PLIEGO DE BASES TÉCNICAS

"GESTIÓN DE UN PANEL DE JÓVENES Y REALIZACIÓN DE TRABAJOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN"

1. Tareas a contratar

La empresa adjudicataria debe gestionar un Panel anonimizado y estable de personas jóvenes de entre 15 y 34 años de la Comunidad Autónoma de Euskadi (CAE), que acepten ser consultadas por el Observatorio Vasco de la Juventud sobre distintas cuestiones de actualidad.

Además de los procesos de gestión del Panel, la contratación incluye trabajos de recogida de información sobre temas relacionados con la juventud mediante encuestas online o telefónicas, grupos de discusión y entrevistas en profundidad a jóvenes de entre 15 y 34 años de la CAE en 2026 y 2027. Dentro de dichos trabajos se incluyen los relativos a la organización y validación de la información recogida a fin de ser posteriormente explotada, de acuerdo con los fines estadísticos y de investigación del Observatorio Vasco de la Juventud.

El número de encuestas online o telefónicas, grupos de discusión o entrevistas dependerá cada año de las necesidades del Observatorio Vasco de la Juventud.

Más concretamente, la empresa adjudicataria realizará las siguientes tareas para la correcta ejecución del contrato:

1.1. Gestión de un panel de jóvenes

1) Creación y mantenimiento de una base estable de jóvenes de 15 a 34 años de la CAE. Las personas integrantes del Gazte Panel deberán mostrar su disposición a formar parte del mismo y a participar en los estudios sociológicos del Observatorio Vasco de la Juventud.

   Para ello se obtendrá la autorización expresa de todas las personas integrantes del Panel.

   Cada integrante del GaztePanel estará identificado con un código y la base contendrá los siguientes datos: sexo, edad o fecha de nacimiento, lugar de residencia, lugar de nacimiento, ocupación principal, nivel de estudios y la situación en relación a la emancipación. Además se recogerá el idioma preferente para las comunicaciones (euskera o castellano) y los datos de contacto: teléfono y/o correo electrónico.

2) Este panel ha de ser suficientemente amplio como para atender a las peticiones de recogida de información del Observatorio Vasco de la Juventud a muestras de hasta 2500 jóvenes. Dichas muestras deberán ser representativas de la juventud en sus características más relevantes como pueden ser: sexo, edad, lugar de residencia, lugar

de nacimiento, ocupación principal, situación en relación a la emancipación, nivel de estudios, etc..

3) El Observatorio Vasco de la Juventud remitirá a la empresa adjudicataria, como base inicial para su trabajo, un listado anonimizado de más de 5.000 jóvenes que en algún momento han dado su consentimiento para recibir invitaciones a participar en las investigaciones del Observatorio. Esa base deberá ser depurada y ampliada para cumplir con lo requerido en el punto anterior.

4) Las encuestas que pudieran realizarse en el proceso de gestión y mantenimiento del panel no se facturarán como encuestas realizadas, sino que serán parte del precio establecido para el mantenimiento del panel.

5) La empresa deberá establecer y asumir el coste económico y la gestión de las acciones necesarias para motivar la participación en el GaztePanel y la cumplimentación de las encuestas o la participación en grupos de discusión o entrevistas en profundidad, previa aprobación del Observatorio Vasco de la Juventud.

6) Además, la empresa deberá realizar las tareas de actualización necesarias para mantener el GaztePanel, procediendo a la sustitución de las bajas que pudieran producirse por renuncia expresa de la persona participante o por haber cumplido 35 años. También se incluye en las tareas de actualización y ampliación la incorporación del número de personas necesarias para que en todo momento el grupo de quienes tienen 15 años cuente con los efectivos requeridos.

7) La empresa deberá presentar al Observatorio Vasco de la Juventud un informe semestral de la situación del panel en el que se incluya una descripción de las bajas con el motivo de las mismas y las nuevas altas y los procesos de captación e incorporación desarrollados para el mantenimiento del mismo. La empresa adjudicataria remitirá al Observatorio Vasco de la Juventud la base de datos del Gazte Panel siempre que se le requiera y en todo caso cuando se produzca un cambio en su composición.

8) Tras la realización de cada trabajo de recogida de información se remitirá al Observatorio Vasco de la Juventud la base del GaztePanel con la información de si han contestado o no a las encuestas realizadas hasta el momento.

