

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

## **INFORME DE VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR, EN RELACIÓN CON LA LICITACIÓN DEL CONTRATO “EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2023”**

## Contenido

A.- INTRODUCCIÓN.....	- 3 -
B.- VALORACIÓN TÉCNICA DE LA DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR.....	- 4 -
1.- MODELO DE ANÁLISIS, TRABAJO DE CAMPO Y EXPLOTACIÓN ESTADÍSTICA .....	- 4 -
2.- CONTROL DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS TRABAJOS Y DE LA INFORMACIÓN .	- 9 -
C.- PUNTUACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR.....	- 12 -
Anexo I.- Criterios cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor (cláusula 1, apartado 9 del PCAP) .....	- 14 -

## A.- INTRODUCCIÓN

En sesión celebrada el día **12 de abril de 2023** se procedió a la apertura del sobre **nº1** que contenía la documentación administrativa y técnica relativa a los criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor, aportada por las siguientes empresas que concurren a la licitación del contrato de servicios “Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2023”:

Licitador	NIF	Representante
CENTRO DE OBSERVACIÓN Y TELEDETECCIÓN ESPACIAL, S.A.U.	A47461066	D. José Ramón Jiménez Iglesias
TRANSMITEL CONTACT CENTER, S. L.	B11914868	D. Víctor Manuel Romero Andrada

En este informe se presenta **la valoración técnica y puntuación de la documentación aportada** en orden a la aplicación de los criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor, según las especificaciones y ponderaciones establecidas en el apartado 9 de la cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. En el Anexo I se detallan estas especificaciones y ponderaciones.

Para ello se han considerado las especificaciones técnicas establecidas en las cláusulas 5, 6 y 7 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

## B.- VALORACIÓN TÉCNICA DE LA DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR

A continuación, se relacionan los criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor y se detalla la valoración de la documentación aportada por las empresas licitadoras de acuerdo a dichos criterios.

### 1.- MODELO DE ANÁLISIS, TRABAJO DE CAMPO Y EXPLOTACIÓN ESTADÍSTICA

Respecto a este criterio, los apartados 9 y 10 de la cláusula 1 del PCAP establecen que se incluirá una memoria en la que se detalle:

- El modelo de análisis
- La metodología de revisión y validación de cuestionarios
- El diseño muestral
- La planificación del trabajo de campo
- La descripción de técnicas y procedimientos para la explotación estadística y el análisis de resultados

Se valora de la siguiente forma:

A. Los apartados de la memoria referidos al <b>modelo de análisis, la revisión y validación de cuestionarios y el diseño muestral</b> , incluirán:	Valoración de la documentación aportada por las licitadoras	
	CENTRO DE OBSERVACIÓN Y TELEDETECCIÓN ESPACIAL, S.A.U.	TRANSMITEL CONTACT CENTER, S. L.
I. <b>Descripción del modelo de análisis</b> de la satisfacción de los usuarios de los distintos segmentos asistenciales que se analizan en el estudio, teniendo en cuenta la representatividad de los datos en cada ámbito asistencial.	<p>En el apartado 2.2. “Objetivos de la investigación” se mencionan, entre otros, la evaluación de la calidad percibida en la prestación de los servicios de atención primaria, atención hospitalaria y SUMMA 112, así como examinar la satisfacción en estos ámbitos.</p> <p>En el apartado 2.3., sobre la metodología de trabajo, se concretan los segmentos y unidades de análisis del estudio (atención primaria, hospitalaria y SUMMA 112), y su representatividad a nivel de centro de salud, gerencia hospitalaria y unidades del SUMMA 112. También se indica, respecto al ámbito de atención primaria, la representatividad del tipo de atención (presencial y no presencial).</p> <p>Por tanto, <b>el modelo de análisis propuesto contempla todos los</b></p>	<p>En el apartado “Objeto”, se menciona que el objeto del contrato es la evaluación de la opinión y el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios públicos de la Comunidad de Madrid, respecto a los servicios de atención primaria, atención hospitalaria y SUMMA 112.</p> <p>En el apartado “Fases”, en la Fase 1 sobre puesta en marcha de las operaciones, se mencionan los segmentos de análisis (Atención primaria, Consultas externas hospitalarias, Urgencias hospitalarias, Hospitalización, Cirugía ambulatoria, Unidades de atención domiciliaria, Vehículos de intervención rápida y Unidades de vigilancia intensiva móvil). En la Fase 3, sobre el muestreo, se refiere una estratificación por unidades de análisis, especificando el número de</p>

