PLIEGO DE BASES TÉCNICAS

"CREACIÓN DE UN PANEL DE JÓVENES Y REALIZACIÓN DE TRABAJOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN"

1. Tareas a contratar

La empresa adjudicataria debe crear y gestionar un Panel anonimizado y estable de personas jóvenes de entre 15 y 34 años de la Comunidad Autónoma de Euskadi (CAE), que sea representativa de la juventud vasca de esa edad, que acepten ser consultadas por el Observatorio Vasco de la Juventud sobre distintas cuestiones de interés para la juventud a través de encuestas (online y telefónicas), complementadas con grupos de discusión y entrevistas en profundidad en aquellos estudios en los que el Observatorio Vasco de la Juventud lo considere pertinente. El Panel de jóvenes estará constituido por un mínimo de 4.000 componentes, con un mínimo de 1.000 por cada grupo de edad (15-19 años, 20-24 años, 25-29 años y 30-34 años) **y, dentro de cada grupo de edad, un mínimo de 150 personas de cada edad exacta (15 años, 16 años…).**

Además de todos los procesos de formación y mantenimiento del Panel, la contratación incluye trabajos de recogida de la información sobre temas relacionados con la juventud mediante encuestas, grupos de discusión y entrevistas en profundidad a los miembros de dicho panel en 2021 y 2022. Dentro de dichos trabajos se incluyen los relativos a la organización y validación de la información recogida a fin de ser posteriormente explotada, de acuerdo con los fines estadísticos del Observatorio Vasco de la Juventud.

El número de encuestas online, grupos de discusión o entrevistas dependerá cada año de las necesidades del Observatorio Vasco de la Juventud, pero, para el cálculo de las ofertas, se tendrá en cuenta que se debe garantizar para el primer ejercicio, año 2021, además de la creación del panel, la realización de un mínimo de dos oleadas de 1.500 encuestas cada una y 20 entrevistas en profundidad.

Más concretamente, la empresa adjudicataria realizará las siguientes **tareas** para la correcta ejecución del contrato:

1.1. Creación y mantenimiento del GaztePanel

1) Creación de un Panel representativo de la población de 15 a 34 años de la CAE. El mismo deberá reflejar la heterogeneidad del colectivo joven en sus características más relevantes y responder a la distribución de la población joven de Euskadi.

   La empresa adjudicataria deberá contactar y obtener la autorización de un número suficiente de personas jóvenes, como mínimo 4.000, con un mínimo de 1.000 por cada grupo de edad (15-19 años, 20-24 años, 25-29 años y 30-34 años) **y un mínimo de 150 personas de cada edad exacta**, dispuestas a formar parte del GaztePanel y responder a

encuestas, así como participar en grupos de discusión o entrevistas en profundidad. En el caso de las personas menores de edad se obtendrá también el consentimiento de un progenitor o persona responsable.

Para ello el Observatorio Vasco de la Juventud remitirá a la empresa una base anonimizada de más de 50.000 jóvenes de 15 a 30 años a utilizar como base para la captación de las y los integrantes del Gaztepanel de ese tramo de edad. En el caso de no ser suficiente la base proporcionada para establecer un número mínimo de personas de 15 a 30 años en el panel, así como en el caso de la captación de las personas integrantes del panel de 31 a 34 años, la empresa deberá establecer qué otros mecanismos de captación utilizará para la creación de un panel estable con al menos 4.000 integrantes, con un mínimo de 1.000 por cada grupo de edad **(en el grupo de edad de 30 a 34 años el número de integrantes de 30 años no podrá exceder de 250)**.

Las encuestas que pudieran realizarse en el proceso de creación del panel no se facturarán como encuestas realizadas, sino que serán parte del precio establecido para la creación del panel.

2) La empresa deberá establecer y hacer efectiva la forma de motivar a la participación en el GaztePanel y en cada una de las recogidas de información que se realicen, previa aprobación del Observatorio Vasco de la Juventud.

3) Además, la empresa deberá realizar las tareas de actualización necesarias para mantener el GaztePanel, procediendo a la sustitución de las bajas que pudieran producirse (por cumplir 35 años, por deseo expreso de dejar de formar parte del panel o por no cumplir con el compromiso adquirido de participar en encuestas, grupos de discusión o entrevistas en profundidad) e incorporando a personas que en 2021-2022, tras la creación del panel, cumplan 15 años o personas que sustituyan a quienes se den de baja voluntariamente o son eliminadas del panel por no participar en las investigaciones para las que son requeridas.

