



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS «RECOGIDA Y TRATAMIENTO BÁSICO DE LA INFORMACIÓN DE LA ENCUESTA A HOGARES EN RÉGIMEN DE ALQUILER EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EUSKADI 2024»

1. OBJETIVOS Y ASPECTOS BÁSICOS DE LA OPERACIÓN

El presente pliego de prescripciones técnicas particulares regula y define el contenido, orientación y proceso de elaboración de la «**Encuesta a hogares en régimen de alquiler**» en la Comunidad Autónoma de Euskadi para el ejercicio 2024.

Esta encuesta está regulada en la Ley 10/2023, de 9 de noviembre, del Plan Vasco de Estadística 2023-2026 y de tercera modificación de la Ley de Estadística de la Comunidad Autónoma de Euskadi, con el **código 010907** (Encuesta a hogares en régimen de alquiler), por lo que en virtud de los art. 7 y 10 de la Ley 4/1986, de 23 de abril, de Estadística de la Comunidad Autónoma de Euskadi, implica que la respuesta a dicha encuesta por parte de las viviendas seleccionadas en la muestra resulta obligatoria. En su caso, se indicará cuáles son los ítems, que, por su contenido, son de respuesta voluntaria (mantendrán la opción de no responder).

De acuerdo con lo establecido en el Plan Vasco de Estadística en vigor, el organismo responsable de la ejecución de esta encuesta es el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes, con la colaboración de Eustat en lo relativo al diseño muestral de la operación.

El **objetivo del contrato** es ejecutar la operación estadística denominada “Encuesta a Hogares en régimen del alquiler”.

El **objetivo de dicha encuesta** es conocer las características y la situación de los hogares residentes en viviendas en régimen de alquiler (habitual) en Euskadi en sus diversas dimensiones:

- Identificar las características de las personas y familias que residen en viviendas en régimen de alquiler en Euskadi y su situación en relación con el mercado de la vivienda.
- Identificar las características de las viviendas en régimen de alquiler y tipo de alquiler (alquiler libre a precio de mercado y por debajo de mercado, diferenciado entre viviendas de protección oficial o asimiladas y viviendas sociales o asimiladas).

Por otro lado, otro objetivo específico, por medio de un módulo complementario, consiste en identificar las características de las personas/entidades arrendadoras, junto con la perspectiva y las previsiones que tienen con respecto a las viviendas en alquiler, y que permita realizar un análisis por tipo de personalidad: física o jurídica.

El Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes viene realizando un importante esfuerzo por conocer cuál es la realidad del mercado inmobiliario en la Comunidad Autónoma de Euskadi, escenario sobre el cual se desarrolla la actividad propia de la política de vivienda, cuya finalidad es corregir los déficits y desajustes producidos.

Se extraerá y recogerá una muestra obtenida aleatoriamente de familias residentes en régimen de alquiler en la Comunidad Autónoma de Euskadi, y se dispondrán de teléfono





de contacto de los hogares en los que haya personas empadronadas, con el fin de indagar en las necesidades y problemáticas de los hogares en régimen de alquiler. La muestra representativa que se utilizará en el trabajo de campo será elaborada por Eustat, organismo que se encargará también del proceso de elevación, y el Órgano Estadístico Específico del Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes (OEE) la facilitará a la empresa adjudicataria.

Se deberán obtener respuestas válidas de las personas residentes **de al menos 4.000 viviendas**, que junto con la sobremuestra para cubrir la no-respuesta esperada, resultará una **muestra total de 6.500 viviendas**. La muestra representativa de familias se extraerá del marco de las viviendas familiares existentes en la Comunidad Autónoma de Euskadi identificadas en régimen de alquiler. El tamaño teórico de la muestra será de **4.000 viviendas** familiares principales y la real de 6.500; y se **estratificará por territorio histórico y municipios según tamaño** (capitales, municipios de más de 40.000 habitantes, de 20.001 a 40.000 habitantes, de 10.000 a 20.000 habitantes y de menos de 10.000 habitantes), y tipo de alquiler (alquiler libre y alquiler por debajo de mercado: viviendas de protección oficial o asimiladas y viviendas sociales o asimiladas) y hogares perceptores de ayudas al alquiler. No está prevista la sustitución de las unidades fallidas, ya que se diseñará el tamaño real por sobremuestra, salvo que no se alcance el tamaño teórico en alguno o en todos los estratos.

En este sentido, el Órgano Estadístico Específico (OEE) fijará un número mínimo de encuestas completas a cumplimentar en cada uno de los estratos de la muestra. No habrá sustitución por rechazo o por otras causas de no contacto justificadas, aunque excepcionalmente, si no se llega a un **mínimo establecido para cada estrato** (65% por término medio), se procederá a añadir una muestra suplementaria hasta completar el mínimo indicado anteriormente. Para el cálculo de este porcentaje se excluirán las unidades muestrales identificadas como fuera del marco asociadas a viviendas con régimen de tenencia distinto al de alquiler. De la misma forma, dicha casuística se tendrá en cuenta en el criterio evaluable de forma automática mediante aplicación de fórmulas asociado a este punto.

