PLIEGO DE BASES TÉCNICAS RELATIVAS A LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO DE LA:

ENCUESTA DE NECESIDADES SOCIALES/GIZARTE PREMIEI BURUZKO INKESTA

1. CONTENIDO DE LAS DISTINTAS PARTES OBJETO DEL CONTRATO.

Los objetivos fundamentales de la Encuesta de Necesidades Sociales (ENS) / Gizarte Beharren Inkesta (GBI) son los siguientes:

1. Conocer los problemas y necesidades sociales de la población residente en la Comunidad Autónoma de Euskadi, en especial los relacionados con procesos de inclusión social.

2. Medir el impacto de estos problemas y necesidades en términos de demanda efectiva de servicios y prestaciones sociales, considerando el tipo de demanda realizada.

En este contexto, también se pretende conocer las características de los demandantes y de las personas con necesidades de inclusión social.

Siguiendo el ejemplo de lo realizado en 2014, 2018 y 2022, en esta operación se pretende igualmente mantener el objetivo de actualización de los indicadores básicos Eurostat y EPDS de pobreza/ bienestar. A tales efectos, la ENS 2026 seguirá incorporando un módulo EPDS específico.

De acuerdo con las previsiones de trabajo establecidas, es preciso realizar en el primer semestre de 2026 la fase de recogida de datos correspondiente a la ENS 2026, con la colaboración de Eustat en el diseño de la operación, particularmente en lo relativo a los aspectos muestrales de la misma. Para facilitar el desarrollo de la operación, se adelantan a 2025 todos los trabajos relacionados con la concreción del diseño metodológico del proceso.

En este contexto, los trabajos a realizar por la empresa adjudicataria incluirán los siguientes aspectos:

A. Actualización del diseño de la operación.

En el proceso de actualización del diseño de la operación, corresponderá a la empresa adjudicataria realizar las siguientes tareas:

1. Colaboración con el Órgano Estadístico Específico del Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico (OEE) en la puesta en marcha operativa del proceso de recogida de información en campo, con referencia específica a los siguientes aspectos:

1.1. Ajuste de los cuestionarios a utilizar en el trabajo de campo, de acuerdo con las propuestas de revisión que puedan formularse.

Corresponderá a la empresa adjudicataria la actualización de los cuestionarios a utilizar. La referencia base estará constituida por los modelos de cuestionario (general o de hogar y complementario individual) aplicados en la operación EDSS-ENS 2022. Será preciso revisar el contenido de estos cuestionarios y adaptarlos, en sus contenidos, a la situación de 2026.

En el ajuste de la parte relativa al Módulo EPDS se tendrán igualmente en cuenta el contenido de los cuestionarios utilizados en la EPDS-2024. Será preciso ajustar, en particular, el contenido de los nuevos cuestionarios ENS-2026 a aquellas modificaciones relevantes que afecten a la nueva operación estadística.

Terminado el proceso de revisión señalado, y previa introducción de las modificaciones que pudieran resultar oportunas, la empresa adjudicataria presentará una propuesta de diseño final de los cuestionarios a aplicar en la ENS-2026.

Una vez acordados por el Órgano Estadístico Específico del Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico los posibles ajustes en los modelos de cuestionarios, se procederá por parte de la empresa adjudicataria a preparar y editar, a su cargo, los cuestionarios de la ENS (en euskera y castellano). El diseño y edición final, que tendrá en cuenta las propuestas de la empresa adjudicataria, se realizará de acuerdo con las instrucciones que a tales efectos reciba de la Administración.

1.2. Decisiones clave, y de carácter general, sobre la organización del proceso de recogida de los datos y la estrategia de acercamiento a la población a encuestar en campo.

La empresa adjudicataria se responsabilizará de aplicar el sistema general establecido para la planificación, supervisión y revisión del trabajo, así como de

desarrollar el sistema organizativo general que se establezca para el desarrollo del trabajo de campo y la recogida de los datos. Este proceso organizativo tendrá en cuenta, de forma particular, la estrategia de acercamiento a la población a encuestar en campo, así como todos los aspectos relativos a la garantía del secreto estadístico durante el proceso de desarrollo de la operación.