4) La empresa deberá presentar al Observatorio Vasco de la Juventud un resumen trimestral de la situación del panel, con las bajas y nuevas altas y los procesos de captación e incorporación desarrollados para el mantenimiento del mismo.

5) Todas las tareas de contactación se realizarán en ambas lenguas oficiales de Euskadi o únicamente en euskera si así lo solicitara la persona contactada.

1.2. Realización de trabajos de recogida de información basados en encuestas

1) El número de trabajos de recogida de información mediante encuestas no está predeterminado y dependerá de las necesidades del Observatorio Vasco de la Juventud y del presupuesto disponible. Además, el número de encuestas a realizar en cada trabajo de recogida de información vendrá determinado por el Observatorio Vasco de la Juventud, en función de sus necesidades y del ámbito de estudio. En todo caso, en el año 2021 se llevarán a cabo al menos dos trabajos de recogida de información u oleadas de 1.500 encuestas cada una, como mínimo.

2) El Observatorio Vasco de la Juventud establecerá el número de trabajos de campo a desarrollar cada año y la fecha de inicio de la recogida de información. La empresa adjudicataria presentará un cronograma para cada operación.

3) Las encuestas podrán ser online o telefónicas, de acuerdo a criterios establecidos por el Observatorio Vasco de la Juventud y/o a las preferencias de las personas integrantes del panel.

4) El Observatorio Vasco de la Juventud determinará las preguntas del cuestionario a utilizar y la empresa se encargará de realizar la adaptación del cuestionario a una plataforma de encuestas online, en caso de encuestación online, o bien a CATI, en caso de encuestación telefónica, y su posterior envío o llamadas a las personas que forman parte del panel o a la muestra que se determine en cada caso.

5) Los cuestionarios a emplear podrán contar con preguntas abiertas y cerradas y, en cualquier caso, tendrán un máximo de 80 respuestas, independientemente de las posiciones de grabación que supongan. En dicho cómputo no se tendrán en cuenta las preguntas de registro que no requieren respuesta por parte de la persona joven (habitualmente nº de entrevista, código de entrevistador o entrevistadora, lengua en la que se realiza la encuesta, día de realización, duración de la misma, etc.).

6) La empresa adjudicataria se responsabilizará de aplicar la estrategia general establecida para la planificación, supervisión y revisión del trabajo, para garantizar la colaboración de la población a encuestar, así como de desarrollar el sistema organizativo general que se establezca para el desarrollo del trabajo de campo. Antes del inicio del trabajo de campo la empresa presentará una propuesta de trabajo que incluya todos los aspectos relevantes de la planificación y desarrollo del mismo para su aprobación por parte del Observatorio Vasco de la Juventud.

7) La empresa adjudicataria propondrá y llevará a cabo todas las medidas relativas a garantizar el secreto estadístico durante el proceso de desarrollo de la operación.

8) La empresa adjudicataria garantizará el uso de las lenguas oficiales en el proceso de encuestación, de acuerdo a las preferencias de las personas encuestadas.

9) Así mismo, la empresa adjudicataria pondrá a disposición de las personas encuestadas un teléfono gratuito en el que puedan recibir información sobre la operación en caso de dudas sobre la misma.

10) En la fase de recogida de información, bien sea mediante encuestas online o telefónicas, la empresa adjudicataria asegurará en todo momento la calidad en la forma de recogida de la información.

    La empresa adjudicataria se responsabilizará de la depuración, codificación, y validación de la información recogida en campo. Esto afectará a todos los procesos, tanto previos como paralelos o complementarios, no directamente relacionados con la validación estrictamente informática, pero que sí están relacionados con la coherencia interna de los datos. Esto es, habrán de tenerse en cuenta todos los aspectos que se relacionen y afecten a la correcta recogida de la información en campo, de forma que se consiga la

información íntegra prevista en los cuestionarios y que ésta tenga la calidad suficiente de cara a realizar la correspondiente codificación.

El objetivo central será completar la validación de la información recogida en campo, mediante nuevos contactos con las personas entrevistadas cuando los cuestionarios recogidos contengan errores o información insuficiente o inadecuada.

11) Validación informática de los datos grabados. Preparación de los mismos para el desarrollo de la explotación.

