



PRESKRIPZIO TEKNIKOEN AGIRIA /PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**2025eko EUSKADIKO SEGURTASUN
PUBLIKOAREN EGOERARI BURUZKO
HERRITARREN PERTZEPZIOARI BURUZKO
AZTERLANA EGITEA****ELABORACIÓN DEL ESTUDIO DE
PERCEPCIÓN CIUDADANA ACERCA DEL
ESTADO DE LA SEGURIDAD PÚBLICA EN
EUSKADI 2025****1.- SARRERA.****1.- INTRODUCCIÓN.**

Segurtasunaren pertzepzioari buruzko inkestak delinkuentziaren adierazle erabilienetako bat dira. 1989. urtetik aurrera Biktimizazioari buruzko Nazioarteko Inkesta (ICVS) garatu izanak eta biktimizazioari buruzko aldizkako inkestak egiteko egungo proiektuek erakusten dute komunitate zientifikoak eta agintari politikoek delinkuentziaren adierazle konparatibo bat izateko interesa dutela.

Las encuestas sobre percepción de la seguridad se constituyen en uno de los indicadores de la delincuencia más utilizados. El desarrollo de la Encuesta Internacional de Victimización (ICVS) a partir del año 1989, así como los diferentes proyectos actuales para desarrollar encuestas periódicas de victimización, dan testimonio del interés tanto de la comunidad científica como de las autoridades políticas en disponer de un indicador comparativo de la delincuencia.

Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Saila aldian behin azterlanak egiten ari da zuzendaritza horretan. Zehazkiago, azterlan horiek 2015., 2017., 2019., 2021. eta 2023. urteetan egin dira.

El Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco viene desarrollando de forma periódica estudios en esta dirección. Más concretamente, tales estudios se han desarrollado en los años 2015, 2017, 2019, 2021 y 2023.

Azterlanaren ondorioei esker, gogobetetzea etengabe hobetzeko eta, ondorioz, herritarrentzako zerbitzuaren bikaintasunerantz aurrera egiteko neurriak hartu ahal izango dira.

Las conclusiones del estudio permitirán abordar las medidas que contribuyan a los objetivos de mejora continua en la satisfacción y consecuentemente en el avance hacia la excelencia en el servicio a la ciudadanía.

**2.- KONTRATUAREN XEDEA ETA AZTERKETA
EREMUA.****2.- OBJETO DEL CONTRATO Y ÁMBITO DE
ESTUDIO.****• HELBURUA:****• OBJETIVO:**

Herritarrek Euskadiko Segurtasun
Publikoaren egoerari buruz duten

Realizar el Estudio de percepción ciudadana
acerca del estado de la Seguridad Pública en



pertzepzioari buruzko 2025eko azterlana egitea. Azterlanak egungo datuak eman behar ditu, eta Segurtasun Sailak gaur egun duen informazioarekin konparatu behar du, datu-serieak oinarri hartuta.

Euskadi 2025. El estudio debe aportar datos actuales y desarrollar una comparativa en clave de series de datos con respecto a la información de la que dispone el Departamento de Seguridad a fecha de hoy.

• **AZTERKETA-EREMUA:**

EAEn bizi diren 18 urte edo gehiagoko pertsonak osatzen dute aztergai den biztanleria.

• **ÁMBITO DE ESTUDIO:**

La población objeto de estudio es la compuesta por el conjunto de personas de 18 años o más años de edad, residentes en la CAV.

3.- IKERKETA MOTA ETA INFORMAZIOA BILTZEKO METODOLOGIA.

3.- TIPO DE ESTUDIO Y METODOLOGÍA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN.

• **METODOLOGIA.**

Azterketa soziologikoa kuantitatiboa izango da, telefono bidezko elkarrizketen bidez lortutako informazioan oinarrituta.