	<p><b>ámbitos asistenciales del estudio, así como la representatividad de los datos a nivel de centro de salud, gerencia hospitalaria y unidades del SUMMA 112.</b></p>	<p>centros de salud, el número de hospitales por segmento y tres tipos de dispositivos del SUMMA 112. No obstante, no se especifica la representatividad de los datos a nivel de centro de salud, de gerencia hospitalaria y de unidades del SUMMA 112.</p> <p>Por tanto, <b>el modelo de análisis propuesto incluye todos los ámbitos asistenciales del estudio, pero no contempla la representatividad de los datos a nivel de centro de salud, gerencia hospitalaria y unidades del SUMMA 112.</b></p>
<p><b>II. Descripción de la metodología para revisar y validar los cuestionarios,</b> especificando el proceso de realización de pretest o pilotaje que incluya la realización de, al menos, 20 entrevistas por cada uno de los distintos cuestionarios del estudio.</p>	<p>En el apartado 3.2.2 “Cuestionario a emplear en la investigación” se citan los ocho cuestionarios que se utilizarán para recabar información sobre cada segmento de análisis. Asimismo, se describe el esquema básico para el diseño y elaboración de cuestionarios, así como las características generales de su estructura. En el Anexo I se presentan los modelos iniciales de cuestionario para cada segmento del estudio.</p> <p>Para la validación, en el apartado 3.2.3. “Prueba piloto del cuestionario” se describe la realización de un pretest (30 encuestas por cada tipo de cuestionario), mediante un pilotaje de gabinete y un sondeo pretest. Se describen las funcionalidades del pretest y se refiere la elaboración de informe de resultados del pilotaje</p> <p>Por tanto, <b>el proceso de validación descrito garantiza la idoneidad de los cuestionarios y el proceso de realización del pilotaje es adecuado en cuanto al número de entrevistas.</b></p>	<p>En el apartado “Objeto” se menciona, como objetivo específico del contrato, revisar y, en su caso, actualizar los instrumentos de medida específicos (cuestionarios).</p> <p>En el apartado “Fases”, en la Fase 2 sobre puesta en marcha, se menciona la revisión del cuestionario, pero no se describe el proceso para esta revisión. En la Fase 4, sobre trabajo de campo, se hace referencia a las características generales de la introducción/presentación de un cuestionario y sobre la formulación de las preguntas.</p> <p>No obstante, en la memoria aportada no se describe la metodología para revisar y validar los cuestionarios, ni el proceso de realización de pretest o pilotaje que incluya la realización de, al menos, 20 entrevistas por cada uno de los distintos cuestionarios del estudio.</p> <p>Por tanto, <b>el proceso de validación de los cuestionarios es inexistente y no se prevé realizar el número de entrevistas exigido.</b></p>
<p><b>III. Descripción del diseño muestral</b> por cada unidad de análisis y segmento, especificando: la definición de las unidades de información; método</p>	<p>En el apartado 3.1.2 “Diseño muestral” se describe, para cada uno de los ámbitos asistenciales de atención primaria, hospitalaria y SUMMA 112, el diseño muestral, especificando: universo, unidades de</p>	<p>En el apartado “Fases”, en la Fase 3 sobre muestreo, se mencionan requisitos generales para realizar un muestreo, citando distintos tipos de muestreo y concretando que se realizará un muestreo estratificado. Se</p>