Los sistemas de referencia serán propuestos por la empresa adjudicataria y deberán ser objeto de valoración y acuerdo con el OEE del Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico.

1.3. Colaboración con el Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico en la actualización del dossier metodológico inicial de la operación, en lo relativo a los aspectos relacionados con la contratación, esto es la aplicación en campo de la Encuesta de Necesidades Sociales 2026. Se tendrán en cuenta las propuestas que al respecto pueda realizar la empresa adjudicataria.

B. Desarrollo del trabajo de campo.

Una vez preparados los cuestionarios, definido el marco general para el desarrollo del trabajo de campo y validado el dossier metodológico por el OEE del Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico, la empresa adjudicataria se responsabilizará de la realización del trabajo de campo, y de la recogida de datos asociada. De acuerdo con lo señalado en el apartado A, se tendrán en cuenta en este punto las propuestas generales que realice la empresa adjudicataria respecto a la estrategia de acercamiento a la población a encuestar en campo y a la organización del proceso de recogida de los datos.

El desarrollo del trabajo de campo se desarrollará de conformidad con los principios de trabajo habituales en la realización de este tipo de operaciones basadas en la recogida de datos a través de cuestionario. Se garantizará en particular la correcta distribución temporal del proceso de encuestación.

Las muestras a utilizar en el trabajo de campo serán facilitadas por el OEE del Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico. Se incluirá, por una parte, una muestra general de hogares, compuesta por 4.008 viviendas familiares, cuya extracción corresponderá a Eustat. Su distribución se realizará en estratos de secciones muestrales elegidas de forma que sea posible contar con niveles de error aceptables tanto a nivel de Territorio Histórico como de las 11 comarcas base (comarcas CMT) con las que opera habitualmente el Órgano Estadístico Específico.

Se incluirá, por otra parte, una muestra de 350 unidades de convivencia beneficiarias de prestaciones RGI/PCV-IMV cuya preparación será solicitada por el OEE del Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico a Lanbide.

Se aplicarán además los cuestionarios complementarios de necesidades individuales que sea preciso realizar en virtud de los filtros de necesidad especial que se introducen en el cuestionario general (a aplicar en los distintos tipos de viviendas familiares señaladas con anterioridad, 4.358 en total). El número de cuestionarios individuales a realizar, como complemento al cuestionario general o de hogar de la ENS, se estima en torno a 1.100-1.200.

Las distintas muestras a utilizar se basarán en un sistema de titulares, suplentes y reservas. El trabajo de campo se considerará completado cuando se alcance el número de cuestionarios de hogar establecido, tanto en las viviendas familiares como entre la población beneficiaria del sistema RGI/PCV-IMV, y se cumplimenten los cuestionarios individuales complementarios.

De cara al desarrollo de esta fase, que constituye el eje central del contrato, la empresa adjudicataria se encargará de desarrollar y aplicar en su integridad la estrategia definida para garantizar la colaboración de la población a encuestar.

En caso de que las autoridades sanitarias consideren viable esta aproximación, la encuestación se realizará directamente en la dirección correspondiente a las viviendas familiares incluidas en la muestra (o en aquellos lugares que establezcan las personas a encuestar), recogiéndose la información en **cuestionario en papel (o de manera análoga)** y mediante **contacto personal directo**. En caso de una situación sanitaria excepcional, se recurrirá a la vía telefónica o a la videoconferencia, aunque seguirá recogiéndose la información en cuestionario en papel. Estas últimas vías podrán usarse igualmente en condiciones normales de encuestación, siempre que sean solicitadas de forma expresa por las personas a encuestar y no se altere el principio general de realización normal de la encuestación a través de un contacto personal directo.

Respecto a la vía telefónica, el OEE del Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico no está en condiciones de asegurar la posibilidad de disponer de información telefónica. En caso de no disponerse de dicha información, las referencias telefónicas deberán solicitarse a la población a encuestar. Sólo podrán usarse listados telefónicos alternativos en los que consten expresamente la autorización de la población para un contacto como el que se pretende establecer en esta operación estadística.