Dentro de los hogares que cumplimenten el cuestionario familiar y está bajo el régimen de alquiler libre o libre por debajo de mercado (viviendas acogidas a programas de intermediación), en al menos el 60% de las viviendas, se deberá **contactar con la persona física o jurídica** titular de la vivienda para responder al módulo específico de personas/entidades arrendadoras, con el objetivo de conocer las características de esta población, junto con la perspectiva y previsión con respecto a la/s vivienda/s en alquiler disponible/s. Se deberá de **garantizar un mínimo de 1.200 cuestionarios de persona física/jurídicas de titulares de la vivienda** con una estratificación por territorio histórico y tamaño de municipio similar a la de los hogares en régimen de alquiler. Se deberá de garantizar un mínimo de **200 cuestionarios** asociados a personas jurídicas, y se incluirán como unidades censales aquellas que se acogen al [régimen especial concertado](#) en el depósito de fianzas de contratos de alquiler que gestionen viviendas en alquiler. En el caso de no alcanzarse la muestra propuesta de personas/entidades arrendadoras se ampliará hasta alcanzar dicha cifra.

La recogida de información se realizará a través de entrevistas personales preferentemente por vía telefónica (CATI) a informantes familiares y, siempre que sea viable la autocumplimentación, se podrá ofrecer la recogida vía web (CAWI). En ningún caso la no disponibilidad de teléfono o la imposibilidad de contactar por este método supondrá la exclusión de la muestra; se deberá recoger en estos casos la información mediante visita personal en diferentes días y horarios a los hogares seleccionados. Para



ese último caso se podrán desarrollar aplicaciones para captura de información con soportes electrónicos (CAPI).

En el caso de hogares en régimen de alquiler que no se consiga contactar por vía telefónica (CATI) o vía web (CAWI) se deberán garantizar en todos los casos la realización de las visitas presenciales acordadas. En el caso del contacto con las personas físicas o jurídicas titulares de viviendas en alquiler, quedan excluidas de las visitas presenciales las asociadas a direcciones de notificación fuera de la CAE.

Sin perjuicio de lo anterior, tanto en la aproximación CATI como en CAPI se garantizará que las variables claves del estudio puedan ser objeto de validación por el personal responsable del control y validación del trabajo de campo.

La empresa adjudicataria desarrollará las aplicaciones informáticas necesarias de gestión, captura y validación de la información, tanto de los cuestionarios previstos como de las hojas de ruta.

Los soportes electrónicos de captura y tratamiento contendrán los controles de acceso, encriptación y protección que fije el Órgano Estadístico Específico (OEE), además de los propios de la empresa.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Se ofrecerá una muestra real de alrededor de 6.500 viviendas familiares principales con el fin de alcanzar un mínimo, muestra teórica, de 4.000 viviendas.

El objeto del presente contrato, en lo relativo a la encuestación y tratamientos básicos de la información, se compone de las tareas que se detallan a continuación:

2.1. Revisión de los cuestionarios y hojas de ruta en colaboración con el OEE y el Observatorio Vasco de la Vivienda. Se deberán de revisar los **dos cuestionarios realizados en la edición de 2022** ([Cuestionarios ENALQ](#)): un cuestionario dirigido a hogares en régimen de alquiler y otro a las personas físicas/jurídicas titulares de una o más viviendas en alquiler.

Las empresas participantes pueden presentar una propuesta de modificaciones de los cuestionarios utilizados en la edición anterior, y, una vez validados por el Órgano Estadístico Específico (OEE) y el Observatorio Vasco de la Vivienda, se entregará versión definitiva electrónica y una copia en formato Word/PDF de los cuestionarios y hojas de ruta.

2.2. Generación, a partir de la tabla que contiene la muestra, **del material de encuestación necesario**, localización de teléfonos, diseño de rutas y calendario de encuestación.

2.3. La empresa adjudicataria generará y enviará las cartas de presentación, y seguirá las indicaciones del Órgano Estadístico Específico (OEE). En cualquier caso, la edición de las cartas, impresión de las etiquetas (o personalización de las mismas cartas) y su ensobrado serán tareas de la empresa adjudicataria. Además de la carta de presentación se podrá incluir en el sobre una nota informativa sobre la propia encuesta, así como otros documentos que se consideren pertinentes añadir en orden a mejorar la información para los encuestados y encuestadas.

Se valorarán otros mecanismos que proponga la empresa con la finalidad de que las personas seleccionadas en la muestra puedan garantizar la veracidad de la



encuesta y la identificación del personal encuestador, y las distintas formas de contacto que se ofrezcan para recibir mayor información sobre la operación o cumplimentar la encuesta.

2.4. Diseño y programación de las aplicaciones de captura y validación de cuestionarios y hoja de ruta. Se entregará una copia de la versión definitiva al Órgano Estadístico Específico (OEE).