<p>de muestreo; cálculo del tamaño de la muestra y error muestral por cada unidad de análisis; número total de entrevistas válidas a realizar: 46.671; y número de entrevistas por unidad de análisis y segmento: 1.050 en el SUMMA 112 (350 por cada tipología de unidades), 26.462 en atención primaria (101 por centro de salud) y 19.159 en atención hospitalaria (161 por hospital en cada uno de los 4 segmentos).</p>	<p>información, diseño o método de muestreo, cálculo del tamaño de la muestra y error muestral.</p> <p>Respecto al error muestral en el ámbito hospitalario se especifica que será en cada unidad de análisis (hospital) inferior al 8%, y en el caso del SUMMA 112 inferior a 5,5% en cada dispositivo/unidad de asistencia, conforme a lo exigido en el apartado 5.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas. No obstante, en la ficha técnica resumen del diseño muestral se especifican además errores muestrales del conjunto de la atención hospitalaria, que agrega los cuatro ámbitos asistenciales entrevistados; y del SUMMA 112, agregando los tres dispositivos de emergencias, así como un error de muestreo global de todo el estudio, que no son correctos, puesto que los errores de muestreo deben referirse a cada segmento de análisis y no se deben calcular agregados por ámbito asistencial.</p> <p>En cuanto al número de entrevistas válidas a realizar se contempla: nº total: 46.671; nº por unidad de análisis y segmento: 1.050 en el SUMMA 112 (350 por cada tipología de unidades), 26.462 en atención primaria (101 por centro de salud) y 19.159 en atención hospitalaria (161 por hospital en cada uno de los 4 segmentos).</p> <p>Por tanto, <b>el diseño muestral descrito contiene la información exigida que asegura la representatividad de la muestra a nivel global, ya que se especifica un total de 46.671 encuestas a realizar y el número de encuestas por unidad de análisis y segmento. No obstante, respecto al ámbito hospitalario y el SUMMA 112 se facilita información incorrecta sobre el error muestral, así como a nivel global de todo el estudio, lo cual genera confusión.</b></p>	<p>refiere una estratificación por unidades de análisis, especificando el número de centros de salud, el número de hospitales por segmento y tres tipos de dispositivos del SUMMA 112.</p> <p>Sobre el cálculo de tamaño muestral, se mencionan consideraciones generales a tener en cuenta, pero no se describe el diseño muestral por cada unidad de análisis y segmento; no se describe el cálculo del tamaño y error muestral por unidad de análisis, ni el número de entrevistas válidas a realizar por unidad de análisis y segmento.</p> <p>Por tanto, <b>el diseño muestral descrito no contiene la información exigida que asegura la representatividad de la muestra; asimismo, no se especifica el error muestral por unidad de análisis, ni el número total de entrevistas a realizar, ni el número total de entrevistas por unidad de análisis o segmento.</b></p>
--	---	---

B. El apartado de la memoria referido al <b>Trabajo de Campo</b> , incluirá:	Valoración de la documentación aportada por las licitadoras	
	CENTRO DE OBSERVACIÓN Y TELEDETECCIÓN ESPACIAL, S.A.U.	TRANSMITEL CONTACT CENTER, S. L.
Descripción de la planificación del trabajo de campo y el cronograma de actividades para su ejecución, detallando un período de trabajo de campo inferior o igual a 12 semanas, así como el proceso de realización de las encuestas y de resolución de incidencias, la oferta horaria para realizar las encuestas, el número de intentos de contacto telefónico y los motivos de los casos de exclusión o pérdida; la programación y contenidos de la formación previa del personal encuestado.	<p>En el apartado 3.2.4. "Preparación del trabajo de campo" se refiere la preparación de materiales y documentos previos (listados muestrales, hoja de control, gestión del call center y documentos para incidencias).</p> <p>En "Formación del equipo de trabajo" se refiere contar con un plan de formación con actividades dirigidas a diferentes perfiles. Se mencionan los principios de la formación del personal de campo y se detallan los aspectos teóricos y prácticos de programa (tanto para entrevistadores como jefes de equipo), incluyendo en el Anexo II el manual de encuestador a utilizar en la formación.</p> <p>Se describe en el apartado 3.2.5 el protocolo del trabajo de campo, incluyendo la organización y desarrollo de la jornada con la oferta horaria, la supervisión y el flujo de encuestación. Se detallan las actuaciones del encuestador, así como el registro y resolución de incidencias. Se fijan 12 intentos de llamada y se recogen los motivos de los casos de exclusión.</p> <p>El cronograma general de actividades se presenta en el apartado 6. "Plazo de ejecución de los trabajos", incluyendo las actividades relacionadas con el trabajo de campo, a desarrollar a lo largo de 12 semanas hasta el 14 de diciembre-2023.</p> <p>Por tanto, <b>la planificación y cronograma presentados están detallados, la duración del trabajo de campo es de 12 semanas y el personal encuestador cuenta con formación previa para las actividades a realizar.</b></p>	<p>En el apartado "Fases", en la Fase 4 sobre trabajo de campo, se menciona la recogida de información mediante entrevista presencial y telefónica, esta última con el sistema CATI. Asimismo, se hace referencia a las características generales de la introducción/presentación de un cuestionario y sobre la formulación de las preguntas. Se refiere seguir un sistema de control directo e indirecto para verificar la veracidad de la información recogida.</p> <p>En el apartado "Informes a entregar, respecto a las bases de datos, se citan ficheros de incidencias y seguimiento sobre la realización del trabajo de campo, pero no se describe ni se detalla su contenido de forma expresa.</p> <p>En la memoria aportada <b>no se describe la planificación del trabajo de campo, ni el cronograma de actividades para su ejecución; no se detalla un período de trabajo de campo inferior o igual a 12 semanas, ni el proceso de realización de las entrevistas y de resolución de incidencias; no se menciona la oferta horaria para realizar las entrevistas, ni el número de intentos de contacto telefónico, ni los motivos de los casos de exclusión o pérdida. Tampoco se menciona la programación y contenidos de la formación previa del personal encuestador.</b></p>



