

PLIEGO DE BASES TÉCNICAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA RECOGIDA Y GRABACIÓN DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA “ENCUESTA SOBRE LAS PERSONAS SIN HOGAR (EPSH) 2022” (061004)

1. OBJETIVOS Y ASPECTOS BÁSICOS DE LA OPERACIÓN

La operación estadística Encuesta sobre las personas sin hogar 2022 (PSH) es una investigación estadística muestral de periodicidad variable que se realiza a través de un Convenio de Colaboración con el Instituto Nacional de Estadística (INE).

Esta encuesta está regulada en la Ley 8/2019, de 27 de junio, del Plan Vasco de Estadística 2019-2022, con código 061004, así como en el Decreto 191/2021, de 27 de julio de 2021, por el que se aprueba el Programa Estadístico Anual de 2021, y recogida igualmente en el Plan Estadístico Nacional 2021-2024 aprobado mediante Real Decreto 1110/2020 de 15 de diciembre.

Su inclusión en el Plan Vasco Estadístico vigente, en virtud de su artículo 4 y de su disposición final primera que modifica el artículo 10 de la Ley 4/1986, de 23 de abril, de Estadística de la Comunidad Autónoma de Euskadi, establece la obligatoriedad de suministrar la información requerida para la elaboración de las estadísticas reguladas en el plan.

El **objetivo** de la operación es conocer el número, el perfil sociodemográfico, las condiciones de vida y las dificultades de acceso al alojamiento de las personas sin hogar de la Comunidad Autónoma de Euskadi (CAE). Para este colectivo se investigan las características sociodemográficas (sexo, edad, tiempo de residencia, nacionalidad, empadronamiento), el alojamiento (frecuentación, tipología, características y búsqueda), la relación con la actividad, la situación económica, la formación, la salud, los vínculos y antecedentes familiares, la utilización de los servicios sociales y la relación con la justicia.

La **muestra** será representativa de la población de personas sin hogar de 18 y más años para los territorios históricos. El tamaño de la muestra será de alrededor de 1.000 personas para la CAE.

El trabajo de campo se organizará a partir de un Directorio con los centros que ofertan estos servicios, en particular con los centros que ofertan servicios de alojamiento y/o restauración. Dicho Directorio será proporcionado por la persona responsable de la operación EPSH de Eustat.

La **recogida y grabación de la información** se realizará a través de entrevistas presenciales a personas usuarias de centros que ofertan servicios para personas sin hogar dentro de la CAE, conforme a las directrices marcadas por Eustat y consensuadas con el INE. En cada centro habrán de realizarse el número de entrevistas que estén asignadas en la muestra.

Excepcionalmente, las entrevistas no serán necesariamente presenciales en los centros destinados a atender a mujeres víctimas de la violencia de género y sus familias, o en otros

centros que atiendan colectivos especialmente vulnerables. En dichos casos, la entrevista se realizará de la forma más oportuna de acuerdo con el criterio del personal al servicio de la entidad gestora del centro.

Los cuestionarios se cumplimentarán exclusivamente vía internet. Eustat proporcionará a la empresa adjudicataria el acceso al cuestionario web de la estadística oficial EPSH, en el que tendrán que grabarse los datos.

2. JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO

De acuerdo al art. 29.b de la Ley de Estadística de la Comunidad Autónoma de Euskadi, Eustat debe elaborar aquellas estadísticas o fases de las mismas que le sean encomendadas. Asimismo, la inclusión de la Encuesta sobre Personas Sin Hogar en el actual Plan Vasco de Estadística establece la obligatoriedad de su realización y encomienda a Eustat como organismo responsable de realizar estas encuestas.

Dadas sus características, la encuesta objeto de contrato solo se puede realizar mediante encuestación directa.

Esta actividad estadística está incluida entre los servicios que pueden ser externalizados, conforme a la instrucción sexta del Acuerdo de 29 de abril de 2014, del Consejo de gobierno, por el que se aprueban instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios y su objeto no contiene prestaciones que con arreglo a la instrucción quinta deben ser satisfechas por medios propios.