    En paralelo al proceso de desarrollo del trabajo de campo, la empresa adjudicataria procederá a la validación informática final de los datos recogidos.

    La empresa contratada creará la variable de ponderación y elevación a miles de los datos en función del reparto de la población joven más actualizada disponible.

    La empresa adjudicataria realizará igualmente una explotación estadística básica de los datos de la encuesta siguiendo las instrucciones del Observatorio Vasco de la Juventud.

12) Seguimiento de los trabajos por parte del Observatorio Vasco de la Juventud al tiempo que se están realizando.

    En el caso de las encuestas teléfonicas, estas se grabarán en audios individuales, tras solicitar el permiso oportuno a las personas a encuestar. Los audios de estas entrevistas se entregarán al Observatorio Vasco de la Juventud en un plazo máximo de tres días desde su realización.

    Además, la empresa deberá contar con alguna aplicación informática que posibilite el seguimiento por parte del Observatorio Vasco de la Juventud de los trabajos realizados al tiempo que se van desarrollando, para ir realizando los cambios o correcciones oportunas durante el desarrollo del trabajo de campo y antes de la entrega final de resultados.

13) Las bases de datos generadas a partir de las recogidas de información serán entregadas al Observatorio Vasco de la Juventud en formato “. sav” o en formato “. gbw”.

14) La empresa adjudicataria presentará un informe de evaluación del trabajo de campo a la finalización del mismo en el que se explicará el desarrollo de la recogida de información, las incidencias del campo y propuestas de cambio o mejora de cara a campos futuros.

1.3. Realización de trabajos de recogida de información basados en grupos de discusión y/o entrevistas en profundidad

1) El Observatorio Vasco de la Juventud determinará el número de trabajos de campo basados en grupos de discusión y/o entrevistas en profundidad a realizar en función de sus necesidades y del presupuesto disponible. En todo caso, en el año 2021 se llevarán a cabo al menos 20 entrevistas en profundidad.

2) La empresa adjudicataria deberá proponer la composición de los grupos o las personas a entrevistar en cada caso en función de las características que establezca el Observatorio Vasco de la Juventud.

3) La empresa convocará y realizará los grupos o entrevistas siguiendo las indicaciones del Observatorio Vasco de la Juventud, quien facilitará los objetivos y las cuestiones a abordar a partir de un borrador de guion.

4) La empresa deberá desarrollar el guion definitivo, a partir del borrador y teniendo en cuenta los objetivos de cada estudio y presentarlo, para su aprobación, al Observatorio Vasco de la Juventud.

5) La empresa adjudicataria se encargará de desarrollar y aplicar en su integridad la estrategia definida para garantizar la colaboración de la población a encuestar.

6) La empresa garantizará el uso de las lenguas oficiales en el proceso de entrevista. El Observatorio Vasco de la Juventud podrá determinar qué grupos se desarrollarán íntegramente en euskera o en castellano.

7) Los grupos de discusión serán presenciales, el número de integrantes de los grupos de discusión oscilará entre 8 y 10, y se desarrollarán en las tres capitales vascas. El personal técnico del Observatorio Vasco de la Juventud podrá asistir a los mismos, en calidad de observador.

8) Las entrevistas en profundidad podrán ser presenciales o virtuales (por medio de aplicaciones que permitan hacer videoconferencias), de acuerdo a criterios establecidos por el Observatorio Vasco de la Juventud y/o a las preferencias de las personas integrantes del panel.

9) La empresa adjudicataria presentará al Observatorio Vasco de la Juventud las grabaciones y las transcripciones del trabajo de campo cualitativo y realizará un análisis de la información recogida.

10) La empresa adjudicataria presentará un informe de evaluación del desarrollo de las entrevistas y/o grupos de discusión, las incidencias acaecidas y propuestas de cambio o mejora de cara a trabajos futuros.

2.- Personal designado por la empresa para la realización de los trabajos

Corresponden al Observatorio Vasco de la Juventud y a la empresa adjudicataria la designación del personal para el adecuado seguimiento de los trabajos, que se haría acorde al procedimiento y calendario a concretar, conforme a las exigencias del Observatorio Vasco de la Juventud.

El personal que la empresa adjudicataria asigne a la ejecución de la prestación se enmarcará dentro del ámbito de actuación de dicha empresa por lo que no tendrá ni adquirirá ningún vínculo laboral con la Administración.