2.5. Elaboración de manuales de la operación, tanto de recogida de información como informáticos.

2.6. Formación del equipo de campo, tanto de los jefes y jefas de campo como del personal de encuestación.

2.7. La encuestación por parte de la empresa adjudicataria se realizará preferentemente **por teléfono**, sin que se pueda dar por excluida de la muestra las familias y/o personas que no tienen teléfono o con las que no se pueden contactar o que no quieran responder telefónicamente. En los casos citados, se deberá recoger la información mediante **visita**.

En este punto, hay que indicar que en la muestra facilitada de personas titulares de viviendas en alquiler **no se dispondrá de forma de contacto si no es la persona que se relaciona con la administración para la tramitación de la fianza u otros trámites administrativos** (por ejemplo, el caso que se gestionen por la asesoría o personas apoderadas), por lo que se valorará las propuestas de la empresa para incentivar la colaboración de las personas a encuestar y formas que ofrezcan para obtener la forma de contacto con estas personas.

En el caso del cuestionario al hogar, éste será cumplimentado por una de las personas encargadas de la gestión y administración del hogar o vivienda de residencia habitual.

No se admitirá la encuestación mediante informantes indirectos salvo que la persona encargada de suministrar la información no estuviera capacitada para responder al cuestionario. En este caso, se deberá de recoger convenientemente la incidencia en la hoja de ruta.

Adicionalmente, se habrá de **ofrecer al menos un teléfono gratuito** de contacto a las familias seleccionadas en la muestra, para solventar dudas al respecto de la operación estadística o contactar con el personal de encuestación.

2.8. No habrá sustitución por rechazo o por otras causas de no contacto, salvo que no se cubran los tamaños de muestra teóricos por estrato fijados. El tratamiento de la muestra real será exhaustivo.

2.9. Se establecerá una medida mínima de **7 contactos telefónicos y 3 contactos por visita**, y se tendrá en cuenta horas y días diferentes, incluidos los fines de semana (viernes-sábado). Todos los intentos quedaran reflejados en el correspondiente fichero informático que será entregado periódicamente al Órgano Estadístico Específico (OEE).

Durante el proceso de encuestación, en función de la situación epidemiológica, se acordarán entre la empresa y el Órgano Estadístico Específico (OEE) el **protocolo de actuación más adecuado** para el personal de encuestación en los contactos por visita.



En todos los contactos que se realicen a las personas a encuestar (independientemente del tipo) deberá de ser informadas de la finalidad de los datos recogidos y el uso de los datos que se va a realizar de acuerdo al correspondiente registro de actividad de tratamiento asociado a la operación que estará dado de alta en el apartado de [RAT - Registro de actividades de tratamiento](#) del Gobierno Vasco.

La denominación de la actividad de tratamiento asociada a la Encuesta a hogares en alquiler es la siguiente: [Operaciones estadísticas del Mercado del Alquiler en Euskadi](#) (id: 1549). Información adicional:

- [Información básica sobre protección de datos](#)
- [Información adicional sobre protección de datos](#)

2.10. En la recogida de la información se aplicarán todos los trabajos y controles precisos con el objetivo de reducir las incidencias, tales como: inspecciones y visitas adicionales, contactos establecidos por las personas responsables de la operación, archivo de fechas de llamadas o contacto, recogida de causas de las incidencias, contraste con callejeros, planimetría y otras herramientas auxiliares, análisis de incidencias por el personal encuestador y territorio, etc.

Se definirá un proceso de **reducción de negativas de viviendas**, con su correspondiente argumentario, de tal manera que se llegue como mínimo a una tasa de respuesta del 65% de las viviendas (para el cálculo de esta tasa de respuesta se excluirán del marco muestral las viviendas identificadas con régimen de tenencia distinto al de alquiler).

En el caso de que las **viviendas** seleccionadas **no sean localizadas** en visita presencial o sean de difícil localización (diseminados, entidades...) se confirmará la ubicación de la vivienda de acuerdo al callejero gráfico que actualiza periódicamente Eustat:

https://www.eustat.eus/productosServicios/kale_formu.html

Y el disponible en el portal de GeoEuskadi: www.geo.euskadi.eus

2.11. Codificación de unidades recogidas, de campos geográficos y de textos. Siempre que sea posible se utilizarán codificaciones oficiales de la estadística oficial o utilizadas en encuestas oficiales similares.

2.12. El control e inspección de los trabajos de recogida de información se harán de acuerdo con las normas en uso en el Órgano Estadístico Específico (OEE) o que, en su caso, se determinen. La empresa adjudicataria, en cualquier caso, deberá inspeccionar todas las incidencias habidas en la recogida. Como mínimo hasta un 10% de los cuestionarios recogidos, deberán ser inspeccionados, se repetirá el contacto con las personas entrevistadas y se contrastarán al menos tres ítems (edad cumplida, situación del hogar/individuo respecto a la vivienda y, si no es la persona de referencia, parentesco con ésta en el caso de la encuestación familiar). La inspección quedará reflejada en el fichero de hoja de ruta.