C. El apartado de la memoria referido a Técnicas y procedimientos para la explotación estadística y el análisis, incluirá:	Valoración de la documentación aportada por las licitadoras	
	CENTRO DE OBSERVACIÓN Y TELEDETECCIÓN ESPACIAL, S.A.U.	TRANSMITEL CONTACT CENTER, S. L.
<p>Estudio estadístico descriptivo (análisis univariante y bivalente), la metodología para la comparación y análisis evolutivo de resultados, estudio estadístico analítico (análisis multivariante).</p>	<p>En el apartado 3.4.1. “Explotación estadística de la información” se describe de forma detallada los estadísticos a emplear en técnicas descriptivas univariantes y bivariantes, así como las representaciones gráficas.</p> <p>Se detallan los análisis multivariantes: matrices de importancia-valoración, análisis de cluster, regresión lineal múltiple y factorial. También se describe el análisis evolutivo de resultados y se muestra un ejemplo de tablas de comparación de resultados.</p> <p>Por tanto, <b>la descripción estadística contiene toda la información exigida: análisis descriptivo, analítico, comparación y evolutivo.</b></p>	<p>En el apartado “Fases”, en la Fase 4 sobre trabajo de campo, se menciona el análisis de datos cualitativos, obtenidos de las preguntas abiertas, y de datos cuantitativos, de las preguntas cerradas, este último análisis utilizando estadísticos sencillos, que no se especifican ni se detallan; se hace mención a la obtención de puntuaciones directas en términos absolutos, así como porcentajes de respuesta y la media aritmética.</p> <p>En el apartado “Informes a entregar” se mencionan “Anexos estadísticos”, que recojan resultados asociados a las variables del estudio, citando ejemplo como <i>el conocimiento de euskera, el nivel de ingresos y el tener hijos/as</i>, entre otros. No se detalla la información sobre los anexos estadísticos.</p> <p>En la Fase 5, explotación de resultados, se refiere que serán analizados e interpretados los datos estadísticos, identificando los puntos débiles y puntos fuertes.</p> <p>En la memoria aportada no se describe la realización de estudio estadístico descriptivo (análisis univariante y bivalente), ni la metodología para la comparación y análisis evolutivo de resultados, ni el estudio estadístico analítico (análisis multivariante).</p> <p>Por tanto, <b>la descripción aportada no incluye ni detalla ninguno de los estudios estadísticos a realizar (estudio descriptivo, comparativo, evolutivo y analítico).</b></p>



## 2.- CONTROL DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS TRABAJOS Y DE LA INFORMACIÓN

Respecto a este criterio, los apartados 9 y 10 de la cláusula 1 del PCAP establecen que la memoria incluirá la planificación del seguimiento y control general del proyecto, así como información detallada sobre el tratamiento y seguridad de la información.

Se valora de la siguiente forma:

A.- El apartado de la memoria referido al <b>Plan de seguimiento y control general del proyecto</b> , incluirá:	Valoración de la documentación aportada por las licitadoras	
	CENTRO DE OBSERVACIÓN Y TELEDETECCIÓN ESPACIAL, S.A.U.	TRANSMITEL CONTACT CENTER, S. L.
La organización del trabajo en las distintas fases del proyecto, concretando la asignación de recursos materiales y humanos, así como la temporalidad de su ejecución; y las medidas de control previstas a lo largo de su desarrollo, así como los responsables técnicos encargados del seguimiento y control.	<p>En los apartados 4.2, 4.3 y 4.4 se describen los siguientes controles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de incidencias; se mencionan acciones para su minimización en las 5 fases del proyecto (definición de plan de trabajo; trabajo de campo; depuración, codificación y control; análisis de la información; y elaboración de informes).</li> <li>- Controles de planificación; se citan aspectos para el seguimiento y control general del proyecto (reuniones y revisiones técnicas): revisión documental, revisión del avance del proyecto, entregables y seguimiento de acciones correctivas.</li> <li>- Controles de seguimiento; se especifican: medidas para garantizar cobertura de las muestras, cuestionarios con pilotaje, aplicaciones de grabación e informáticas de tratamiento de información, briefing del equipo de trabajo de campo y plan de formación, supervisión y control de campo e interpretación de resultados para controlar su coherencia. Se hace referencia a los supervisores del trabajo de campo.</li> </ul> <p>En diversos apartados se hace referencia a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El proceso metodológico planteado para la ejecución, que comprende las 5 fases del proyecto y las actividades a desarrollar en cada una de ellas.</li> <li>- Los “medios técnicos y materiales”:</li> </ul>	<p>En el apartado “Fases”, en la Fase 2 sobre puesta en marcha, se refiere que se elaborará un plan de trabajo y calendario consensuado entre los técnicos del SUMMA 112 del Servicio Madrileño de Salud y los de TCC.</p> <p>Se mencionan los perfiles profesionales del equipo asignado al servicio, incluyendo responsable y jefe del proyecto, pero no se concreta la asignación de recursos materiales y humanos a cada una de las fases del estudio. Se recoge la duración prevista de cada fase, pero no se muestra el cronograma o la temporalidad de su ejecución.</p> <p>En cuanto a las medidas de control previstas a lo largo del desarrollo del estudio, se refiere seguir un sistema de control directo e indirecto para verificar la veracidad de la información recogida en las entrevistas. No se describen otras medidas de control, ni los responsables técnicos encargados del seguimiento y control.</p> <p>Por tanto, <b>no se describe un proceso de organización del trabajo completo y detallado, ni las correspondientes medidas de seguimiento y control.</b></p>

	<p>instalaciones*, equipos informáticos y periféricos, software, plataforma telefónica CATI y otros medios materiales. *Call center con 60 puestos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La asignación del equipo de trabajo a las diferentes tareas del proyecto y resultados a obtener. Se muestra de forma gráfica en organigrama y se detallan las funciones principales del equipo de trabajo.</li> <li>- La planificación temporal de las distintas tareas enmarcadas en cada una de las fases del proyecto.</li> </ul> <p>Por tanto, <b>la planificación de los trabajos y las medidas de control propuestas se describen de forma completa y detallada.</b></p>	
--	---	--

B. El apartado de la memoria referido al <b>tratamiento y seguridad de la información</b> , incluirá:	Valoración de la documentación aportada por las licitadoras	
	CENTRO DE OBSERVACIÓN Y TELEDETECCIÓN ESPACIAL, S.A.U.	TRANSMITEL CONTACT CENTER, S. L.
Descripción de las medidas técnicas y organizativas a establecer para garantizar la confidencialidad y seguridad de la información en las distintas fases del estudio de evaluación, referenciando la normativa vigente, especialmente respecto a la recogida y tratamiento de datos personales y la información estadística durante el trabajo de campo y la explotación estadística.	<p>En el apartado 4.5. "Seguridad de los trabajos" y en 5.1 "Plan de contingencias técnico" se describe el compromiso de privacidad y confidencialidad de la información manejada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se señala el compromiso del equipo consultor a la estricta observancia de la privacidad y confidencialidad de todo tipo de información manejada o generada a lo largo del desarrollo completo de los trabajos. A este respecto, se referencia normativa vigente relacionada con la protección de datos de carácter personal y seguridad de la información.</li> <li>- Se refiere que las bases de datos que se elaboren se tratarán de manera seudonimizada y acorde con la normativa vigente en materia de protección de datos y seguridad de la información de carácter personal, de forma que quede garantizada la integridad, disponibilidad, confidencialidad y trazabilidad de los datos.</li> </ul>	<p>En la memoria aportada <b>no se describen medidas técnicas y organizativas para garantizar la confidencialidad y seguridad de la información en las distintas fases del estudio. No se hace referencia a la normativa vigente sobre recogida y tratamiento de datos personales y sobre la información estadística, durante el trabajo de campo y la explotación estadística.</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se refiere establecer medidas para garantizar seguridad de la información, plasmadas en un "Documento de Seguridad" de ficheros del proyecto, en relación con: envío de datos personales, manejo de la información, medidas en el puesto de trabajo, formatos y soportes, accesos, registro de incidencias, entre otros.</li> <li>- En el plan de contingencias se describen medidas para evitar fugas de información, para el control de la vulnerabilidad técnica de equipos y sistemas operativos, así como para la protección de los sistemas de procesamiento contra código malicioso y descargables.</li> </ul> <p>Por tanto, <b>las medidas descritas están detalladas respecto a la confidencialidad y seguridad de la información en todas las fases del estudio y se referencia la normativa vigente.</b></p>	
--	--	--