Lagina: enpresa esleipendunaren lana da. Unibertsoa Euskadiko udalerrietan erroldatutako 18 urteko edo gehiagoko pertsonak dira. Inkestak ez dira proportzionalak izango biztanleriaren tamainarekiko (Arabako lagin-errorea hobetzeko), eta Kabinete eta Komunikazio Zuzendaritzak adieraziko du, egin beharreko inkestak guztizko kopurua jakin ondoren. Lurralde bakoitzaren barruan, laginak proportzionala izan beharko du udalerriaren tamainaren arabera (0-10.000/10.001-kapitala/kapitalak). Enpresak egindako eskaintzan lagina egiteko moduari eta hori egiteko erabilitako oinarriei buruzko azalpen xehatua sartu beharko da (telefono-gidak, direktorio propioak, erositako direktorioak eta jatorria, EDD...). Halaber, Kabinete eta Komunikazio Zuzendaritzaren oniritzia beharko da. Lagina telefono finkoen % 30ek eta telefono mugikorren % 70ek osatuko dute, Euskadi osorako. Banaketa horretan, gehienez ere $\pm$ % 4ko desbiderapena onartuko da.

• **METODOLOGÍA.**

El estudio sociológico será cuantitativo, en base a la información obtenida mediante entrevistas telefónicas.

Muestra: es labor de la empresa adjudicataria. El universo son las personas de 18 o más años, empadronadas en municipios de Euskadi. El reparto de las encuestas por territorio será no proporcional al tamaño de la población (para mejorar el error muestral de Araba) y lo indicará la Dirección de Gabinete y Comunicación una vez conocido el número total de encuestas a realizar. Dentro de cada Territorio la muestra deberá ser proporcional por tamaños de municipio (0-10.000 / 10.001-capital / capitales). Se deberá incluir una explicación detallada en la oferta por parte de la empresa sobre el modo de realizar la muestra y las bases empleadas para hacerla (guías telefónicas, directorios propios, directorios comprados y su procedencia, RDD ...). Asimismo, será necesario visto bueno de la Dirección de Gabinete y Comunicación. La muestra deberá estar compuesta de un 30% de teléfonos fijos y un 70% de teléfonos móviles, para el conjunto de Euskadi. Se tolerará una desviación máxima de $\pm 4\%$ en este reparto.



Kuotak: Lurralde bakoitzeko inkestek errespetatu beharko dituzten kuotak gaur egungo biztanleriaren banaketari dagozkio, sexuaren eta adinaren arabera:

Gizonak Emakumeak

18-29 urte (% 7) 18-29 urte (% 6)

30-45 urte (% 12) 30-45 urte (% 12)

46-64 urte (% 16) 46-64 urte (% 17)

65 urte eta gehiago (% 13) 65 urte eta gehiago (% 17)

Gehieneko kuotak: gainera, eta jarduera profesionalari dagokionez, muga bat dago: lurralde bakoitzean langabeen % 15 baino gehiago ez aukeratzea, ezta etxeko lanetan diharduten pertsonen % 15 baino gehiago ere (etxekoandreak). Gainera, Euskadi osoan, ezin izango dira izan unibertsitate-ikasketak amaituta dituzten inkestak % 40 baino gehiago, ezta euskaldunen % 50 baino gehiago ere (hau da, euskaraz "ondo" edo "nahiko ondo" hitz egiten dutenak – galdera hori galdera-sortan sartuko da).

Cuotas: Las cuotas que tendrán que respetar las encuestas de cada Territorio se corresponden al reparto poblacional actual por sexo y edad:

Hombres

Mujeres

18-29 años (7%)

18-29 años (6%)

30-45 años (12%)

30-45 años (12%)

46-64 años (16%)

46-64 años (17%)

65 y más años (13%) 65 y más años (17%)

Cuotas máximas: además, y respecto a la actividad profesional, existe la limitación de no elegir a más del 15% de personas desempleadas, ni más del 15% de personas dedicadas a las labores del hogar (amas/os de casa), en cada territorio. Además, no deberán existir más de un 40% de personas encuestadas con estudios universitarios finalizados, ni más del 50% de personas euskaldunes (esto es, que hablen "bien" o "bastante bien" en euskara -se incluirá esa pregunta en el cuestionario) en el conjunto de Euskadi.

• PROSPEKZIO-EREMUAK.

Herritarrek segurtasun publikoa hautematea:

- Biktimizazioa eta salaketa.

- Emakumeen aurkako indarkeria.

Pertzepzioa eta biktimizazioa.

- Ertzaintzak eta udaltzaingoek emandako zerbitzuen balorazioa.

- Bide-segurtasuna.

- Larrialdiei aurre egitea eta meteorologia-zerbitzuak.

- Jokoa eta ikuskizunak kontrolatzeko araudia.

• ÁREAS DE PROSPECCIÓN.

Percepción de la seguridad pública por la ciudadanía:

- Victimización y denuncia.

