

Pliego de Prescripciones Técnicas
para el estudio de barómetro social
Territorio de Bizkaia

21/03/2025



ÍNDICE

Contenido

1. OBJETO	1
2. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	2
2.1 Tareas a desempeñar para la realización de estudios	2
2.2 Plazos	3
2.3 Ejes temáticos del cuestionario:	3
2.4 Técnica a emplear y universo:	3
2.5 Entrega de base de datos e Informes	3
2.6 Seguimiento de los trabajos	4
3. CONDICIONES PARTICULARES	5
3.1 Lugar de entrega	5
3.2 Plazo de entrega	5
3.3 Organización y supervisión del proyecto	5
3.4 Mecanismos de seguimiento y control	5
3.5 Aceptación de los trabajos	6
3.6 Condiciones de seguridad y confidencialidad	6
3.7 Propiedad intelectual	7

1. OBJETO

El objeto de este pliego es la contratación del servicio para el estudio de la realidad social de Bizkaia en 2025 y 2026 centrado en conocer el clima de la opinión pública en Bizkaia y analizar las demandas ciudadanas y la valoración de la gestión del sector público foral por parte de la ciudadanía.

Ambos estudios deben disponer específicamente de un diseño y composición muestral suficiente y ajustada para obtener resultados estadísticamente significativos para todo el Territorio Histórico de Bizkaia.

El estudio deberá estar estructurado a partir de las siguientes tareas:

- Diseño del cuestionario que se someterá a la validación por ZUGAZTE
- Diseño y estructura muestral que garantice el cumplimiento de los objetivos de representatividad estadística de la población del Territorio Histórico de Bizkaia.
- Trabajo de campo: recogida de datos, control y depuración. El trabajo de campo se desarrollará a través de entrevistas telefónicas.
- Grabación informática.
- Elaboración y entrega de la base de datos.
- Informe provisional de resultados.
- Informe final de resultados, entrega y presentación, en base a plantilla de maqueta oficial.

2. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

2.1 Tareas a desempeñar para la realización del estudio

- Diseño del cuestionario, que constará de preguntas cerradas dico/politómicas y, excepcionalmente, preguntas abiertas, y estará disponible en las dos lenguas oficiales.
- Diseño y estructura de la muestra: un aspecto clave del estudio es su diseño y alcance muestral atendiendo al objetivo de representatividad territorial, recogiendo las claves no solo globales del territorio sino sus especificidades comarcales hasta donde resulte posible. Al respecto, **deberá especificarse razonadamente el diseño del plan muestral, el tipo de muestreo seleccionado, el criterio de distribución, afijación, sus etapas y el procedimiento específico para la selección de las unidades de muestreo individuales.** Los estudios objeto del presente contrato se realizarán tomando como ámbito la población residente en el Territorio Histórico de Bizkaia de 18 y más años de edad.
- Formación del equipo de personas encuestadoras, jefas/es de equipo e inspectoras/es que garantice su capacitación para desarrollar el trabajo correspondiente.
- El equipo de trabajo del adjudicatario estará formado por personal técnico con la categoría profesional y nivel de especialización adecuados a las necesidades planteadas.
- Realización de entrevistas telefónicas en base al cuestionario validado por ZUGAZTEL y que deberá estar disponible en euskera y castellano, debiendo ser, por ello, las personas encuestadoras bilingües. Se deberá ofrecer a la persona respondiente la opción a completar el cuestionario en euskera o castellano.
- Control de calidad del trabajo de campo: el control se lleva a cabo in situ por las jefas/es de campo de la empresa, aunque se valorará que exista un acondicionamiento adecuado para la posible inspección presencial, visual o/y auditiva de las personas encuestadoras durante la realización de las entrevistas así como la posibilidad de escuchar directamente las entrevistas desde los terminales telefónicos de ZUGAZTEL en sus propios puestos de trabajo.
- Se elaborará un informe global del trabajo de campo en el que se incluyan las fechas en las que se han realizado las entrevistas, el número de encuestas realizadas diariamente por cuotas e idioma, los controles de depuración utilizados, y un resumen de las incidencias producidas, haciendo referencia especialmente a las preguntas e individuos con comportamiento anómalo.
- Así mismo, se realizarán a petición de ZUGAZTEL adelantos de resultados conforme avance el periodo de trabajo de campo a un ritmo mínimo de 350 encuestas válidas diarias, teniendo en cuenta que el total de encuestas a realizar será de entorno a 3.000. La empresa adjudicataria deberá ofrecer los medios para ello.

- Informe de análisis de resultados, que deberá ser presentado siguiendo el diseño de informe establecido para tal fin por la Dirección General de Coordinación del Gabinete y en los plazos indicados en el presente pliego.
- Envío del fichero de datos de la matriz total de respuestas, anonimizado, por correo electrónico, a la persona responsable de ZUGAZTEL. Dicho archivo deberá ser enviado en formato 'excel', 'csv' o 'sav'.
- Las Citadas tareas se realizarán en coordinación con la Dirección General de Coordinación del Gabinete, en calidad de órgano impulsor del estudio.