La fase de recogida y grabación de la información constituye el **objeto de la contratación**, y requiere trasladarse a las unidades informantes, en horario no compatible con los horarios del personal de Eustat. Además, se establece como requisito que el equipo encargado de la recogida disponga de titulaciones concretas o experiencia acreditada. Por todo ello, esta fase de la operación no se puede realizar con personal propio de Eustat, lo que justifica por motivos de eficiencia la necesidad e idoneidad de proceder a la contratación externa de estos trabajos.

3. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El objeto del presente contrato, en lo relativo a la encuestación y grabación de las encuestas a personas sin hogar, está formado por las tareas que se detallan a continuación:

- a) La **recogida** de la información se realizará a través de entrevistas presenciales a personas usuarias de centros que ofertan servicios para personas sin hogar dentro de la CAE, **grabando** en el cuestionario web de la estadística oficial EPSH.
- b) Excepcionalmente, con víctimas de violencia de género y otros colectivos especialmente vulnerables, es posible que la entrevista presencial no sea factible. En dichos casos, la empresa adjudicataria acordará con la persona responsable del centro la forma más adecuada de recoger la información. La persona responsable de la operación EPSH de Eustat será informada de la gestión de estas excepciones.

- c) El cuestionario web de la estadística oficial EPSH incorpora las **codificaciones**. La codificación de los campos correspondientes de los cuestionarios se realizará según los manuales de códigos generales o específicos relativos a esta estadística oficial.
- d) Eustat enviará una carta para solicitar la colaboración de las personas responsables de los centros para personas sin hogar. No obstante, será tarea de la empresa adjudicataria contactar con dichas personas responsables de los centros y acordar las visitas correspondientes.
- e) La comunicación entre Eustat y la empresa adjudicataria se realizará a través de la persona nombrada por la empresa (coordinadora técnica o responsable del contrato) y la persona responsable de la operación EPSH de Eustat.
- f) La empresa adjudicataria generará un **calendario** de encuestación en el que se indicará qué días tendrán lugar las visitas correspondientes a cada uno de los centros, según lo recogido en el directorio y las entrevistas asignadas en la muestra. La persona responsable de la operación EPSH de Eustat validará dicho calendario antes de empezar la encuestación.
- g) La empresa adjudicataria proporcionará a cada persona entrevistadora un ordenador portátil, tableta o similar, con acceso a Internet, para cargar los datos directamente en el cuestionario web de la estadística oficial EPSH.
- h) La empresa adjudicataria se responsabilizará de formar y entrenar al equipo de campo para la recogida de información.
- i) Al acudir a las unidades informantes, las personas entrevistadoras deberán portar la tarjeta de identificación facilitada por Eustat, y preferiblemente en un lugar visible.
- j) La empresa adjudicataria enviará los **partes de trabajo** a la persona responsable de la operación EPSH de Eustat. El primer parte se remitirá tras la primera semana de encuestación. El resto de partes se enviarán con una frecuencia quincenal hasta el final de la recogida de información.
- k) La persona responsable de la empresa se encargará de que se realice el control e inspección de los trabajos de recogida de información de acuerdo con las normas en uso en Eustat. El desfase de la inspección no superará el plazo de una semana, una vez producida la incidencia. En todo caso, quedará constancia del procedimiento de inspección y del resultado, siguiendo los procedimientos fijados en el manual de campo.

- l) La persona responsable de la operación EPSH de Eustat exigirá al responsable de la empresa adjudicataria las correcciones o subsanaciones oportunas ante la aparición de errores sistemáticos o de muestreo no previstos imputables a la propia recogida.
- m) De forma obligatoria, la empresa informará sobre cualquier incidencia, anomalía o error que se detecte en el proceso, especialmente cualquier posible malfuncionamiento del cuestionario web de la estadística oficial EPSH.
- n) Se utilizará el idioma oficial de la CAE que solicite la persona entrevistada. En caso de no conocer ninguno de los dos, se ofrecerá la posibilidad de realizar la entrevista en francés o inglés, o en árabe si fuera posible.
- o) **Conforme al Protocolo de gratificaciones de Eustat**, la persona responsable de la operación EPSH de Eustat facilitará los regalos, y la empresa contratada se encargará de la distribución y entrega del obsequio a las personas sin hogar que hayan colaborado, una vez completada la encuesta.
- p) Frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, la empresa adjudicataria cumplirá con las medidas sanitarias vigentes en la CAE, así como con medidas específicas que se pudieran haber implementado en los centros.