## C.- PUNTUACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR

En la siguiente tabla 1 se hace constar la puntuación obtenida por cada uno de los referidos criterios, así como la puntuación total alcanzada, tras la valoración técnica de la documentación aportada por las empresas licitadoras.

Tabla 1: Puntuación de criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor

CRITERIO		VALORACIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA		PUNTUACIÓN MÁXIMA	
			CENTRO DE OBSERVACIÓN Y TELEDETECCIÓN ESPACIAL, S.A.U.	TRANSMITEL CONTACT CENTER, S. L.		
1. Modelo de análisis, trabajo de campo y explotación estadística	A. Modelo de análisis. Revisión y validación de cuestionarios. Diseño muestral	I. Descripción del modelo de análisis de la satisfacción de los usuarios de los distintos segmentos asistenciales que se analizan en el estudio, teniendo en cuenta la representatividad de los datos en cada ámbito asistencial.	1	0	1	5
		II. Descripción de la metodología para revisar y validar los cuestionarios, especificando el proceso de realización de pretest o pilotaje que incluya la realización de, al menos, 20 entrevistas por cada uno de los distintos cuestionarios del estudio.	2	0	2	
		III. Descripción del diseño muestral por cada unidad de análisis y segmento, especificando: la definición de las unidades de información; método de muestreo; cálculo del tamaño de la muestra y error muestral por cada unidad de análisis; número total de entrevistas válidas a realizar: 46.671; y número de entrevistas por unidad de análisis y segmento: 1.050 en el SUMMA 112 (350 por cada tipología de unidades), 26.462 en atención primaria (101 por centro de salud) y 19.159 en atención hospitalaria (161 por hospital en cada uno de los 4 segmentos).	0	0	2	
	B. Trabajo de campo	Descripción de la planificación del trabajo de campo y el cronograma de actividades para su ejecución, detallando un período de trabajo de campo inferior o igual a 12 semanas, así como el proceso de realización de las entrevistas y de resolución de incidencias, la oferta horaria para realizar las entrevistas, el número de intentos de contacto telefónico y los motivos de los casos de exclusión o pérdida; la programación y contenidos de la formación previa del personal encuestador.	4	0	4	4
	C. Técnicas y procedimientos para la explotación estadística y el análisis	Descripción de técnicas y procedimientos para la explotación estadística y el análisis, especificando: Estudio estadístico descriptivo (análisis univariante y bivalente), la metodología para la comparación y análisis evolutivo de resultados, estudio estadístico analítico (análisis multivariante).	4	0	4	4
PUNTUACIÓN TOTAL DEL CRITERIO 1			11,00	0,00	13,00	

CRITERIO		VALORACIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA		PUNTUACIÓN MÁXIMA
			CENTRO DE OBSERVACIÓN Y TELEDETECCIÓN ESPACIAL, S.A.U.	TRANSMITEL CONTACT CENTER, S. L.	
2. Control de calidad y seguridad de los trabajos y de la información	A. Plan de seguimiento y control general de proyecto	Descripción del plan de seguimiento y control general del proyecto, especificando: La organización del trabajo en las distintas fases del proyecto, concretando la asignación de recursos materiales y humanos, así como la temporalidad de su ejecución; y las medidas de control previstas a lo largo de su desarrollo, así como los responsables técnicos encargados del seguimiento y control.	6,5	0	6,5
	B. Tratamiento y seguridad de la información	Descripción de las medidas técnicas y organizativas a establecer para garantizar la confidencialidad y seguridad de la información en las distintas fases del estudio de evaluación, referenciando la normativa vigente, especialmente respecto a la recogida y tratamiento de datos personales y la información estadística durante el trabajo de campo y la explotación estadística.	6,5	0	6,5
PUNTUACIÓN TOTAL DEL CRITERIO 2			13,00	0,00	13,00
PUNTUACIÓN TOTAL			24,00	0,00	26,00