9) Todas las tareas de contactación se realizarán en ambas lenguas oficiales de Euskadi o únicamente en euskera si así lo solicitara la persona contactada.

1.2. Realización de trabajos de recogida de información basados en encuestas

1) El número de trabajos de recogida de información mediante encuestas no está predeterminado y dependerá de las necesidades del Observatorio Vasco de la Juventud y del presupuesto disponible.

2) Además, el número de encuestas a realizar en cada trabajo de recogida de información y las características de la población a encuestar vendrán determinadas por el

Observatorio Vasco de la Juventud, en función de sus necesidades y del ámbito de estudio.

3) El número de encuestas establecido por el Observatorio en cada campaña será el que determinará el importe a facturar en función del precio unitario por encuesta, independientemente de que la empresa recoja un número mayor de encuestas.

4) El Observatorio Vasco de la Juventud establecerá el número de trabajos de campo a desarrollar cada año y la fecha de inicio de la recogida de información, así como el tiempo estimado de duración de la campaña. La empresa adjudicataria presentará un cronograma para cada operación.

5) Las encuestas podrán ser online o telefónicas, de acuerdo a criterios establecidos por el Observatorio Vasco de la Juventud.

6) El Observatorio Vasco de la Juventud determinará las preguntas del cuestionario a utilizar y la empresa se encargará de realizar la adaptación del cuestionario a la plataforma de encuestas online facilitada por EJIE al Observatorio Vasco de la Juventud, en caso de encuestación online, o bien a la plataforma CATI de la propia empresa, en caso de encuestación telefónica. Asimismo la empresa realizará el envío de las encuestas online a través de la plataforma facilitada por EJIE al Observatorio Vasco de la Juventud o las llamadas, a través de la plataforma de la propia empresa, a las personas que forman parte del panel o a la parte del mismo que se determine en cada caso.

7) Los cuestionarios tendrán un número máximo de respuestas posibles de la persona encuestada inferior o igual a 50 (en el tamaño 1 de cuestionario), a 80 (en el tamaño 2 de cuestionario) y a 110 (en el tamaño 3 del cuestionario). En el caso de las preguntas con respuestas múltiples, se contabiliza el máximo posible de respuestas, aunque no todas las personas encuestadas hagan uso de ellas.

   Los cuestionarios a emplear podrán contar con preguntas abiertas y cerradas.

8) La empresa adjudicataria se responsabilizará de aplicar la estrategia general establecida para la planificación, supervisión y revisión del trabajo, para garantizar la colaboración de la población a encuestar, así como de desarrollar el sistema organizativo general que se establezca para el desarrollo del trabajo de campo. Antes del inicio del trabajo de campo la empresa presentará una propuesta de trabajo que incluya todos los aspectos relevantes de la planificación y desarrollo del mismo para su aprobación por parte del Observatorio Vasco de la Juventud.

9) La empresa adjudicataria propondrá y llevará a cabo todas las medidas relativas a garantizar el secreto estadístico durante el proceso de desarrollo de la operación.

10) La empresa adjudicataria garantizará el uso de las lenguas oficiales en el proceso de encuestación, de acuerdo a las preferencias de las personas encuestadas.

11) Así mismo, la empresa adjudicataria pondrá a disposición de las personas encuestadas un teléfono gratuito y un correo electrónico al que dirigirse para recibir información sobre la operación en caso de dudas sobre la misma.

12) En la fase de recogida de información, bien sea mediante encuestas online o telefónicas, la empresa adjudicataria asegurará en todo momento la calidad en la forma de recogida de la información.

La empresa adjudicataria se responsabilizará de la depuración, codificación, y validación de la información recogida en campo. Esto afectará a todos los procesos, tanto previos como paralelos o complementarios, no directamente relacionados con la validación estrictamente informática, pero que sí están relacionados con la coherencia interna de los datos. Esto es, habrán de tenerse en cuenta todos los aspectos que se relacionen y afecten a la correcta recogida de la información en campo, de forma que se consiga la información íntegra prevista en los cuestionarios y que ésta tenga la calidad suficiente.

Las características básicas de las personas que contestan las encuestas recogidas en cada trabajo de campo (edad, sexo, residencia, etc) se contrastarán con las que constan en la base del Gazte Panel para actualizar la información de cada componente del mismo.

13) En paralelo al proceso de desarrollo del trabajo de campo, la empresa adjudicataria procederá a la validación informática de los datos recogidos.

