuesta de análisis de la Carta de Servicios. Se valora este apartado con 4 puntos.

COTESA. Se describen, de manera genérica, la técnicas de las entrevistas en profundidad y de los grupos de discusión. Se echa en falta una estrategia que propusiera temas o planteamientos relacionados directamente con el servicio de atención. Se valora este apartado con 2 puntos.

e) Incorporación de sistemas de aseguramiento de gestión de calidad a lo largo de todo el proceso. Máximo 5 puntos.

SIADeco. Se valoran muy positivamente los sistemas de control y aseguramiento de la calidad propuestos. En especial, el cumplimiento del código internacional ICC/ESOMAR para la práctica de la investigación social y de

mercados, y norma internacional ISO 20252. Se valora este apartado con 5 puntos.

IKERFEL. Se valoran muy positivamente los sistemas de control y aseguramiento de la calidad propuestos. En especial, el cumplimiento de las normativas de ESOMAR y UNE-ISO 20252. Se valora este apartado con 5 puntos.

COTESA. Se valoran muy positivamente los sistemas de control y aseguramiento de la calidad propuestos. En especial, la gestión en base a la norma UNE EN ISO 9001 y el sistema de Seguridad de la Información según la norma ISO 27001: 2013. Se valora este apartado con 5 puntos.

Puntuación Total Criterio 2

SIADeco	23 PUNTOS
IKERFEL	21 PUNTOS
COTESA	19 PUNTOS

3. Puntuación final fase juicios de evaluación

Una vez analizados y evaluados los dos criterios de la fase de juicios de valor, los resultados obtenidos son los siguientes:

Puntuación Total Criterios 1 y 2

SIADeco	47 PUNTOS
IKERFEL	43 PUNTOS
COTESA	37 PUNTOS

En Vitoria-Gasteiz, a 21 de julio de 2020

Sara Eguiluz Cerrillo
Responsable Servicio
Zuzenean

Javier González Martínez
Técnico

Javier Bikandi Irazabal
Director de Atención a la
Ciudadanía e Innovación y
Mejora de la Administración