2.13. La **depuración de la información recogida** y completar la información que falte en los cuestionarios se hará por los procedimientos adecuados, incluidas entrevistas adicionales.

- 2.14. Validación y depuración informática y estadística** de la información contenida en las tablas, por medio de controles de rango, grafo y coherencia, cálculo de frecuencias, cruces de variables, etc., mediante aplicaciones desarrolladas por la propia empresa hasta dejarlos sin errores y en condiciones de ser tratados directamente por los equipos y programas informáticos del Órgano Estadístico Específico (OEE). Las validaciones ejecutadas darán lugar a listados que tendrán que ser enviados al Órgano Estadístico Específico (OEE).
- 2.15.** Con respecto a las **normas de validación y depuración**, el Órgano Estadístico Específico (OEE) podrá indicar un mínimo a tratar, que la empresa adjudicataria tendrá que completar. Así mismo indicará un contenido básico a incluir en las Hojas de Ruta. En todo caso, el Órgano Estadístico Específico (OEE) validará las bases de datos, y la empresa adjudicataria se comprometerá a la corrección de todos los posibles errores e incongruencias que pudieran detectarse.
- 2.16.** Realización de los **partes de trabajo**, las estadísticas de incidencias y el control y seguimiento en general de las tareas de campo, según modelos aportados por el Órgano Estadístico Específico (OEE) a la empresa adjudicataria.
- 2.17.** Las aplicaciones de captura de información, al igual que los cuestionarios y documentación auxiliar de recogida en sus distintos formatos, contemplarán el uso de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Así mismo, la empresa dispondrá de agentes con dominio en las **dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi** cuando lo demanden las personas encuestadas.
- 2.18.** Los **intercambios de información** entre la empresa contratista y el Órgano Estadístico Específico (OEE) se realizarán según el protocolo establecido en el **Documento de Seguridad** de la Viceconsejería de Vivienda del Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes, y se tendrá en cuenta que los intercambios electrónicos se efectuarán por Internet y/o correo electrónico mediante programas de encriptación.
- 2.19.** A partir de la segunda semana de iniciados los trabajos de recogida de información la empresa contratada enviará como mínimo semanalmente al Órgano Estadístico Específico (OEE) los **partes de campo** en ficheros Excel, resumen de las unidades muestrales tratadas y sus incidencias, junto con los ficheros de hoja de ruta y cuestionarios grabados hasta el momento.
- 2.20.** Como se ha indicado en el apartado 2.1. las empresas participantes podrán presentar un borrador esquemático de las modificaciones de los cuestionarios utilizados en la edición anterior y proponer las mejoras que consideren oportunas.

En el caso de que las modificaciones del diseño del cuestionario dirigido a hogares en régimen de alquiler y/o del dirigido a las personas físicas/jurídicas titulares de la vivienda en alquiler sean significativas, se deberá de realizar un estudio piloto o pretest de los nuevos cuestionarios.

A partir de una lista de viviendas que facilitará el Órgano Estadístico Específico (OEE), la empresa contratada deberá de completar al menos 20 cuestionarios en castellano y 10 en euskera. Para ellos, se acordará con la empresa una semana de encuestación durante el mes de julio o septiembre del año 2024 para recabar la información correspondiente con los cuestionarios diseñados. Los objetivos de este proceso serán:



- Formar a los/as jefes/as de campo, inspectores/as de encuestación y encuestadores/as.
- Detectar los posibles problemas de determinados enunciados de preguntas o respuestas puedan ocasionar, tanto en euskera como en castellano.
- Detectar posibles problemas en la estructuración del cuestionario.
- Detectar posibles problemas en los aplicativos de grabación y problemas surgidos durante la autocumplimentación del cuestionario.
- Detectar cualquier otro problema asociado con la fase de recogida de información.

Tras la finalización de la recogida, la empresa deberá facilitar información básica relativa a la duración del cuestionario, problemáticas detectadas en las preguntas y respuestas del cuestionario, y las incidencias de campo identificadas.

Tras este informe, el Órgano Estadístico Específico (OEE) convocará a una reunión tanto a la empresa contratada como al personal del Observatorio Vasco de la Vivienda para la evaluación de los resultados obtenidos, y analizar las posibles soluciones a los problemas detectados.

Una vez analizado el estudio piloto o pretest, la empresa adjudicataria deberá de **actualizar** convenientemente **el material de campo** a utilizar como son: los cuestionarios, hojas de ruta, manuales de encuestación, así como aplicativos y procesos de validación asociados.

3. RECURSOS HUMANOS E INFORMÁTICOS

3.1 ENCUESTACIÓN

Para la realización de las tareas objeto del contrato, que aparecen mencionadas en el apartado anterior, la empresa definirá y fijará la estructura y componentes del equipo humano necesario, así como la distribución temporal y ritmo de encuestación según tipo, además de todas las tareas adicionales previstas. Otro tanto hará en relación con el equipo humano informático preciso.