No podrá recurrirse a la grabación directa de la información a recoger con la población a encuestar. La grabación electrónica directa de información sólo podrá realizarse en lo

relativo a la Hoja de Ruta. Sin perjuicio de lo señalado, excepcionalmente, cuando así sea solicitado por las personas a encuestar, también podrá recurrirse a la auto-cumplimentación, que se realizará en cuestionarios PDF autoejecutables (que estarán disponibles para la Administración en todo momento en el formato PDF señalado).

Al final del proceso, todos los cuestionarios originales cumplimentados durante el trabajo de campo deberán ser facilitados en formato cuestionario al OEE Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico.

Las distintas sub-fases a considerar en el desarrollo del trabajo de campo por las empresas licitadoras incluirán en todo caso las siguientes:

1. Concreción de la estrategia de acercamiento a la población a encuestar y puesta en marcha de la misma.

   La empresa adjudicataria desarrollará los aspectos generales y específicos de la estrategia de acercamiento a la población a encuestar en campo, teniendo en cuenta la vivienda familiar en su conjunto así como sus distintos miembros. Esto incluirá los aspectos relativos a la garantía del uso de las lenguas oficiales en el proceso de encuestación.

   La empresa adjudicataria establecerá igualmente los planteamientos generales y específicos, relacionados con el modelo de acercamiento a la población a encuestar, que faciliten la máxima participación de las viviendas familiares que forman parte de la muestra.

   La aproximación prevendrá al máximo las sustituciones de los hogares y personas definidos como titulares en las distintas partes de la muestra general, en especial las negativas a participar en la operación. Constituirá un objetivo preferente evitar la infrarrepresentación en la muestra final de los colectivos con mayor tendencia a mantener una presencia temporal limitada dentro del espacio físico de la vivienda familiar (en especial en el caso de pertenencia de todos los miembros del hogar a la población ocupada).

   En el intento de prevención de sustituciones, el objetivo principal no será el de forzar una participación no deseada, que implicaría un riesgo de distorsión en los resultados, como de garantizar la transmisión de la información pertinente a la población a encuestar para obtener su colaboración. A tales efectos, todas las personas que participen en el desarrollo del trabajo de campo deberán atenerse a los siguientes principios:

a) Garantía de acceso de la población a encuestar al conocimiento de la encuestación, con entrega de dos cartas de comunicación del proceso en marcha (la general a remitir con carácter previo; y la de comunicación de ausencia o falta de contacto prolongado por parte del personal encuestador, con entre tres y cinco intentos previos de contacto directo en distintos días y tramos horarios). Podrá recurrirse, por parte del personal encuestador o de otras partes del equipo de trabajo de campo de la empresa adjudicataria, a intentos de contacto telefónico previos o complementarios pero, a los efectos anteriores, no constarán como medios acreditados de comunicación realizada.

   La empresa adjudicataria se hará responsable de la verificación de que los contactos se hayan realizado de forma efectiva.

b) Garantía de una atención en todo momento correcta a la población a encuestar con la que se entre en contacto de forma que se pueda evitar la negativa a participar. En este contexto, además de ofrecer toda la información necesaria, se facilitarán en todo momento vías flexibles que pudieran hacer posible la cumplimentación, la cual deberá realizarse siempre a través de personal encuestador formado (salvo casos excepcionales y puntuales que pueda autorizar, caso a caso, el OEE del Departamento).

   En esta fase, podrá comunicarse por parte del personal encuestador el principio de obligatoriedad de participación en el proceso de encuestación, pero no podrán mencionarse aspectos relativos a las posibles consecuencias de la no participación, salvo la referencia (en caso de ser preguntado) a que dicha cuestión debe ser consultada con el personal responsable de la empresa adjudicataria o con el OEE del Departamento responsable de la operación.

c) En el caso de que la negativa se haya formulado ante personal encuestador, entrega de la correspondiente comunicación de obligación legal de participar en las estadísticas del Plan Vasco de Estadística y la posibilidad de reconsiderar la negativa en cualquier momento.