- Violencia contra las mujeres.

Percepción y victimización.

- Valoración de los servicios prestados por la Ertzaintza y Policías Locales.

- Seguridad Vial.

- Atención de las emergencias y los servicios de meteorología.

- Reglamentación del control del juego y espectáculos.



• **ENPRESA ESLEIPENDUNAK EGIN
BEHARREKO ZEREGIN ZEHATZAK.**

- Galdesorta Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan diseinatzea eta lantzea, horietako bakoitzean edo elebidunetan originalak egiteko aukera aurreikusiz.
- Hizkuntzaren erabilera ez-sexista ere kontuan hartuko dute, Emakunde Institutuak egindako dokumentuan jasotzen den bezala: "Hizkuntza, hitzak baino gehiago. Hizkuntzaren erabilera ez-sexistarako proposamenak".
- Landa-lanaren aurreko zereginak: lagin-geruzen diseinua eta definizioa, elkarriketatuko diren pertsonen hautaketa eta eskatutako gainerako zereginak.
- Landa-lana gauzatzea: datuak biltzea, gainbegiratzea, kontrolatzea, kodetzea eta araztea.
- Lortutako datuak tratatzea eta aztertzea.
- Datu-basea egitea eta datu-matrize anonimizatua ematea. Kontratuaren arduradunak adierazitako formatuan.
- Emaizten azken txostena, balorazioa barne, autonomia-erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan idatzia.
- Txostena Kabinete eta Komunikazio Zuzendaritzak ezartzen duen foroan entregatu eta aurkeztea.
- Azterlana entregatu ondorengo aholkularitza-aldia. Azterketa horretan, aurkeztutako txostenean jasota ez dauden aldagaien taldeak eta/edo gurutzaketak eskatu ahal izango zaizkio enpresa esleipendunari.

• **TAREAS CONCRETAS A
DESARROLLAR POR LA EMPRESA
ADJUDICATARIA.**

- Diseño y elaboración del cuestionario en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, previendo la posibilidad de realizar originales en cada una de ellas o bilingües.
- También contemplarán la utilización no sexista del lenguaje, tal y como recoge el documento elaborado por el Instituto Emakunde: "El lenguaje, más que palabras. Propuestas para un uso no sexista del lenguaje".
- Tareas previas al trabajo de campo: diseño y definición de los estratos muestrales, selección de las personas a entrevistar y demás tareas requeridas.
- Ejecución del trabajo de campo: recogida de datos, supervisión, control, codificación y depuración.
- Tratamiento y análisis de los datos obtenidos.
- Elaboración de la base de datos y entrega de la matriz de datos anonimizada. En el formato indicado por el responsable del contrato
- Informe final de resultados, incluida su valoración, redactado en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma.
- Entrega y presentación del informe en el foro que se establezca por la Dirección de Gabinete y Comunicación.
- Periodo de asesoramiento posterior a la entrega del estudio, en el cual se podrá solicitar a la empresa adjudicataria agrupaciones y/o cruces de variables no incluidos en el informe presentado.

**4.- GIZA BALIABIDEAK, BALIABIDE MATERIALAK ETA TEKNIKOAK. LANAREN ANTOLAKETA.**

Lana behar bezala egiteko, beharrezkotzat jotzen da enpresa esleipendunak honako hau betetzea:

- Galdetegia diseinatzeko, informazioa tratatzeko eta aztertzeko eta txostena egiteko enpresak izendatutako langileek dedikazio eta prestutasun handia izango dute, Kabinete eta Komunikazio Zuzendaritzak planteatutako beharrei eta/edo eskaerei zerbitzu egokia eman ahal izateko.
- Elkarriketak Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan egiteko langileak izatea. Elkarriketak egiten dituzten pertsonen ezagutza-maila C1 hizkuntza-eskakizunaren edo baliokidearen baliokidea izango da. Era berean, azken txostena bi hizkuntza ofizialetan idatzita egon beharko da.
- Gutxienez 20 telefono-linea dituen talde tekniko bat izatea.
- Kabinete eta Komunikazio Zuzendaritzak proiektuaren koordinatzaile bat izendatuko du. Koordinatzaile horrek solaskide nagusi gisa jardungo du esleipendunarekin proiektu osorako, hura gainbegiratzuz eta koordinatuz. Halaber, kontratuaren xedean sartzen diren zeregin guztietan beste pertsona batzuek parte hartzea kudeatuko du.