Documento firmado digitalmente por:FERNÁNDEZ DELGADO ADELA ÁNGELES  
Fecha:2023.04.17 09:34

Documento firmado digitalmente por:VALENTIN LOPEZ BEATRIZ  
Fecha:2023.04.17 09:24

Fdo: Adela Fernández Delgado  
Técnico. Subdirección General de  
Calidad Asistencial

Fdo: Beatriz Valentín López  
Técnico. Subdirección General de  
Calidad Asistencial

## Anexo I.- Criterios cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor (*cláusula 1, apartado 9 del PCAP*)

### CRITERIOS CUALITATIVOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR: **HASTA 26 PUNTOS.**

#### 1.- MODELO DE ANÁLISIS, TRABAJO DE CAMPO Y EXPLOTACIÓN ESTADÍSTICA.

Se incluirá una memoria en la que se detalle:

- El modelo de análisis.
- La metodología de revisión y validación de cuestionarios.
- El diseño muestral.
- La planificación del trabajo de campo.
- La descripción de técnicas y procedimientos para la explotación estadística y el análisis de resultados.

Se puntuará **con un máximo de 13 puntos**, con el siguiente desglose:

#### A. Revisión y validación de cuestionarios. Diseño muestral.

Los apartados de la memoria referidos a este contenido se valorarán con hasta **5 puntos**, e incluirán:

- I. Descripción del modelo de análisis de la satisfacción de los usuarios de los distintos segmentos asistenciales que se analizan en el estudio, teniendo en cuenta la representatividad de los datos en cada ámbito asistencial: **hasta 1 punto**. La ponderación se realizará del siguiente modo:
  - El modelo descrito incluye el análisis de la satisfacción en todos los segmentos asistenciales de estudio (atención primaria, hospitalaria y del SUMMA 112) y la representatividad de datos a nivel de centro de salud, de gerencia hospitalaria y de unidades del SUMMA 112: **1 punto**.
  - El modelo descrito no incluye todos los segmentos asistenciales de estudio, o bien no contempla la representatividad de datos a nivel de centro de salud o de gerencia hospitalaria o de unidades del SUMMA 112: **0 puntos**.
- II. Descripción de la metodología para revisar y validar los cuestionarios, especificando el proceso de realización de pretest o pilotaje que incluya la realización de, al menos, 20 entrevistas por cada uno de los distintos cuestionarios del estudio: **hasta 2 puntos**. La ponderación se realizará del siguiente modo:
  - El proceso de validación descrito garantiza la idoneidad de los cuestionarios y el proceso de realización del pilotaje es adecuado en cuanto al número de entrevistas: **2 puntos**.
  - El proceso de validación es inadecuado o inexistente, o bien no se prevé realizar el número de entrevistas exigido: **0 puntos**.
- III. Descripción del diseño muestral por cada unidad de análisis y segmento, especificando: la definición de las unidades de información; método de muestreo; cálculo del tamaño de la muestra y error muestral por cada unidad de análisis; número total de entrevistas válidas a realizar: 46.671; y número de entrevistas por unidad de análisis y segmento: 1.050 en el SUMMA 112 (350 por cada tipología de unidades), 26.462 en atención primaria (101 por centro de salud) y 19.159 en

atención hospitalaria (161 por hospital en cada uno de los 4 segmentos): **hasta 2 puntos**. La ponderación se realizará del siguiente modo:

- El diseño muestral descrito contiene toda la información exigida, asegurando la representatividad de la muestra, y especifica: el error muestral por unidad de análisis; un total de 46.671 entrevistas a realizar; y el número de entrevistas exigido por unidad de análisis y segmento: **2 puntos**.
- El diseño muestral descrito no contiene toda la información exigida para asegurar la representatividad de la muestra, o bien no se especifica el error muestral por alguna de las unidades de análisis, o bien no se especifica un total de 46.671 entrevistas realizar, o bien no se especifica el número de entrevistas exigido en alguna unidad de análisis o segmento: **0 puntos**.