La empresa contratada creará la variable de ponderación y elevación a miles de los datos en función del reparto de la población joven más actualizado disponible.

La empresa adjudicataria realizará igualmente una explotación estadística básica de los datos de la encuesta siguiendo las instrucciones del Observatorio Vasco de la Juventud.

14) Seguimiento de los trabajos por parte del Observatorio Vasco de la Juventud al tiempo que se están realizando.

En el caso de las encuestas telefónicas, estas se grabarán en audios individuales, tras solicitar el permiso oportuno a las personas a encuestar. Los audios de estas entrevistas se entregarán al Observatorio Vasco de la Juventud en un plazo máximo de tres días desde su realización.

Además, la empresa deberá contar con alguna aplicación informática que posibilite el seguimiento por parte del Observatorio Vasco de la Juventud de los trabajos realizados al tiempo que se van desarrollando, para ir realizando los cambios o correcciones oportunas durante el desarrollo del trabajo de campo y antes de la entrega final de resultados. La empresa adjudicataria durante el desarrollo del trabajo de campo remitirá las bases provisionales si así lo solicita el Observatorio Vasco de la Juventud.

15) Las bases de datos generadas a partir de las recogidas de información serán entregadas al Observatorio Vasco de la Juventud en formato “.sav” o en formato “.gbw7”.

16) La empresa adjudicataria presentará un informe de evaluación del trabajo de campo a la finalización del mismo en el que se explicará el desarrollo de la recogida de información, las incidencias del campo y propuestas de cambio o mejora de cara a campos futuros.

1.3. Realización de trabajos de recogida de información basados en grupos de discusión y/o entrevistas en profundidad

1) El Observatorio Vasco de la Juventud determinará el número de trabajos de campo basados en grupos de discusión y/o entrevistas en profundidad a realizar en función de sus necesidades y del presupuesto disponible.

2) La empresa planteará el trabajo de campo basado en grupos de discusión o entrevistas en profundidad siguiendo las indicaciones del Observatorio Vasco de la Juventud, quien facilitará los objetivos y las cuestiones a abordar.

3) La empresa adjudicataria deberá proponer la composición de los grupos o las personas a entrevistar en cada caso en función de las características que establezca el Observatorio Vasco de la Juventud.

4) La empresa adjudicataria se encargará de desarrollar la estrategia definida para garantizar la colaboración de las personas participantes y asumir el coste económico que pudiera implicar.

5) La empresa deberá desarrollar el guion definitivo de las entrevistas en profundidad o grupos de discusión, teniendo en cuenta los objetivos de cada estudio y presentarlo, para su aprobación, al Observatorio Vasco de la Juventud.

6) La empresa garantizará el uso de las lenguas oficiales en el proceso de entrevista de acuerdo a la preferencia de las personas entrevistadas. El Observatorio Vasco de la Juventud podrá determinar qué grupos se desarrollarán íntegramente en euskera o en castellano.

7) La empresa convocará y realizará los grupos o entrevistas. Los grupos de discusión serán presenciales, el número de integrantes de los grupos de discusión oscilará entre 8 y 10, y se desarrollarán en las tres capitales vascas. El personal técnico del Observatorio Vasco de la Juventud podrá asistir a los mismos, en calidad de observador.

8) Las entrevistas en profundidad podrán ser presenciales o virtuales (por medio de aplicaciones que permitan hacer videoconferencias), de acuerdo a criterios establecidos por el Observatorio Vasco de la Juventud y/o a las preferencias de las personas entrevistadas.

9) La empresa adjudicataria presentará al Observatorio Vasco de la Juventud un informe con el análisis de la información recogida. Asimismo, facilitará las transcripciones del trabajo de campo cualitativo y si el Observatorio Vasco de la Juventud lo solicitara, las grabaciones de audio.

10) La empresa adjudicataria presentará un informe de evaluación del desarrollo de las entrevistas y/o grupos de discusión, las incidencias acaecidas y propuestas de cambio o mejora de cara a trabajos futuros.

2.- Condiciones lingüísticas

Todos los productos generados por la adjudicataria serán presentados en las dos lenguas oficiales. La lengua a utilizar entre la contratista y los usuarios y usuarias o personas con las que haya de relacionarse en ejecución del contrato será aquella que elija el usuario o usuaria o

tercero, en cada caso. Cuando no conste expresamente opción alguna, las notificaciones y comunicaciones de todo tipo que la contratista encargada de la ejecución dirija a las personas físicas y jurídicas se realizarán en las dos lenguas oficiales, incluyendo las facturas y otros documentos, sin perjuicio de que en cualquier momento el/la ciudadano/a pueda ejercer su derecho a la opción de lengua y pueda demandar el uso de una sola de las lenguas oficiales.