5.- PROIEKTUAREN AMAIERAN AURKEZTU BEHARREKO DOKUMENTAZIOA.

Kanpainaren amaieran, material hauek entregatu beharko ditu kontratistak:

- Azken txostena (6 ale koadernatuta, gaztelaniaz eta euskaraz), honako hauek barne:
 - Azterlanaren planteamendua.

4.- RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y TÉCNICOS. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.

Para la correcta realización del trabajo se considera necesario que la empresa adjudicataria cumpla con lo siguiente:

- El personal designado por la empresa para las fases de diseño del cuestionario, tratamiento y análisis de la información y elaboración del informe tendrá una dedicación y disponibilidad alta, a fin de poder dar un servicio adecuado a las necesidades y/o demandas planteadas por la Dirección de Gabinete y Comunicación.
- Cuento con el personal para efectuar las entrevistas en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi. El nivel de conocimiento de las personas que realicen las entrevistas será el equivalente al perfil lingüístico C1 o equivalente. Asimismo, el informe final deberá estar redactado en las 2 lenguas oficiales.
- Disponga de un equipo técnico que incluya un mínimo de 20 líneas telefónicas.
- Por parte de la Dirección de Gabinete y Comunicación se nombrará a una persona Coordinadora del Proyecto, quien actuará como persona interlocutora principal con la adjudicataria para el conjunto del proyecto, supervisándolo y coordinándolo. Asimismo, gestionará la participación de otras personas en todas las tareas que se incluyen en el objeto del contrato.

5.- DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR AL FINAL DEL PROYECTO.

La contratista deberá entregar al final de la campaña los siguientes materiales:

- Informe final (6 ejemplares encuadernados, en castellano y euskera), que incluirá:
 - Planteamiento del estudio.



SEGURTASUN SAILA
Kabinete eta Komunikazio Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD
Dirección de Gabinete y
Comunicación

- Informazioa biltzeko, tratatzeko eta aztertzeko metodologia.
- Azterlanaren emaitzak.
- Azken txostena euskarri informatikoan (Word eta PDF, gaztelaniaz eta euskaraz).
- Azken txostenaren laburpena euskarri berberetan.

Enpresa kontratistak kontuan izango du genero-ikuspegia lizitazioaren eta ondorengo kontratazioaren prozesu osoa indarrean dagoen bitartean. Erabilitako dokumentuetan ez du hizkera sexista erabiliko, eta pertsonen buruzko informazioa eta estatistikak sexuaren arabera bereiziko ditu, indarrean dagoen araudiak ezartzen duen bezala.

6.- KONFIDENTZIALITASUNA ETA DATUEN BABESA.

Eskaintzaren enpresa esleipendunak ezingo du sortu duen informazioa erabili (ez osorik, ez partzialki), baldin eta eskaintza-eskaeraren ondorioz sinatzen den kontratuaren berezko lanetarako ez bada. Enpresa esleipendunak erabateko konfidentzialtasuna gorde beharko du proiektu hau dela-eta eskura dituen informazio, datu eta dokumentu guztien gainean. Haiei lotutako zereginak garatzeko behar-beharrezkoak diren pertsonak baino ez dira horietan sartuko. Horiei guztiei ohartaraziko zaie eskura izango duten informazioa isilpekoa eta isilpekoa dela.

Proiektu hau gauzatzean sortzen diren fitxategi, dokumentu eta entregagai guztiak Segurtasun Sailarenak dira, eta erregistratuta egongo dira eta indarrean dagoen legeriak ezartzen duen babesa izango dute, bereziki datu pertsonalen babesari buruzkoa. Hirugarrenei egindako lagapen oro auzitegieta jazarriko da.

- Metodología de recogida, tratamiento y análisis de la información.
- Resultados del estudio.
- Informe final en soporte informático (en Word y PDF, en castellano y euskera).
- Resumen del informe final en los mismos soportes.

La empresa contratista tendrá presente la perspectiva de género a lo largo de la vigencia de todo el proceso de licitación y posterior contratación, haciendo un uso no sexista del lenguaje en los documentos utilizados y desagregando la información y las estadísticas relativas a personas por sexo, tal y como establece la normativa vigente.

6.- CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.