## **B. Trabajo de Campo.**

El apartado de la memoria referido a este contenido se valorará con **hasta 4 puntos**, debiendo incluir: - Descripción de la planificación del trabajo de campo y el cronograma de actividades para su ejecución, detallando un período de trabajo de campo inferior o igual a 12 semanas, así como el proceso de realización de las entrevistas y de resolución de incidencias, la oferta horaria para realizar las entrevistas, el número de intentos de contacto telefónico y los motivos de los casos de exclusión o pérdida. - La programación y contenidos de la formación previa del personal encuestador. La ponderación se realizará del siguiente modo:

- La planificación y cronograma presentados detallan todos los contenidos del proceso exigidos para el desarrollo del trabajo de campo, cuya duración es inferior o igual a 12 semanas. Asimismo, se detalla la programación y contenidos de la formación previa del personal encuestador en este campo: **4 puntos**.
- La planificación y cronograma presentados contemplan un período para el trabajo de campo inferior o igual a 12 semanas, aunque no están suficientemente detallados en algún aspecto o bien no se detallan la programación o los contenidos de la formación previa del personal encuestador: **2 puntos**.
- La planificación y cronograma presentados prevén una duración del trabajo de campo superior a 12 semanas o bien el personal encuestador no recibe formación previa: **0 puntos**.

## **C. Técnicas y procedimientos para la explotación estadística y el análisis**

El apartado de la memoria referido a este contenido se valorará con **hasta 4 puntos**, debiendo especificar: Estudio estadístico descriptivo (análisis univariante y bivariante), la metodología para la comparación y análisis evolutivo de resultados, y estudio estadístico analítico (análisis multivariante). La ponderación se realizará del siguiente modo:

- La descripción aportada contiene y detalla toda la información exigida (estudio descriptivo, comparativo, evolutivo y analítico): **4 puntos**.
- La descripción aportada no incluye o no detalla alguno de los estudios estadísticos a realizar (estudio descriptivo, comparativo, evolutivo y analítico): **2 puntos**.
- La descripción aportada no incluye o no detalla ninguno de los estudios estadísticos a realizar (estudio descriptivo, comparativo, evolutivo y analítico): **0 puntos**.



## 2.- CONTROL DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS TRABAJOS Y DE LA INFORMACIÓN.

La memoria incluirá la planificación del seguimiento y control general del proyecto, así como información detallada sobre el tratamiento y seguridad de la información. Se puntuará con un **máximo de 13 puntos**, con el siguiente desglose:

### A. Plan de seguimiento y control general del proyecto.

El apartado de la memoria referido a este contenido se valorará con **hasta 6,5 puntos**, debiendo especificar: La organización del trabajo en las distintas fases del proyecto, concretando la asignación de recursos materiales y humanos, así como la temporalidad de su ejecución; y las medidas de control previstas a lo largo de su desarrollo, así como los responsables técnicos encargados del seguimiento y control.

La ponderación se realizará del siguiente modo:

- La planificación de los trabajos y las medidas de control propuestas se describen de forma completa y detallada (incluyendo asignación de recursos por fases, temporalidad, control y responsables técnicos del seguimiento y control): **6,5 puntos**.
- La planificación de los trabajos no es completa o no está detallada en alguno de los aspectos, o bien las medidas de control descritas no se consideran correctas o no detallan los responsables técnicos: **3 puntos**.
- No se describe un proceso de organización del trabajo completo y detallado ni las correspondientes medidas de seguimiento y control: **0 puntos**.

### B. Tratamiento y seguridad de la información.

El apartado de la memoria referido a este contenido se valorará con **hasta 6,5 puntos**. Deberá incluir: Descripción de las medidas técnicas y organizativas a establecer para garantizar la confidencialidad y seguridad de la información en las distintas fases del estudio de evaluación, referenciando la normativa vigente, especialmente respecto a la recogida y tratamiento de datos personales y la información estadística durante el trabajo de campo y la explotación estadística. La ponderación se realizará del siguiente modo:

- Las medidas descritas están detalladas en todas las fases del estudio, referenciando la normativa vigente: **6,5 puntos**.
- Las medidas descritas no están detalladas en alguna fase del estudio o bien alguna normativa referenciada no está vigente o no se referencia la normativa vigente: **3 puntos**.
- Las medidas descritas no están detalladas en ninguna fase del estudio: **0 puntos**.