4. RECURSOS HUMANOS E INFORMÁTICOS

Para la realización de las tareas objeto del contrato, y que aparecen mencionadas en el apartado anterior, la empresa definirá y fijará la estructura y componentes del equipo humano, así como del equipo informático preciso.

Dimensiones y selección del equipo humano

En lo relativo al personal, la contratista dimensionará el equipo de la forma que considere conveniente, contando con un número adecuado de personas para la realización de las funciones objeto de la contratación.

Dadas las características de esta encuesta y de acuerdo a las directrices consensuadas con el INE, el equipo de campo deberá contar con personas tituladas en Psicología, Sociología, Antropología, Trabajo Social (Asistentes Sociales), Educación Social, Integración social o similar.

Asimismo, se valorará el haber trabajado directamente, incluido el voluntariado, con personas sin hogar. Por ejemplo, con colectivos que acuden a centros que prestan servicios de alojamiento y/o restauración; colectivos en readaptación social; mujeres maltratadas; migrantes; etc.

Para la realización del trabajo, se valorará que el equipo disponga de personas que conozcan los dos idiomas oficiales de la CAE. De cara a la encuestación de población sin hogar de origen extranjero, se valorará el conocimiento del inglés, francés, así como el árabe.

Los trabajos de contratación, selección y formación necesarios para la creación y el mantenimiento del equipo, responsable de campo y encuestadores/as, serán tarea de la empresa. Dichos trabajos se realizarán en los locales de la empresa adjudicataria con su propio personal y bajo la exclusiva dependencia funcional y orgánica de la misma.

La persona responsable de la empresa adjudicataria deberá notificar a la persona responsable de la operación EPSH de Eustat cualquier cambio en el equipo de trabajo que suponga cambios sobre la propuesta inicial. Altas y bajas se comunicarán a la mayor brevedad, siendo de una semana el plazo máximo para informar. Así mismo, dichos cambios se reflejarán en los partes de trabajo.

Recursos informáticos y otros

Todo el hardware necesario para realizar la recogida de la encuesta será por cuenta de la empresa adjudicataria. Asimismo, la empresa adjudicataria será responsable de evitar y subsanar cualquier problema de funcionamiento y/o incompatibilidad que se produzca en el hardware y software de los equipos electrónicos.

La empresa contratista fijará el número y características de los equipos electrónicos y de los equipos de comunicación necesarios, incluidos los de repuesto, a fin de cumplir con las tareas previstas en los plazos y condiciones definidas en el presente pliego.

La empresa contratista deberá garantizar que la velocidad de acceso a Internet sea lo suficientemente potente para permitir la correcta grabación, durante la entrevista, del cuestionario web de la estadística oficial EPSH.

Por último, se valorará que la empresa facilite, durante todo el período de encuestación, una dirección de correo electrónico y una línea 900 para contestar preguntas y dudas que les puedan surgir a las personas responsables de los centros.

5. PLAZOS DE REALIZACIÓN DEL TRABAJO

Se contrata la recogida de información de la EPSH 2022. Dada su metodología, la encuestación será en 2022, se iniciará el 24 de enero (ó 31 de enero)* y finalizará el 25 de marzo (ó 1 de abril)*, siendo un total de 8 semanas el tiempo dedicado a la recogida de información.

***La fecha de inicio y finalización puede variar una semana dependiendo de la fecha de finalización del expediente contractual**

La persona responsable de la empresa adjudicataria asistirá a una sesión informativa sobre el cuestionario organizada por la persona responsable de la operación EPSH de Eustat.