En cualquier caso, la contratista deberá destinar los medios materiales y humanos que fueran necesarios para que la atención, información y comunicación con el público destinatario del servicio pueda hacerse en todo momento en euskera.

3.- Personal designado por la empresa para la realización de los trabajos

La empresa designará a la persona interlocutora preferente con el Observatorio Vasco de la Juventud, persona que deberá estar al tanto de todas las tareas relacionadas con la prestación.

El personal que la empresa adjudicataria asigne a la ejecución de la prestación se enmarcará dentro del ámbito de actuación de dicha empresa por lo que no tendrá ni adquirirá ningún vínculo laboral con la Administración. No podrán presentarse de forma que pudiera dar lugar a identificarlas erróneamente como personal perteneciente al Gobierno Vasco.

El personal designado por la empresa a la ejecución de la prestación deberá asistir a las reuniones de coordinación que el Observatorio Vasco de la Juventud considere necesarias y deberá informar en todo momento de cualquier incidencia que ocurra relacionada con las tareas a realizar o el personal designado para ello.

4.- Lugar de trabajo

Todas las tareas a desarrollar en el marco objeto del contrato se realizarán en los locales que la empresa adjudicataria haya previsto a tales efectos, los cuales en ningún caso serán los propios de la Lehendakaritza, o bien en los lugares establecidos para desarrollar los grupos de discusión o los que pueda acordar con las personas objeto de entrevistar en profundidad para realizar dichas entrevistas.

Por otro lado, el personal de la empresa responsable de las distintas tareas acudirá a las reuniones correspondientes a las que se le convoque por parte del Observatorio Vasco de la Juventud en cualquier lugar dentro de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

5.- Plazos de ejecución

La duración del contrato se extenderá desde la fecha de formalización del contrato hasta el 31 de diciembre de 2027. Se contempla la posibilidad de prórroga de un año.

Los plazos de entrega se establecerán en cada operación ya que el número de trabajos de campo y las fechas en las que se llevarán a cabo no se puede establecer de antemano y dependerán de las necesidades del Observatorio Vasco de la Juventud y del presupuesto disponible.

En todo caso, el plazo de entrega del último de los informes de evaluación o de resultados finalizará cada año el 31 de diciembre.

6.- Resultados a generar

La presentación de los resultados deberá incluir la entrega por parte de la empresa adjudicataria de, al menos, los siguientes productos:

- En relación con el GaztePanel:

- Documento inicial en la que se explicite la planificación del trabajo y que concrete la metodología y el desarrollo del proceso de creación, actualización y mantenimiento del GaztePanel, incluyendo las características de las personas que formen parte del mismo y las estrategias utilizadas para su captación.
- Una vez constituido el Gazte Panel, la base de datos de las personas que lo integran con información pormenorizada sobre sus características, lengua de comunicación elegida, vía de comunicación preferente, forma de captación, etc..
- Asimismo, al finalizar el proceso de creación del GaztePanel se entregará un informe de evaluación del proceso, con recomendaciones y propuestas para su mantenimiento.
- Informes semestrales que expliquen las tareas de mantenimiento y gestión del panel realizadas por la empresa para su actualización, que incluya los datos de caracterización y el reporte de bajas y altas, sus causas (a petición propia, por cumplir la edad máxima u otras) y los mecanismos de captación, incorporación y sustitución de las mismas.
- A requerimiento del Observatorio Vasco de la Juventud, la empresa adjudicataria remitirá la base completa actualizada.

- En relación con los distintos trabajos de campo basados en encuestas:

- Documento inicial que recoja la planificación del trabajo, herramientas y cronograma.
- Diseño de la campaña con los textos de presentación y los cuestionarios online o en CATI. El cuestionario final de cada campaña se facilitará también en formato PDF o similar para su archivo.
- Fichero de datos con la variable de ponderación y elevación a miles de jóvenes, en formato ".sav" o en formato ".gbw7".
- Fichero con la explotación básica de datos.
- En el caso de las encuestas telefónicas: audios individuales de todas las encuestas realizadas.
- Informe de evaluación del trabajo de campo.