Los trabajos de contratación, selección y formación necesarios para la creación y el mantenimiento del equipo, jefaturas de grupo y personal encuestador serán tarea de la empresa.

Respecto a los medios humanos, en el momento del inicio de las tareas de campo, se habrá de presentar la relación definitiva de las personas que participarán en el contrato. Para acreditar estos medios se deberá de presentar la relación nominal de las personas trabajadoras (TC2), titulación de euskera y formación de igualdad. En su caso, para acreditar los medios externos, se deberán de presentar compromisos de colaboración por el que se adscriben a la ejecución del contrato.

La relación de personas adscritas a las tareas asociadas al contrato deberá de estar actualizado en todo momento, y notificar al Órgano Estadístico Específico (OEE) la actualización con un desfase no superior a siete días.



Las tareas se realizarán en los locales de la empresa adjudicataria con su grupo personal y bajo la exclusiva dependencia funcional y orgánica de la misma.

El equipo de campo tendrá componentes con conocimientos suficientes para realizar su tarea en euskera, en un número mínimo que corresponda a la proporción del conocimiento de ese idioma en el territorio. Se valorará la inclusión de personal con conocimiento específicos que faciliten la respuesta de los hogares con dificultad para contestar el cuestionario en los idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Del mismo modo, se deberá de garantizar que se actúa de acuerdo a los protocolos disponibles de actuación ante la falta de respuesta a encuestas en hogares por incapacidad para contestar.

La distribución territorial será la que exija el trabajo objeto del contrato.

La empresa deberá notificar al Órgano Estadístico Específico (OEE) en el momento que se produzca cualquier cambio de agentes, jefaturas de equipo o cualquier otro tipo de personal asociado a la operación, que realice sobre la propuesta inicial.

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

3.2 PLAZOS DE REALIZACIÓN Y ENTREGA DEL TRABAJO

La distribución temporal del trabajo se ajustará a los procedimientos y plazos que se detallan en las directrices generales siguientes:

1. Las actualizaciones de los cuestionarios dirigidos a hogares en régimen de alquiler y personas físicas/jurídicas arrendatarias serán elaboradas y entregadas en el plazo de cuatro semanas, tras la revisión de las propuestas por el personal del Órgano Estadístico Específico (OEE) y el Observatorio Vasco de la Vivienda.
2. Si fuera necesario, el estudio piloto o pretest se realizará en un plazo de dos semanas desde la elaboración de los cuestionarios.
3. Los programas de grabación, validación y manuales correspondientes, así como los manuales de encuestación serán elaborados y entregados en el plazo de cuatro semanas posterior a la finalización del estudio piloto o pretest, si se realizará, o la finalización de la actualización de los cuestionarios.
4. La recogida de información se realizará en 14 semanas completas como máximo. La recogida se iniciaría en el mes de septiembre/octubre de 2024, y siempre deberá finalizar antes del 31/12/2024.
5. La depuración de los cuestionarios deberá realizarse durante el tiempo que dure el trabajo de campo de encuestación.
6. La grabación (en el caso de no disponer de CAPI o CATI) y validación de los cuestionarios comenzará en cuanto se disponga de los primeros cuestionarios depurados, y finalizará como máximo tres semanas después de acabada la fase de recogida, para poder subsanar las últimas incidencias que hayan sucedido durante el período de encuestación.



7. El Órgano Estadístico Específico (OEE), a su vez, durante toda la recogida, realizará los controles pertinentes con el objeto de verificar y comprobar la información grabada de las encuestas realizadas y corregir, en su caso, los posibles defectos que se produzcan para el trabajo restante. Si como resultado de estos controles la calidad de la recogida es deficiente, el Órgano Estadístico Específico (OEE) exigirá la repetición de las encuestas que haya calificado de esa manera.
8. Se entregará una primera versión de las tablas correspondientes a la información de cuestionarios y hojas de ruta al comenzar la 2ª semana de encuestación.
9. Tres semanas después de cerrada la recogida se deberán entregar los ficheros o tablas depurados y validados definitivos, así como los informes de campo y tablas de resultados pertinentes. En aquellos registros que se confirme la información recogida en campo, a pesar de que incumpla alguna regla de validación blanda, se deberá indicar convenientemente esta casuística en los ficheros de datos depurados.
10. El Órgano Estadístico Específico (OEE) procederá a la ejecución de los programas propios de depuración y validación de la información remitida, y si fuera necesario solicitará la revisión o corrección de las incidencias detectadas a la empresa contratante.

Tras este proceso, el Órgano Estadístico Específico (OEE) realizará el proceso de calibración de la muestra recogida en campo. Una vez realizado, se remitirá nuevamente la base de datos calibrada y/o las explotaciones de datos necesarias para la realización del informe final, así como las tablas de resultados y gráficos pertinentes.