En la definición del modelo de acercamiento a la población a encuestar, la empresa adjudicataria tendrá en cuenta la necesidad de combinar un proceso de acercamiento múltiple, compuesto de:

* En la parte central del trabajo de campo, un acercamiento general a los hogares (viviendas familiares), orientado a obtener la información general relativa a los mismos y a las personas componentes. Se tendrán en cuenta al respecto la distinta

procedencia de la muestra (general de Eustat y de unidades de convivencia beneficiarias de las prestaciones RGI/PCV-IMV).

* En la parte asociada a dicho trabajo de campo, una aproximación complementaria para garantizar la posterior aplicación correcta de los cuestionarios individuales complementarios correspondientes a las personas con necesidades especiales.

2. Delimitación de la distribución temporal del proceso de encuestación.
3. Formación del personal encargado de la recogida de datos en campo (personal encuestador y de inspección de campo) y de los procesos de validación.
4. Recogida de datos en campo.

   Durante la fase de recogida de datos en campo, se aplicará la forma de recogida de los datos en las viviendas familiares que se define en el presente Pliego, en particular en todo lo relativo al modo de recogida planteado para la ENS-2026.

   En esta fase, la empresa adjudicataria asegurará en todo momento la calidad en la forma de recogida de la información por parte del personal encuestador.

Todos los procesos anteriores correrán a cargo de la empresa adjudicataria, incluidos los relativos a la preparación y envío de los materiales a remitir a los entrevistados.

C. Grabación de la información recogida en campo

En paralelo al desarrollo del trabajo de campo, la empresa adjudicataria procederá a la grabación de los datos recogidos. Estos se incluirán en una base de datos final que incluirá:

a) La parte de información común al conjunto de miembros del hogar (asignada a cada uno de ellos).
b) La parte de información específica a cada miembro del hogar o de la unidad de convivencia.
c) La parte de información complementaria relativa a las personas con necesidades especiales.

Esta base de datos incluirá la información correspondiente tanto a la muestra general de hogares como a la muestra de unidades de convivencia beneficiarios del sistema de prestaciones RGI/PCV-IMV.

D. Validación de los datos obtenidos durante el trabajo de campo.

La empresa adjudicataria tendrá la responsabilidad de validar los datos obtenidos durante el trabajo de campo.

Esto incluirá los siguientes trabajos de validación:

1. Validación cualitativa de la información recogida en el trabajo de campo, tanto la que pudiera realizar el personal encuestador como la correspondiente al personal inspector encargado de validar el trabajo del equipo de encuestación.

   La empresa adjudicataria se responsabilizará de la depuración, codificación, y validación de la información recogida en campo en todos los aspectos no relacionados con la dimensión informática del proceso. Se tendrán en cuenta, de forma particular, los procesos de control no informáticos que garanticen la validez y corrección de la información recogida en el cuestionario. Esto afectará a todos los procesos, tanto previos como paralelos o complementarios, no directamente relacionados con la validación estrictamente informática. También afectará a los aspectos no informáticos que se relacionan con el control de coherencia interna de los datos.

   Esta validación cualitativa incluirá los aspectos relativos a las siguientes cuestiones:

   * La obtención ajustada y correcta de las distintas necesidades sociales consideradas en la ENS, tanto en el marco de su cuestionario general como en el del cuestionario complementario orientado a recoger necesidades especiales.
   * La obtención ajustada y correcta de los ingresos y gastos del hogar así como de la información vinculada a la dimensión patrimonial de los hogares.
   * La obtención ajustada y correcta de la información complementaria relativa a la medición de las situaciones de necesidad y privación existentes en los hogares.
   * La correcta cumplimentación del resto de variables consideradas en el cuestionario general o de hogar, o en el cuestionario individual para personas con necesidades especiales.

   Se tendrán en cuenta todos los aspectos que se relacionen y afecten a la correcta recogida de la información en campo relacionada con las distintas variables a considerar, de forma que se consiga la información íntegra prevista en los cuestionarios y que ésta tenga la calidad suficiente.