2.2. Plazos

El periodo de realización del estudio de 2025 será de un máximo de 2 meses debiéndose entregar el informe global de resultados antes del 31 de diciembre de 2025. El estudio de 2026 se realizará igualmente en el mismo periodo del año y con la misma duración de los trabajos.

2.3. Ejes temáticos del cuestionario:

Los ejes del cuestionario se centrarán en:

- Clima actual de Opinión Pública en Bizkaia.
- Percepción acerca de los principales problemas del territorio.
- Percepción acerca de la situación del territorio de Bizkaia en diferentes ámbitos de gestión.
- Valoración global e imagen de la gestión de la Diputación Foral de Bizkaia y del sector público foral.
- Notoriedad y valoración de ejes de actuación específicos de la Diputación Foral de Bizkaia.

Se trabajará conjuntamente con el equipo que defina ZUGAZTEL para ajustar las dimensiones del cuestionario, recogiendo los elementos centrales de cada eje y garantizando, en la medida de las posibilidades y en aquellos bloques del cuestionario que corresponda, la continuidad analítica y comparabilidad con los resultados obtenidos en otros estudios realizados.

2.4. Técnica a emplear y universo:

El cuestionario se administrará a través de entrevistas telefónicas entre la población residente en Bizkaia de 18 y más años de edad.

2.5. Entrega de base de datos e Informes

La empresa adjudicataria facilitará la base de datos, debidamente anonimizada, la semana posterior a la finalización del trabajo de campo, en formato Excel, Csv o Sav.

Posteriormente, los informes demandados por ZUGAZTEL en el formato y dimensiones acordadas- tres (3) semanas después de la finalización del trabajo de campo.

2.6. Seguimiento de los trabajos

Corresponde a la empresa adjudicataria la designación del personal para el adecuado seguimiento de los trabajos, conforme al procedimiento y calendario a concretar en cada caso, y a las exigencias del responsable de ZUGAZTEL.

3. CONDICIONES PARTICULARES

3.1. Lugar de entrega

En las instalaciones que ZUGAZTEL estime en Bizkaia.

3.2. Plazo de entrega

ZUGAZTEL, mediante oportuna notificación, señalará el comienzo de los trabajos, con el fin de que el contratista pueda proceder a la ejecución de los mismos en el plazo máximo establecido.

3.3. Organización y supervisión del proyecto

La Dirección del Proyecto será ejercida por un equipo de trabajo compuesto como mínimo por un representante de la Diputación Foral de Bizkaia, un representante de ZUGAZTEL y un representante de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria designará un responsable/interlocutor único en ZUGAZTEL como Responsable de Proyecto.

El Responsable del Proyecto por parte de la empresa adjudicataria, se encargará de la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar y de verificar el nivel de calidad. Dicho interlocutor será el que reciba instrucciones generales por parte del equipo de trabajo, interviniendo como interlocutor de esta responsabilidad.

ZUGAZTEL coordinará el equipo de trabajo para el desarrollo del proyecto en la realización de todas las tareas implicadas en el proyecto, con especial mención de las funciones siguientes:

- Seguimiento del Plan de Trabajo propuesto en la oferta y aprobado por ZUGAZTEL, con estricto cumplimiento de los plazos e hitos previstos en dicho Plan.
- Comunicación inmediata a la Dirección del proyecto de cualquier previsible alteración de las condiciones contractuales en cualquiera de sus aspectos (personal, técnico, económico etc.), originado por causas ajenas al propio adjudicatario.
- Comunicación inmediata a la Dirección del proyecto de las repercusiones y/o problemas que puedan plantearse en el desarrollo del proyecto por cambios en la planificación, incumplimiento de los hitos previstos, cambios en el alcance del proyecto, modificaciones a tareas ya realizadas y aprobadas, etc.

3.4. Mecanismos de seguimiento y control

Antes del inicio de proyecto, se deberán establecer todos aquellos procedimientos de control que permitan verificar de forma continuada el cumplimiento de los objetivos especificados, tanto en los plazos como en la calidad final.

Entre estos mecanismos se encuentran:

- Reuniones de seguimiento: se realizarán reuniones, bien periódicas o coincidiendo con los puntos de decisión, destinadas a revisar el grado de cumplimiento de las tareas planificadas, la entrega de productos, las resignaciones de personal, la validación de las programaciones de actividades a realizar, etc.

- Reuniones de control económico: enfocadas hacia el control económico del proyecto, al objeto de llevar a cabo el plan de pagos establecido, si procede.
- Informes de situación y progreso que servirán para comunicar al equipo Director de Proyecto el estado actual de los trabajos, los objetivos alcanzados, las incidencias ocurridas, etc.
- Hojas de control de tareas, si procede
- Cualquier otro documento de gestión de proyectos, a solicitud de la Dirección de Proyecto, que se puedan considerar de utilidad como mecanismos de control del proyecto.

ZUGAZTEL se reserva la facultad de solicitar, en cualquier momento, antes o después de la adjudicación y durante el curso de los trabajos, cualquier otro documento complementario, en orden a la comprobación de cuantos datos haya ofrecido la empresa licitadora, tanto respecto a sí misma como con respecto al personal propuesto.