La estructura del informe contendrá los apartados básicos para cubrir con los objetivos del contrato, además de los apartados que se acuerden entre el Órgano Estadístico Específico (OEE) y la empresa adjudicataria respecto a los nuevos apartados. Se valorará la propuesta de un diseño de informe gráfico y sintético.

En todos los informes, tanto de campo como de resultados, se deberá utilizar un lenguaje no sexista. En el caso del informe de resultados se realizará un análisis que incluya la perspectiva de género con respecto a las principales tipologías de hogares identificadas.

4. 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 (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos o RGPD), por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como por el Documento de Seguridad de la Viceconsejería de Vivienda del Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes en aplicación de las obligaciones impuestas por la normativa.

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, protección de datos de carácter personal y al cumplimiento de la normativa al respecto.

La empresa adjudicataria se encargará de garantizar las medidas necesarias para cumplir con las necesidades que seguridad que requiere esta contratación:

La empresa adjudicataria como encargada del tratamiento, tal y como se define en el apartado 8 del artículo 4 del Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos o RGPD), y tras la firma del contrato quedará expresamente obligada al cumplimiento de lo dispuesto en:

- el citado RGPD, especialmente en lo indicado en su capítulo IV
- la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPD GDD), especialmente en su capítulo V,

Del mismo modo, adoptará las medidas de seguridad que le correspondan según la disposición adicional primera de la LOPD GDD, adaptando los criterios de determinación del riesgo en el tratamiento de los datos a lo establecido en el artículo 32 del Reglamento (UE) 2016/679. Igualmente realizará el contrato conforme a lo estipulado en la Ley 4/1986 de Estadística de la Comunidad Autónoma de Euzkadi, su normativa de desarrollo y las instrucciones que le sean dictadas desde el Órgano Estadístico Específico (OEE). La empresa adjudicataria se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas exigen.

- Ninguno de los datos personales que obren en la documentación a la que tenga acceso la empresa adjudicataria, con ocasión de la ejecución del objeto del contrato, será facilitado a terceros. A tal efecto, la empresa adjudicataria se compromete a no revelar, transferir, ceder o comunicar dichos datos, ya sea verbalmente o por escrito, ni siquiera para su visualización, a ningún tercero, incluso después de finalizar el plazo contractual.

- Ninguno de los datos personales que obren en la documentación a la que tenga acceso a empresa adjudicataria, con ocasión de la ejecución del objeto del contrato, serán utilizados con finalidad diferente a la que figura en el contrato. A tal efecto, la empresa adjudicataria se compromete a no utilizar los datos de carácter personal con diferente finalidad a la de este contrato, ni por medio de terceros, ni después de finalizar el plazo contractual.

- En el caso de que la empresa adjudicataria, o cualquier integrante de su personal destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice sin cumplir las estipulaciones del presente contrato o el documento de seguridad, esta actuación se considerará incumplimiento contractual, y dará 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.

- La empresa adjudicataria se compromete a adoptar las medidas técnicas, administrativas y organizativas exigidas por el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos o RGPD), por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPD GDD), y demás normativa aplicable al efecto necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal entregados por el Órgano Estadístico Específico (OEE) para la realización de los trabajos descritos.



- A los efectos de lo dispuesto en el apartado precedente, la empresa adjudicataria manifestará expresamente, y garantizará que dispone y tiene implementada en su organización la correspondiente normativa de seguridad de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos o RGPD) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPD GDD). Dicha normativa de seguridad tiene perfectamente establecidos los oportunos mecanismos de identificación y comprobación de las personas que puedan tener acceso a los documentos que contengan datos de carácter personal.

- Una vez finalizados los trabajos objeto de contratación, el Órgano Estadístico Específico (OEE) de acuerdo con la empresa, fijará un calendario de destrucción o eliminación de información. La empresa adjudicataria procederá a destruir o devolver al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes toda documentación sobrante que contenga datos de carácter personal, o sometidos a secreto estadístico independientemente del soporte en el que esté contenida. En el caso de optar por la destrucción, se procederá a la eliminación de todos los ficheros y sus copias a los 12 meses de su creación, salvo que el Órgano Estadístico Específico (OEE) indique lo contrario expresamente; deberá certificarse y ser enviado el documento acreditativo, debidamente suscrito, en el plazo de 15 días al Órgano Estadístico Específico (OEE) se reserva la inspección de cara a la verificación de las citadas tareas.

- Los datos a los que la empresa adjudicataria tenga acceso con ocasión de este contrato se encuentran amparados por el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos o RGPD) y por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. En este sentido, la empresa adjudicataria deberá conocer el documento de seguridad de la Viceconsejería de Vivienda del Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes, dictado al amparo de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos o RGPD) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Del mismo modo, manifiesta que adoptará las medidas de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y/o sujetos a secreto estadístico y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

- La empresa adjudicataria adoptará las medidas adecuadas que garanticen el cumplimiento total de las obligaciones relativas al tratamiento de datos en el ámbito de la función estadística pública que se especifica en el artículo 25 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

- La empresa adjudicataria adoptará las medidas adecuadas que garanticen que todas las personas a encuestar sean informadas de la finalidad de los datos recogidos, el uso de los datos y los derechos en materia de protección de datos de acuerdo a la normativa vigente y al correspondiente registro de actividad de tratamiento asociado a la operación estadística, que estará dado de alta en el apartado de [RAT - Registro de actividades de tratamiento](#) del Gobierno Vasco.