   No se admitirá un nivel de error que supere el nivel del 0,25% para el conjunto de los datos correspondientes a una misma variable.

2. 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 y la grabación de los datos obtenidos, la empresa adjudicataria procederá a la validación informática final de los datos recogidos. El objetivo central será completar la validación de la información recogida en campo, completándola en su caso mediante nuevos contactos con las personas interesadas o los responsables de las viviendas familiares respecto a las cuales los cuestionarios recogidos contengan errores o información insuficiente o inadecuada. Este proceso será complementario, sin poder sustituirlo, al proceso de validación cualitativa previa que se ha detallado en el apartado anterior.

   En el proceso de validación informática, la empresa adjudicataria aplicará un Plan de grabación y validación específico que tomará en consideración tanto la estructura interna de las variables como las relaciones lógicas que deben existir entre las mismas. El Plan considerará igualmente las necesidades asociadas a la generación de nuevas variables y los procesos de control asociados. Este Plan se ajustará a las instrucciones del OEE del Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico.

Una vez completada la validación de la información grabada, se procederá directamente por parte del OEE del Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico a la creación de las variables sintéticas que resulten procedentes para el desarrollo de la explotación, en especial en lo que se refiere a los indicadores sintéticos de pobreza y desigualdad social que vayan a utilizarse en el proceso de explotación de los datos. En caso de desajustes en el proceso que quedaran asociados a insuficiencias en los datos facilitados por la empresa adjudicataria, ésta deberá proceder a su revisión y corrección.

E. Presentación de la base de datos y documentos asociados.

Como productos finales de su trabajo, la empresa adjudicataria deberá presentar los siguientes materiales:

a) Dossier metodológico inicial de la operación y manual operativo del trabajo de campo.

b) Cuestionarios finales de la operación (en euskera y castellano), tanto en lo relativo al cuestionario general o familiar como al cuestionario individual para personas con necesidades especiales.

c) Base de datos informática final de la Encuesta de Necesidades Sociales 2026, con toda la información obtenida durante el trabajo de campo, debidamente validada.

d) Documento anexo con los resultados finales del trabajo de campo, en todo lo relativo al índice de ajuste entre muestra teórica y muestra real.

Al final del trabajo, la empresa adjudicataria entregará igualmente los cuestionarios físicos cumplimentados en papel o, de forma excepcional, a través de los PDF autoejecutables.

2. **PLAZO Y MODO DE EJECUCIÓN**.

1. El desarrollo del trabajo de campo se realizará, de manera preferente, en el segundo trimestre de 2026. En todo caso, y salvo causas sanitarias excepcionales, el trabajo de recogida de datos en campo concluirá con anterioridad al 29 de julio de 2026. En caso de pandemia, el trabajo podrá prolongarse en la forma en que se acuerde con el Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico (con un límite máximo de dos meses suplementarios).
2. La empresa adjudicataria deberá informar mensualmente del desarrollo de los trabajos. A tales efectos, el Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico designará un responsable que realizará el seguimiento de las actuaciones y que resolverá cuantas cuestiones se deriven de la interpretación de esta contratación. Este responsable tendrá la última palabra en todo lo relativo a la ejecución del trabajo, debiendo dar el visto bueno al diseño de sus distintas partes como paso previo al inicio del desarrollo de las mismas. Se seguirá para ello la secuencia de trabajos señalada en el punto 1 de este Pliego de Bases Técnicas.

3. **PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

Antes de dar por concluidos los trabajos asumidos por la empresa adjudicataria, ésta presentará al Órgano Estadístico Específico del Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico la base de datos final de la Encuesta de Necesidades Sociales 2026 y de los documentos asociados que se prevén en el punto 1, apartado E de este Pliego de Bases Técnicas. Los trabajos se darán por concluidos una vez comprobada la calidad de los materiales facilitados por parte del OEE del Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico.

Los materiales deberán ser entregados al Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico, teniendo como fecha límite el 15 de septiembre de 2026.