El personal designado por la empresa a la ejecución de la prestación deberá asistir a las reuniones de coordinación que el Observatorio Vasco de la Juventud considere necesarias y deberá informar en todo momento de cualquier incidencia que ocurra relacionada con las tareas a realizar o el personal designado para ello.

La empresa designará a una persona como interlocutora preferente con el Observatorio Vasco de la Juventud, persona que deberá estar al tanto de todas las tareas relacionadas con la prestación.

3.- Lugar de trabajo

Todas las tareas a desarrollar en el marco objeto del contrato se realizarán en los locales que la empresa adjudicataria haya previsto a tales efectos, los cuales en ningún caso serán los propios del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, o bien en los lugares establecidos para desarrollar los grupos de discusión o los que pueda acordar con las personas objeto de entrevistar en profundidad para realizar dichas entrevistas.

Por otro lado, el personal de la empresa responsable de las distintas tareas acudirá a las reuniones correspondientes a las que se le convoque por parte del Observatorio Vasco de la Juventud en cualquier lugar dentro de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

4.- Plazos de ejecución

La duración del contrato se extenderá desde la fecha de formalización del contrato hasta el 31 de diciembre de 2022.

En el desarrollo de los trabajos, se establecen los siguientes plazos parciales de entrega en 2021:

- **Prestación**: Creación del GaztePanel.
  Plazo: **5 de noviembre de 2021**.

- **Prestación**:
  - Finalización de la última recogida de información mediante **encuestas** correspondiente al año 2021 con entrega de la base de datos y el informe de evaluación del trabajo de campo.
    Plazo: 15 diciembre de 2021.
  - Finalización de la última recogida de información mediante **entrevistas en profundidad** correspondiente al año 2021 con entrega de informe de resultados.
    Plazo: 20 diciembre de 2021.

Asimismo, se establecen los siguientes plazos parciales de entrega en 2022

- **Prestación**: Finalización de las distintas recogidas de información correspondientes al año 2022 con entrega de las bases de datos y los informes de evaluación de los trabajos de campo, en el caso de encuestas, o entrega de los informes de resultados, en el caso de grupos de discusión y/o entrevistas en profundidad.

  Plazo: A establecer en cada operación, ya que el número de trabajos de campo depende de las necesidades del Observatorio Vasco de la Juventud y del presupuesto disponible. El último de los informes de evaluación o de resultados de 2022 finalizará el 15 de diciembre.

5.- Resultados a generar

La presentación de los resultados deberá incluir la entrega por parte de la empresa adjudicataria de, al menos, los siguientes productos:

- En relación con el GaztePanel:

- Documento inicial en la que se explicite la planificación del trabajo y que concrete la metodología y el desarrollo del proceso de creación del GaztePanel, incluyendo las características de las personas que formarán parte del mismo, las autorizaciones de las personas responsables de las y los jóvenes menores de edad y las aceptaciones de las cláusulas de protección de datos.
- Una vez constituido, la base de datos personales del GaztePanel.
- Asimismo, al finalizar el proceso de creación del GaztePanel se entregará un informe de evaluación del proceso de construcción del mismo, con recomendaciones y propuestas para su mantenimiento.
- Informes periódicos que expliquen las tareas de mantenimiento y gestión del panel realizadas por la empresa para su actualización, con el reporte de bajas y altas, sus causas y los mecanismos de captación, incorporación y sustitución de sus miembros.

- En relación con los distintos trabajos de campo basados en encuestas:

- Documento inicial que recoja la planificación del trabajo, herramientas y cronograma.
- Fichero de datos en formato ".sav" o en formato ".gbw".
- Fichero con la explotación básica de datos.
- En el caso de las encuestas telefónicas: audios individuales de todas las encuestas realizadas.
- Informe de evaluación del trabajo de campo.

- En relación con los distintos trabajos de campo basados en grupos de discusión y/o entrevistas en profundidad:

- Documento inicial que recoja la planificación del trabajo, herramientas y cronograma.
- Guion de entrevista definitivo.
- Grabaciones y transcripciones de las entrevistas o de los grupos de discusión.
- Informe de análisis de la información recogida.
- Informe de evaluación del trabajo de campo.