La empresa adjudicataria será responsable de la formación adecuada del equipo de campo. La formación deberá recibirla el equipo de campo de partida y todas y cada una de las altas que se produzcan durante el período de encuestación. De dichos cambios, la empresa adjudicataria mantendrá puntualmente informada a la persona responsable de la operación EPSH de Eustat, siendo de una semana el plazo máximo para informar.

Durante toda la recogida de información, la persona responsable de la operación EPSH de Eustat realizará un seguimiento periódico de los trabajos, además de los controles pertinentes con el objeto de verificar y comprobar la grabación de las encuestas realizadas. Si como resultado de estos controles se verifica que la calidad de la recogida es deficiente, la persona responsable de la operación EPSH de Eustat exigirá la repetición de las encuestas así calificadas.

El calendario de encuestación se entregará antes de salir a campo, y los partes de trabajo se entregarán con la frecuencia ya mencionada en el apartado 3 relativo al objeto de la contratación.

Todas las encuestas deberán estar realizadas y grabadas para el 18 de marzo (ó 25 de marzo).

Todas las comunicaciones y entregas entre la empresa contratada y Eustat se realizarán a través de la persona responsable nombrada por la empresa y la persona responsable de la operación EPSH de Eustat.

6. MATERIAL Y DOCUMENTACIÓN FACILITADOS POR EUSTAT

La persona responsable de la operación EPSH de Eustat facilitará a la persona responsable de la empresa adjudicataria:

- Acceso al cuestionario web de la estadística oficial EPSH de 6AM a 23:59PM.
- Manual de campo
- Tarjetas de identificación para el personal de campo
- Regalos correspondientes a la encuestación.
- Directorio de Centros que ofertan servicios de alojamiento y/o restauración para personas sin hogar, incluyendo el contacto de las personas de referencia.
- Nº de encuestas a recoger en cada centro
- Anexos de codificación

7. OBLIGACIONES RELACIONADAS CON EL SECRETO ESTADÍSTICO Y LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Los datos a los que la empresa tenga acceso o recoja en esta Encuesta 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, del Reglamento General de Protección de Datos (-RGPD-Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de Abril de 2016), por las disposiciones de la Ley Orgánica 03/2018, de 05 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y en todo aquello que no contradiga al RGPD por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre y demás legislación aplicable, así como por el Documento de Seguridad aprobado por Eustat en aplicación de las

obligaciones impuestas por la normativa, con la misma salvedad de no contradicción del RGPD.

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.

La persona responsable de la empresa adjudicataria, en el comienzo de la contratación, enviará a Eustat, a través de la persona responsable de la operación EPSH, una lista detallada identificando a todo el personal que intervenga directa o indirectamente en la operación, especificando sus funciones y tareas, así como la información a la que acceden facilitada por Eustat o elaborada por la empresa. Cualquier cambio de personal será comunicado a Eustat en un plazo máximo de una semana.

Los dispositivos portátiles utilizados deberán disponer de los elementos que garanticen el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el secreto estadístico y la confidencialidad de los datos, cuando estén siendo utilizados por las personas entrevistadoras durante el proceso de recogida, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria cualquier incidencia o problema que se produzca, del tipo que sea, por no cumplir estrictamente las mencionadas condiciones de seguridad, sin perjuicio de que se le apliquen las correspondientes penalizaciones.

Todos los tratamientos con los ficheros o tablas relacionados con la encuesta deberán realizarse en un entorno de máxima seguridad para la información. La empresa adjudicataria se atenderá a los requerimientos de Eustat respecto a los modos de encriptación y envío y a los soportes de archivo de los datos.

La persona responsable de la empresa contratada pondrá a disposición de Eustat, a través del responsable de la operación EPSH, un registro actualizado de todos los ficheros y tablas que contengan información asociada a los trabajos contratados, indicando los nombres, las versiones, 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 se responsabilizará y controlará todo el material de campo que reciba o genere con información cedida por Eustat a través de la persona responsable de la operación EPSH. Todos los documentos y ficheros entregados o generados deberán estar bajo la custodia de una persona responsable. Por ello 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, independientemente del soporte físico en que se encuentren. A esos efectos se responsabilizan

de la custodia de la citada información. En todo caso y momento, la empresa estará en condiciones de responder sobre el lugar donde se encuentra la documentación y/o la persona depositaria.