La presentación de la base de datos de la ENS-2026 se realizará en SPSS para Windows e incluirá el documento anexo con los resultados finales del trabajo de campo.

Las modalidades técnicas de presentación en soporte informático se ajustarán en todo caso a las características del hardware y software disponibles en el Órgano Estadístico Específico del Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico.

4. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

1. En el proceso de desarrollo de los trabajos, la empresa adjudicataria dispondrá del siguiente material a facilitar por parte del Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico:

   a) Sobres, cartas de presentación que pudieran requerirse en la fase de presentación de la operación a los hogares y personas objeto de encuestación, y etiquetas para los sobres.

   b) Material complementario que pudiera requerirse para obtención de información telefónica, en su caso.

   c) Muestra general de 4.008 hogares (viviendas familiares) necesaria para el desarrollo de la operación, incluyendo viviendas titulares, reservas y sustitutas (4008 hogares * 3).

   d) Muestra específica de 350 unidades beneficiarias del sistema RGI/PCV-IMV, incluyendo igualmente viviendas titulares, reservas y sustitutas (350 unidades * 3).

2. Por parte de la empresa adjudicataria se pondrá a disposición de la operación objeto de este contrato los medios materiales y humanos necesarios para la correcta realización de este trabajo de campo. Dentro del marco de autonomía organizativa que se acepta en la aproximación de la empresa ofertante, los medios humanos adscritos a esta operación, deberían ajustarse -en general y de forma recomendable- al siguiente modelo.

   Equipo profesional y cualificación asociada recomendables:

   - Equipo encargado de supervisar de forma continua, en coordinación con el Órgano Estadístico Específico del Departamento, las distintas facetas relacionadas con el trabajo de campo y de organizar y aplicar los procesos especializados de validación, cualitativa e informática: titulados/as en Ciencias Sociales, Matemáticas/Ingeniería o Estadística y con experiencia acreditada en recogidas de información relativa al estudio de la pobreza y/o de las necesidades sociales de la población.
   - Responsables-Coordinadores/as de la recogida de datos: titulación en ciencias sociales o experiencia acreditada en procesos de campo relacionados con el estudio de la pobreza y/o de las necesidades sociales.

- Equipo de inspectores/as de campo para el control continuado de los procesos de recogida de información en campo y la aplicación de los procesos generales de validación de los datos: formación al menos secundaria o, en su defecto, experiencia acreditada en trabajos de campo.
- Equipo de agentes encuestadores para los procesos de recogida de información en campo: formación al menos primaria o, en su defecto, experiencia acreditada en trabajos de campo.
- Equipo de grabación de datos: titulación al menos secundaria o, en su defecto, primaria/obligatoria en caso de estar presente experiencia en este tipo de procesos.

La Administración podrá, en todo momento, requerir la documentación que resultara pertinente para verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la empresa adjudicataria en el Plan de Trabajo presentado.

5. **UNIDADES DE REFERENCIA DE LA OPERACIÓN**

A efectos de la presente operación, se considerarán como unidades de referencia de la misma a cada uno de los cuestionarios recogidos en relación con las 4.358 viviendas familiares, hogares o personas que configuran las distintas muestras y submuestra de la operación.

A tales efectos, se entenderá como unidad desarrollada aquella que cumpla los siguientes requisitos:

- Aplicación del cuestionario correspondiente (muestra general, con 4.008 viviendas familiares; y muestra de 350 unidades de convivencia beneficiarias de la RGI/PCV-IMV).
- Grabación y validación de los cuestionarios cumplimentados a satisfacción de la Administración.
- Preparación final para la explotación, incluyendo los ajustes complementarios que pudieran introducirse como consecuencia de los procesos de validación final de los datos por parte del Departamento.

La información correspondiente a las 4.358 viviendas familiares a abordar incluirá la información general correspondiente a los hogares de referencia, así como la individual correspondiente a sus distintos miembros o unidades de convivencia. Incluirá igualmente la información obtenida en aplicación de los correspondientes cuestionarios

individuales complementarios a aplicar en las viviendas familiares señaladas (con una estimación entre 1.100 y 1.200).