- La empresa deberá garantizar que se informa en todo momento a las personas entrevistadas que el tratamiento de datos personales que revelen el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, o la afiliación sindical, el tratamiento de datos genéticos, datos biométricos dirigidos a identificar de



manera unívoca a una persona física, datos relativos a la salud o datos relativos a la vida sexual o a la orientación sexual de una persona física y el tratamiento de datos personales relativos a condenas e infracciones penales o medidas de seguridad conexas (artículos 9 y 10 del Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos o RGPD) son de aportación estrictamente voluntaria. Del mismo modo, estas preguntas se deberán recogerse previo consentimiento expreso de la persona interesada (artículo 25 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales) por escrito o grabaciones en el caso de entrevistas telefónicas.

- La empresa adjudicataria adoptará las medidas adecuadas que garanticen el cumplimiento total de las obligaciones que le incumben como encargado del tratamiento de datos personales asociados a esta operación estadística tal como se especifica en el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos o RGPD).

Se establecen a continuación las medidas concretas de seguridad que debe implementar la empresa adjudicataria como encargada del tratamiento de la información de carácter personal y sujeta bajo secreto estadístico que establece el contrato:

A. Con respecto a las medidas de seguridad aplicables a ficheros y tratamientos automatizados:

- ✓ La empresa adjudicataria adoptará las medidas adecuadas para limitar el acceso del personal a datos personales, a los soportes que los contengan o a los recursos del sistema de información, y podrá acceder únicamente a aquella información necesaria para la correcta realización del trabajo asignado. Del mismo modo, las medidas de seguridad exigibles a los accesos a datos de carácter personal que se almacenen en dispositivos portátiles o se traten fuera de los locales de la empresa adjudicataria a través de redes de comunicaciones, deberán garantizar un nivel de seguridad equivalente al correspondiente a los accesos en modo local.
- ✓ Los ficheros temporales o copias de documentos que personal de la empresa adjudicataria hubiese creado exclusivamente para la realización de trabajos temporales o auxiliares deberán cumplir el nivel de seguridad que les corresponda. Todo fichero temporal o copia de trabajo así creado será borrado o destruido una vez que haya dejado.
- ✓ La empresa adjudicataria adoptará las medidas necesarias para que el personal que directa o indirectamente intervenga en la operación contratada conozca de una forma comprensible las normas de seguridad que afecten al desarrollo de sus funciones, así como las consecuencias en que pudiera incurrir en caso de incumplimiento. Del mismo modo, dicho personal quedará sometido al deber de secreto estadístico, protección de datos personales y al cumplimiento de la normativa al respecto.
- ✓ La empresa adjudicataria deberá establecer procedimientos de actuación para la realización como mínimo semanal de copias de respaldo durante el periodo contractual. Asimismo, se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.
- ✓ La empresa adjudicataria deberá disponer de un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal, y

establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas. Si dicha incidencia afecta a la operación del actual contrato, deberá comunicarlo al Órgano Estadístico Específico (OEE) en el plazo máximo de una semana desde que se detectara.

- ✓ Al comienzo de la contratación, la empresa adjudicataria enviará al Órgano Estadístico Específico (OEE) una lista detallada de todo el personal que directa o indirectamente intervenga en la operación contratada –directamente de campo o auxiliar, personal técnico etc.-, especificando sus funciones y tareas en relación con la operación. Se deberá especificar a qué información relacionada con la operación acceden, bien sea información facilitada por el Órgano Estadístico Específico (OEE) o información elaborada por la empresa adjudicataria, así como el período en el que desarrollan dichas tareas. Cualquier cambio de personal será comunicado al Órgano Estadístico Específico (OEE) en un plazo máximo de una semana.
- ✓ La empresa adjudicataria garantizará que todos los tratamientos con los ficheros o tablas de las encuestas y hojas de ruta se realizarán 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, de tal forma que los movimientos de información estén siempre bajo control de las mismas personas.
- ✓ Si en la empresa adjudicataria el mecanismo de autenticación se basara en la existencia de contraseñas, existirá un procedimiento de asignación, distribución y almacenamiento que garantice su confidencialidad e integridad. Además de esto, debe establecer la periodicidad, que en ningún caso será superior a un año, con la que tienen que ser cambiadas las contraseñas, las cuales se almacenarán de forma ininteligible. Del mismo modo, se establecerá un mecanismo que limite la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.
- ✓ La empresa adjudicataria deberá disponer de un registro de cada intento de acceso, y se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario/a, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado. En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar la información a la que ha accedido.
- ✓ El intercambio de información entre el Órgano Estadístico Específico (OEE) y la empresa adjudicataria respetará todos los protocolos de seguridad que figuran en el Documento de Seguridad de la Viceconsejería de Vivienda del Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes, y siempre se realizará mediante el sistema de encriptación que determine el Órgano Estadístico Específico (OEE).
- ✓ Los soportes electrónicos de captura y tratamiento, contendrán los controles de acceso, encriptación y protección que fije el Órgano Estadístico Específico (OEE), además de los propios de la empresa adjudicataria.