- En relación con los distintos trabajos de campo basados en grupos de discusión y/o entrevistas en profundidad:

- Documento inicial que recoja la planificación del trabajo, herramientas y cronograma.
- Guion de entrevista o grupo de discusión definitivos.
- Transcripciones de las entrevistas o de los grupos de discusión. Asimismo, la adjudicataria deberá facilitar las grabaciones de audio de las entrevistas y los grupos de discusión si así lo solicita el Observatorio Vasco de la Juventud.
- Informe de análisis de la información recogida.
- Informe de evaluación del trabajo de campo.

Toda la documentación que elabore la empresa adjudicataria en relación al presente contrato **deberá presentarse en las dos lenguas cooficiales en la Comunidad Autónoma de Euskadi** y en soporte informático.

6.- Obligaciones de la empresa adjudicataria

La empresa contratada no podrá utilizar para sí, ni proporcionar a terceros, datos del trabajo contratado sin autorización expresa del Observatorio Vasco de la Juventud. A tal efecto, la empresa adjudicataria quedará obligada desde la entrega de los elementos objeto de la prestación a reconocer y certificar a instancia de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi la titularidad de ésta en el ámbito descrito cuando así sea requerido.

Con la contratación, la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi adquirirá los derechos de propiedad intelectual susceptibles de explotación económica correspondientes a las Bases de Datos que se conformen, así como cuantos otros se deriven de los documentos y elementos que conforman la prestación (incluso distintivos o elementos singularizados). Tales derechos se refieren a la reproducción, distribución, comunicación pública, transformación y demás que puedan ser susceptibles de explotación económica, con carácter universal, en todas las lenguas, y procedimientos existentes a la fecha y por el plazo que legalmente rija hasta su incorporación al dominio público, en los términos y con los límites que resulten indisponibles conforme a la normativa sobre propiedad intelectual. Durante la ejecución del contrato la Administración se reserva el derecho de verificar la corrección de la prestación y la adecuación de la misma a los pliegos de cláusulas administrativas, a este pliego de prescripciones técnicas y a la oferta de la adjudicataria. En tal sentido la adjudicataria deberá proceder dentro del plazo que se indique a la subsanación o reajuste de los extremos que hayan sido puestos de relieve.

Seguridad y confidencialidad

Los datos a los que la empresa tenga acceso o recoja en la realización de los trabajos 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, de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Tanto la empresa adjudicataria, como todas las personas que directa o indirectamente intervengan en la ejecución del contrato, quedarán sometidas al deber de secreto estadístico y al cumplimiento de la normativa al respecto.

Normas referentes al personal:

Cualquier cambio de personal de la empresa adscrito a estas operaciones será comunicado al Observatorio Vasco de la Juventud en un plazo máximo de una semana.

Normas de seguridad en la gestión de soportes electrónicos:

Todos los tratamientos con los ficheros o resultados de los trabajos deberán realizarse 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 y tener

bloqueados todos los puertos, de tal forma que los movimientos de información estén siempre bajo control de las mismas personas.

La empresa contratada tendrá a disposición del Observatorio Vasco de la Juventud un registro actualizado de todos los ficheros y tablas que contengan información asociada a los trabajos contratados, indicando los nombres, las versiones, el o los soportes, las personas que acceden o tienen permiso para acceder, con las identificaciones suficientes para su inmediata localización. Así mismo llevará un registro actualizado del resto de material que contenga información relativa a la operación, en similares términos a los indicados arriba.

La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Así mismo, la empresa adjudicataria se atendrá a los requerimientos del Observatorio Vasco de la Juventud respecto a los modos de encriptación y envío y a los soportes de archivo de las tablas u otros documentos.

Normas sobre destrucción de ficheros con datos sujetos a secreto estadístico:

Una vez cumplida la prestación contractual, la empresa adjudicataria deberá destruir o devolver, a criterio del Observatorio Vasco de la Juventud, los datos obtenidos, así como los soportes o documentos en los que éstos consten. Se procederá a la eliminación de todos los ficheros y sus copias a los 12 meses de su creación, salvo que el Observatorio Vasco de la Juventud indique lo contrario expresamente.

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

A estos efectos, deberán establecerse las máximas cautelas en el acceso a los datos. Cualquier infracción en este sentido será calificada como grave y será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, en que se puedan incurrir.