Los intercambios de información entre la persona responsable de la contratista y la persona responsable de la operación EPSH de Eustat, se realizarán siguiendo el protocolo establecido en el Documento de Seguridad de Eustat, teniendo en cuenta que los intercambios electrónicos se efectuarán por Internet y/o correo electrónico, y mediante el sistema de encriptación que se determine.

La persona responsable de la contratista y la responsable de la operación EPSH de Eustat, acordarán un calendario de destrucción o eliminación de información –independientemente de su soporte-. Una vez ejecutados dichos procesos se elevará acta. Eustat se reserva la inspección de cara a la verificación de las citadas tareas.

En todo caso una vez cumplida la prestación contractual, la empresa adjudicataria deberá destruir o devolver, a criterio de la persona responsable de la operación EPSH de Eustat, 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 la Eustat indique lo contrario expresamente.

En el caso de que la empresa adjudicataria, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice no cumpliendo las estipulaciones del presente contrato, esta actuación se considerará incumplimiento contractual, dando lugar 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.

8. INSPECCIÓN DEL TRABAJO

La empresa adjudicataria designará al menos una persona como coordinadora técnica o responsable del contrato, perteneciente a su plantilla, que será la interlocutora con quien se relacionará Eustat, a través de la persona responsable de la operación EPSH, para informar sobre la situación e incidencias del trabajo en las diferentes fases de la operación y, en particular, sobre comunicaciones relativas al seguimiento del trabajo y la entrega de los partes de trabajo, calendario de encuestación y otros documentos pertinentes.

Eustat se reserva el derecho a realizar inspecciones en cualquiera de las fases y momentos de la operación y en cualquiera de los lugares donde se desarrollen los trabajos contratados, conforme dispongan, de mutuo acuerdo, los responsables de Eustat y la adjudicataria. Las deficiencias observadas serán trasladadas a la persona responsable del contrato de la empresa para su subsanación.

Las indicaciones de la persona responsable de la operación EPSH de Eustat serán comunicadas a la persona responsable del contrato de la empresa, quien las trasladará, en caso necesario, a sus empleadas sin dilación alguna, a fin de causar los mínimos retrasos en el proceso de recogida y grabación.

Está prohibida cualquier orden directa del personal de Eustat, incluso de la persona responsable de la operación EPSH de Eustat, a las personas contratadas por la empresa. Cualquier violación de lo anterior deberá ser comunicada por la empresa contratista a la Dirección General de Eustat, siendo de 7 días el plazo máximo para informar.

Asimismo, queda prohibida cualquier comunicación, por cualquier medio, del personal de la empresa adjudicataria con Eustat.

A estos efectos, la persona responsable de la operación EPSH de Eustat convocará a reuniones periódicas al responsable de la empresa adjudicataria, a las que podrá acudir personal técnico de Eustat, designado la persona responsable de la operación EPSH de Eustat, y las personas designadas inicialmente por la persona responsable de la empresa adjudicataria con el fin de informar del desarrollo de los trabajos y, eventualmente, de introducir modificaciones que sirvan para mejorar la calidad del trabajo.

9. CESIÓN DE DATOS PERSONALES A LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Para la realización de las tareas encomendadas en este contrato, se realiza cesión de datos personales a la empresa adjudicataria, a tal efecto se formalizará el encargo de tratamiento de datos personales, que será firmado por ambas partes.

La persona responsable de la operación EPSH de Eustat facilitará a la persona responsable de la empresa adjudicataria el acceso al directorio de centros para personas sin hogar con la identificación de las personas responsables de dichos centros y la forma de contactar (correo electrónico y teléfono). Son datos necesarios para poder desarrollar la encuestación.

10. PERSONA RESPONSABLE DE LA CONTRATACIÓN DE EUSTAT: Néstor Aznar Hilera (Responsable de la Operación de Encuesta de Personas Sin Hogar)

Este PBT ha sido realizado por el Area de Sociodemográficas de Eustat