B. Con respecto a las medidas de seguridad aplicables a ficheros y tratamientos no automatizados que contengan datos de carácter personal (cuestionarios, hojas de ruta, información muestral, ...):

- ✓ La empresa adjudicataria deberá disponer de mecanismos que obstaculicen la apertura de los dispositivos de almacenamiento de los documentos no automatizados. Cuando las características físicas de aquéllos no permitan adoptar esta medida, la empresa adjudicataria adoptará medidas que impidan el acceso de personas no autorizadas a la dependencia en la que se encuentren.
- ✓ Mientras la documentación no automatizada con datos de carácter personal no se encuentre archivada en los dispositivos de almacenamiento establecidos, por estar en proceso de encuestación, revisión o tramitación, ya sea previo o posterior a su archivo, las personas de la empresa adjudicataria que se encuentren al cargo de la misma deberá custodiarla e impedir en todo momento que pueda ser accedida por persona no autorizada.

- Todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo del contrato resultante de la adjudicación del presente contrato, corresponden únicamente "al organismo contratante". El resultado de las tareas realizadas, así como el soporte utilizado (papel, fichas, disquetes, etc.) serán propiedad del "organismo contratante".

- La empresa adjudicataria deberá garantizar que, sin perjuicio del debido y exacto cumplimiento de cuanto queda establecido en el presente documento, se cumple en todo momento cuantas obligaciones se derivan de lo dispuesto en la normativa sobre protección de datos de carácter personal y en relación con los datos de carácter personal facilitados por el Órgano Estadístico Específico (OEE) para la realización del objeto de este contrato. La empresa adjudicataria, especialmente, observará lo dispuesto en dicha normativa respecto al deber de confidencialidad y secreto profesional; deber que, de conformidad con lo dispuesto en el capítulo 4 (relativo al deber de secreto estadístico) de la Ley 4/1986, de 23 de abril, de Estadística de la Comunidad Autónoma de Euskadi, en el artículo 5 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPD GDD) y el artículo 90 del Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos o RGPD), subsistirá aún después de finalizar la realización de los trabajos encargados en relación con cualquier posible fichero así como, en su caso, tras la finalización por cualquier causa del presente contrato.

5. INSPECCIÓN DEL TRABAJO

El Órgano Estadístico Específico (OEE) se reserva el derecho a realizar inspecciones en cualquiera de las fases de la operación, en cualquier momento durante su ejecución y en cualquiera de los lugares donde se desarrollan los trabajos contratados.

La empresa adjudicataria queda obligada a hacer partícipes al personal técnico del Órgano Estadístico Específico (OEE) de la situación e incidencias del trabajo durante las distintas fases de la operación, y en particular, a la entrega de los partes de control y seguimiento.

Se mantendrán reuniones periódicas entre personal técnico del Órgano Estadístico Específico (OEE) y de la empresa adjudicataria con el fin de informar del desarrollo de los trabajos y, eventualmente, introducir modificaciones para mejorar su calidad.



6. DOCUMENTACIÓN

Todos los diseños de la operación: cuestionarios, aplicaciones de captura, depuración, validación y tratamiento de la información, así como los outputs informativos derivados, elaborados por el equipo redactor del trabajo, serán propiedad del Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes, que se reserva el derecho a utilizarlos, reutilizarlos, reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, en todo o en parte de su contenido, cuando lo estime conveniente, sin que pueda oponer a ello el equipo redactor recurso alguno.

El Órgano Estadístico Específico (OEE) facilitará a la empresa adjudicataria la siguiente documentación:

- Tipos y códigos de incidencias.
- Libro de códigos.
- Cuestionarios de la edición anterior.
- Muestra de hogares seleccionada por Eustat para la recogida de información.
- Material y modelos de partes para el control y seguimiento de la operación.
- Calendario de trabajos de destrucción de ficheros y materiales de la operación .
- Los modelos de las cartas para su impresión y documentos anexos, así como los sobres con el membrete del departamento correspondiente.
- Los protocolos de actuación ante la falta de respuesta a encuestas en hogares por incapacidad para contestar.
- Otras documentaciones relacionadas con las normas de seguridad de los equipos y ficheros y programas de encriptación.
- Listado mínimo de controles de calidad.

Con respecto a las tarjetas de identificación del personal de campo, será elaboradas por la empresa, y en dichas tarjetas se deberá hacer referencia a la operación estadística, el periodo de validez de la misma, y se les incluirá el sello del departamento.