Toda la documentación que elabore la empresa adjudicataria en relación al presente contrato **deberá presentarse en las dos lenguas cooficiales en la Comunidad Autónoma de Euskadi** y en soporte informático.

6.- Obligaciones de la empresa adjudicataria

La empresa contratada no podrá utilizar para sí, ni proporcionar a terceros, datos del trabajo contratado sin autorización expresa del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco. A tal efecto, la empresa adjudicataria quedará obligada desde la entrega de los elementos objeto de la prestación a reconocer y certificar a instancia de la Administración

General de la Comunidad Autónoma de Euskadi la titularidad de ésta en el ámbito descrito cuando así sea requerido.

Con la contratación, la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi adquirirá los derechos de propiedad intelectual susceptibles de explotación económica correspondientes a las Bases de Datos que se conformen, así como cuantos otros se deriven de los documentos y elementos que conforman la prestación (incluso distintivos o elementos singularizados). Tales derechos se refieren a la reproducción, distribución, comunicación pública, transformación y demás que puedan ser susceptibles de explotación económica, con carácter universal, en todas las lenguas, y procedimientos existentes a la fecha y por el plazo que legalmente rija hasta su incorporación al dominio público, en los términos y con los límites que resulten indisponibles conforme a la normativa sobre propiedad intelectual. Durante la ejecución del contrato la Administración se reserva el derecho de verificar la corrección de la prestación y la adecuación de la misma a los pliegos de cláusulas administrativas, a este pliego de prescripciones técnicas y a la oferta de la adjudicataria. En tal sentido la adjudicataria deberá proceder dentro del plazo que se indique a la subsanación o reajuste de los extremos que hayan sido puestos de relieve.

Seguridad y confidencialidad

Los datos a los que la empresa tenga acceso o recoja en la realización de los trabajos se encuentran amparados por el deber de secreto estadístico, de acuerdo con la Ley 4/1986, de 23 de abril, de Estadística de la Comunidad Autónoma de Euskadi, por las disposiciones aplicables, en su caso, de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Tanto la empresa adjudicataria, como todas las personas que directa o indirectamente intervengan en la ejecución del contrato, quedarán sometidas al deber de secreto estadístico y al cumplimiento de la normativa al respecto.

Normas referentes al personal:

Cualquier cambio de personal de la empresa adscrito a estas operaciones será comunicado al Observatorio Vasco de la Juventud en un plazo máximo de una semana.

Normas de seguridad en la gestión de soportes electrónicos:

Todos los tratamientos con los ficheros o resultados de los trabajos deberán realizarse en un entorno de máxima seguridad para la información, por lo tanto, todos los equipos informáticos destinados a la operación (o sus redes) deberán tener claves de acceso personal y tener bloqueados todos los puertos, de tal forma que los movimientos de información estén siempre bajo control de las mismas personas.

La empresa contratada tendrá a disposición del Observatorio Vasco de la Juventud un registro actualizado de todos los ficheros y tablas que contengan información asociada a los trabajos contratados, indicando los nombres, las versiones, el o los soportes, las personas que acceden o tienen permiso para acceder, con las identificaciones suficientes para su inmediata localización. Así mismo llevará un registro actualizado del resto de material que contenga información relativa a la operación, en similares términos a los indicados arriba.

La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Así mismo, la empresa adjudicataria se atendrá a los requerimientos del Observatorio Vasco de la Juventud respecto a los modos de encriptación y envío y a los soportes de archivo de las tablas u otros documentos.

Normas sobre destrucción de ficheros con datos sujetos a secreto estadístico:

Una vez cumplida la prestación contractual, la empresa adjudicataria deberá destruir o devolver, a criterio del Observatorio Vasco de la Juventud, los datos obtenidos, así como los soportes o documentos en los que éstos consten. Se procederá a la eliminación de todos los ficheros y sus copias a los 12 meses de su creación, salvo que el Observatorio Vasco de la Juventud indique lo contrario expresamente.

En el caso de que la empresa adjudicataria, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice no cumpliendo las estipulaciones del presente contrato o el documento de seguridad, esta actuación se considerará incumplimiento contractual dando lugar a la resolución del contrato y a la correspondiente indemnización por daños y perjuicios, sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal o administrativa que proceda.

A estos efectos, deberán establecerse las máximas cautelas en el acceso a los datos. Cualquier infracción en este sentido será calificada como grave y será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, en que se puedan incurrir.