Asimismo, la designación de técnicos realizada por la empresa adjudicataria podrá ser modificada a petición de ZUGAZTEL, en caso de que ésta advierta un incumplimiento de las condiciones que motivaron la adjudicación. En este caso, la empresa adjudicataria quedará obligada a proponer otras personas con categoría y circunstancias personales y profesionales idénticas o similares a las inicialmente propuestas, sin que dicha circunstancia altere, en ningún caso, el precio ofertado.

3.5. Aceptación de los trabajos

ZUGAZTEL validará las tareas realizadas para la aceptación de los trabajos y deberá informarse el tiempo empleado para realizar esas tareas.

El incumplimiento de los plazos pactados sin causa que lo justifique dará lugar a las penalizaciones que se acuerden en las condiciones particulares.

3.6. Condiciones de seguridad y confidencialidad

ZUGAZTEL, facilitará, en su caso, acceso a sus sistemas informáticos, de acuerdo a los procedimientos y autorizaciones previas y entregarán la información y documentación necesaria para poder llevar a cabo los servicios especificados por este contrato, debiendo la empresa adjudicataria comprometerse a no utilizar dicha información para otros fines que los recogidos en el presente Pliego de Bases Técnicas, así como a no extraerla, cederla, publicarla o venderla, total o parcialmente, ni en soporte informático ni en papel, debiendo proceder a la devolución de los soportes de la información facilitados, así como a su descarga de los equipos informáticos (si existieran), una vez se dé por concluido el trabajo.

El adjudicatario deberá asumir los compromisos y cumplir las normas correspondientes en materia de seguridad respecto a los sistemas de información a los que se tenga acceso por razón de este trabajo, de acuerdo con la legislación vigente. Tanto la empresa como su equipo de trabajo quedarán expresamente obligados a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Pliego de Bases Técnicas, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

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.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos.

3.7. Propiedad intelectual

La empresa adjudicataria se compromete a aceptar las siguientes cláusulas:

- Los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado pertenecerán a ZUGAZTEL. Cualquier producto o subproducto derivado del mismo no podrá ser utilizado para otros fines fuera del ámbito que le corresponda, sin el permiso expreso por escrito de ZUGAZTEL. La empresa licitadora debe facilitar a ZUGAZTEL todas las fuentes de todos los archivos así como los recursos de programación empleados.
- La documentación generada durante la ejecución del trabajo es propiedad exclusiva de ZUGAZTEL, sin que la empresa adjudicataria correspondiente pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización escrita de ZUGAZTEL, que la daría, en su caso, previa petición formal de la empresa con expresión del fin que pretende. Lo dispuesto en este párrafo se entiende salvo conservación a los efectos de prueba de realización del trabajo contratado. ZUGAZTEL autoriza expresamente la utilización de los resultados del presente trabajo como referencia y como base de futuros trabajos a realizar para la propia ZUGAZTEL.
- La empresa adjudicataria deberá garantizar la confidencialidad de la información facilitada por ZUGAZTEL quedando especialmente sujeta, en cuanto a datos de carácter personal se refiere, a la legislación vigente en la materia. Todos los colaboradores de las empresas se comprometen a mantener el más absoluto secreto profesional sobre aquellos datos, informaciones y documentos que pudieran conocer con motivo de la realización del Proyecto, cualquiera que sea la forma bajo la que se representen (oral o escrita). Exclusivamente tendrán acceso a dichas informaciones los colaboradores que sean imprescindibles para el desarrollo de las tareas que les hayan sido asignadas dentro del ámbito al que nos estamos refiriendo. Todos ellos serán advertidos sobre el carácter estrictamente confidencial y reservado de la información a la que tendrán acceso.
- Asimismo, la empresa adjudicataria queda obligada a informar a ZUGAZTEL y de modo inmediato, sobre cualquier sospecha relacionada con fallos o fugas del sistema de seguridad y protección de la información, que pudiera ser detectada durante el desarrollo del Proyecto.



Kanariar Uharteak, 21, 3.solairua

48015 BILBO (Bizkaia)

Tel - Telf: (+34) 94 656 7717

Faxa - Fax: (+34) 94 656 7718

ZUGAZTEL@bizkaia.eus

<http://ZUGAZTEL.bizkaia.eus>



- Herritarrei arreta eskaintzeko kanal anitzeko azpiegituren diseinua eta garapena / *Diseño y desarrollo de infraestructuras multicanal para la atención a la ciudadanía*
- Dokumentuei alta eman eta horiek grabatu nahiz digitalizatzea zerbitzua / *Servicio de alta, grabación y digitalización de documentos*
- Herritarrei kanal orotako arreta ez-presentziala eskaintzeko zerbitzua / *Servicio de atención no presencial omnicanal a la ciudadanía*
- Marketing digitaleko zerbitzua: sare sozialen eta eduki digitalen koordinazioa, plangintza, argitalpena, monitorizazioa eta jarraipena / *Servicio de marketing digital: coordinación, planificación, publicación, monitorización y seguimiento de social media y contenidos digitales*