La empresa adjudicataria de la oferta, no podrá utilizar (ni total ni parcialmente) la información que genere, si no es para los trabajos propios del contrato que se firme como consecuencia de la solicitud de oferta. La empresa adjudicataria estará obligada a mantener la más absoluta confidencialidad sobre todas aquellas informaciones, datos y documentos a que tenga acceso con motivo de este proyecto. A ellos accederán exclusivamente las personas estrictamente imprescindibles para el desarrollo de las tareas inherentes al mismo. Todas ellas serán advertidas del carácter confidencial y reservado de la información a la que tendrán acceso.

Todos los ficheros, documentos y entregables que se generen en la ejecución de este proyecto son propiedad del Departamento de Seguridad y estarán registrados y sometidos a la salvaguarda que establece la legislación vigente, en especial la relativa a la protección de datos personales. Toda cesión



Enpresa esleipendunak ezin izango die, inola ere ez, hirugarrenei eman, ez beretzat ez beste batzuentzat, proiektu honi buruzko informazioa kontratu honen xedean aurreikusitakoez bestelako helburuetarako erabili.

Horrez gain, eta baldintza orokor gisa, emandako zerbitzu guztiek emandako informazioaren sentikortasun-mailari egokitutako segurtasun- eta konfidentzialtasun-neurriak izan beharko dituzte, Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzko abenduaren 26ko 37/2018 Lege Organikoan deskribatutakoaren arabera.

7.- GAUZATZEKO EPEA.

Lanak egiteko azken eguna 2025eko abenduaren 31 baino lehen izango da beti.

8.- AZKEN ADIERAZPENA

Preskripzio Teknikoen Plegu honetan jasotako preskripzioak Kontratazio Publikoaren araudian xedatutakoaren arabera idatzita daude, eta, beraz, interesa duten operadore ekonomiko guztiek aukera dute berdintasun-baldintzetan sartzeko kontratazio-prozeduran, eta ez diote justifikaziorik gabeko oztoporik sortzen lehia askeari.

Preskripzio horiek betetzen dituzte SPKLren 126.3 artikulua aipatzen dituen irisgarritasun-irizpideak.

Preskripzio teknikoak definitzeko, jasagarritasuneko eta ingurumen-babeseko irizpideak aplikatu dira, Kutsaduraren Prebentzio eta Kontrol Integratuari buruzko uztailaren 1eko 16/2002 Legearen 3. eta 4.

a terceros será perseguida ante los Tribunales.

En ningún caso ni circunstancia la empresa adjudicataria podrá suministrar a terceros ni utilizar para sí ni para otros la información de este proyecto con fines distintos a los contemplados en el objeto del presente contrato.

Adicionalmente y condición general, todos los servicios prestados deberán contar con las medidas de seguridad y de confidencialidad adecuadas al grado de sensibilidad de la información suministrada, de acuerdo con lo descrito en la Ley Orgánica 37/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos personales y garantía de los derechos digitales.

7.- PLAZO DE EJECUCIÓN.

La fecha límite total de realización de los trabajos será siempre anterior al 31 de diciembre de 2025.

8.- DECLARACIÓN FINAL

Las prescripciones contenidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas están redactadas de conformidad con lo dispuesto en la normativa de Contratación Pública, por lo que permiten a todo operador económico interesado acceder en condiciones de igualdad al procedimiento de contratación, y no crean ningún obstáculo injustificado a la libre competencia.

Dichas prescripciones cumplen con los criterios de accesibilidad a los que se refiere el artículo 126.3 de la LCSP.

Las prescripciones técnicas se han definido aplicando criterios de sostenibilidad y protección ambiental, de acuerdo con las definiciones y principios regulados en los artículos 3 y 4 respectivamente de la Ley



SEGURTASUN SAILA
Kabinete eta Komunikazio Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD
*Dirección de Gabinete y
Comunicación*

artikuluetan araututako definizioen eta 16/2002, de 1 de julio, de Prevención y
printzipioen arabera, hurrenez hurren. Control Integrado de la Contaminación.

**UGAITZ
ZABALA
GOMEZ -
16076811H**

Firmado digitalmente
por UGAITZ ZABALA
GOMEZ - 16076811H
Fecha: 2025.07.04
11:35:36 +02'00'

Izpta.: / Fdo: Ugaitz Zabala Gomez
KABINETE ETA KOMUNIKAZIOKO ZUZENDARIA
DIRECTOR DEL GABINETE Y COMUNICACIÓN