Expediente nº 2025-068279

Área de Seguridad

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: SERVICIOS DE REALIZACIÓN DE ESTUDIOS BASADOS EN ENCUESTAS A LA CIUDADANÍA SOBRE VICTIMIZACIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA Y LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA POLICÍA MUNICIPAL

ELABORADO POR : Subárea de Economía, Contratación y Recursos

ANGEL MANUEL JIMENO SOMOANO - 11931698B
Firmado digitalmente por ANGEL MANUEL JIMENO SOMOANO - 11931698B
Fecha: 2025.11.17 13:20:00 +01'00'

Angel Jimeno Somoano

Subdirección de Estructura y Desarrollo

RAQUEL GIL ROLDAN - 30658180P
Firmado digitalmente por RAQUEL GIL ROLDAN - 30658180P
Fecha: 2025.11.18 08:39:12 +01'00'

Raquel Gil Roldán

Con el visto bueno de : Dirección de Seguridad Ciudadana

IÑAKI ELEXALDE GARCIA-ESCUDERO - 30566865A
Firmado digitalmente por IÑAKI ELEXALDE GARCIA-ESCUDERO - 30566865A
Fecha: 2025.11.18 08:49:10 +01'00'

Iñaki Elexalde García-Escudero

EXPEDIENTE 2025-068279

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE REALIZACIÓN DE ESTUDIOS BASADOS EN ENCUESTAS A LA CIUDADANÍA SOBRE VICTIMIZACIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA Y LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA POLICÍA MUNICIPAL

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto de este contrato la realización de estudios basados en encuestas a la ciudadanía sobre nivel de victimización detallado de la población de Bilbao, percepción de seguridad de la ciudadanía, y opinión que tiene la misma con respecto a los servicios de la Policía Municipal.

2.- ANTECEDENTES

Se ha constatado por parte del Área de Seguridad la necesidad de complementar los datos que resultan del ámbito estadístico oficial con información sobre la victimización real sufrida, que no presenta correlación directa con el nivel de denuncia –falta de ajuste que se pretende tanto medir como explicar atendiendo a las propias opiniones de la ciudadanía en cuanto a razones de la ausencia de denuncia-, y también sobre la percepción subjetiva de seguridad del propio ciudadano más allá de si ha sido victima o no. Del mismo modo, interesa conocer la evolución de la percepción de eficacia de los servicios de la Policía Municipal.

Se pretende por otra parte que los estudios correspondientes, más allá de la función de medición de variables sociológicas, con determinación de indicadores que permitan la comparación, detallen las causas de la posible inseguridad percibida, planteando medidas paliativas que pudieran adoptarse.

3.- ÁREAS DE PROSPECCIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES QUE SON OBJETO DEL CONTRATO

3.1.- VICTIMIZACIÓN

Con carácter general, se trata de medir el grado de falta de ajuste o correlación entre el nivel de denuncia y la victimización real sufrida, que se pretende conocer con detalle a nivel de la población de Bilbao, y por Distritos. Dichos datos de victimización serán registrados por el adjudicatario ateniéndose a la clasificación que le especifique el responsable del contrato.

Asimismo, se obtendrán datos sobre percepción ciudadana del nivel de denuncias y eficacia de las mismas.

Por otra parte, se procurará dar explicación a la ausencia de denuncia atendiendo a las propias opiniones de la ciudadanía.

3.2.- PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD

Se trata de medir el grado de percepción subjetiva de seguridad ciudadana.

Se desglosará la percepción de seguridad ciudadana por Distritos, y por zonas o barrios, y también atendiendo al factor nocturnidad.

Dentro de la propia percepción de seguridad se incluye lo que la ciudadanía entiende por inseguridad. La diferencia entre seguridad e inseguridad se establecerá en conexión a una tipología de ilícitos penales, facilitando así la determinación de prioridades en la actuación policial.

También como objetivos detallados en este apartado de percepción de la seguridad ciudadana, se establecen los siguientes:

1.- Nivel de percepción de frecuencia de acciones vandálicas o incívicas.

2.- Análisis de la seguridad desde una perspectiva de puntos débiles por características urbanas.

3.- Análisis de la inseguridad desde una perspectiva de colectivos de especial atención.

4.- Sugerencias ciudadanas para la mejora de la percepción de la seguridad.

5.- Conocimiento ciudadano de los protocolos de actuación en materia de seguridad.

3.3.- OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA CON RELACIÓN A LOS SERVICIOS DE LA POLICÍA MUNICIPAL

Se trata de extraer información sobre aspectos relacionados con el servicio prestado por la Policía Municipal.

4.- ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y METODOLOGÍA

El adjudicatario presentará a la Dirección de Seguridad Ciudadana los tres estudios basados en encuestas a la ciudadanía a los que se refiere el presente contrato de servicios con periodicidad cuatrimestral, contando a partir de la fecha de inicio de cumplimiento del contrato.

La Dirección de Seguridad Ciudadana y el adjudicatario precisarán, a partir de la propuesta de plan de trabajo aportada por éste en el procedimiento de adjudicación, el que deba aplicarse a lo largo del cumplimiento del contrato. En el curso de su ejecución, con todo, el plan de trabajo podrá ser objeto de modificación previo acuerdo de ambas partes. En este sentido, la empresa que resulte adjudicataria debe asegurar la flexibilidad suficiente para ajustar el plan de trabajo inicialmente

previsto a las necesidades del Área, y todo ello dentro de un marco estable y equilibrado en la prestación de los servicios contratados.

Se especifican a continuación las actividades que conllevará la realización de cada estudio, las cuales deberán tenerse en cuenta a efectos de preparación del plan de trabajo pormenorizado al que se ha hecho referencia:

1.- Elaboración de los cuestionarios, definiendo los aspectos a analizar.

2.- Preparación previa al trabajo de campo, incluyendo preparación de los estratos muestrales y demás tareas que resultan necesarias con anterioridad a la recogida de la información.

3.- Ejecución del trabajo de campo: realización de entrevistas telefónicas a la población mayor de 18 años residente en Bilbao. Se establece un número de encuestas mínimo de 1.700, con un mínimo de 200 encuestas por Distrito, con la oportuna estratificación muestral por barrio, sexo y edad a fin de poder obtener datos representativos por Distrito.

4.- Grabación de datos, codificación y validación en soporte informático, y entrega del fichero de datos.

5.- Análisis de la información, y elaboración y entrega del estudio, incluyendo las conclusiones de la investigación.

6.- Periodo de asesoramiento posterior a la entrega del estudio, en el cual se le podría requerir al adjudicatario a efectos de aportación de agrupaciones de variables por temas, diferenciación de datos por variables de interés o cruces de datos.

En cuanto a los tres documentos entregables que deberá presentar sucesivamente el adjudicatario, se determina lo siguiente:

1.- Cada uno de los tres estudios que se elaboren a partir de encuestas a la ciudadanía, que será objeto de presentación en soporte papel e informático, comprenderá informe de datos gráfico, con establecimiento de indicadores que permitan la comparativa tanto con otros entornos como en series temporales evolutivas, así como análisis pormenorizado en función de las principales variables de interés, como son el Distrito, el sexo, la edad, etc.

Incluirá así mismo conclusiones de la investigación, atendiendo especialmente a los siguientes aspectos: explicaciones que puedan darse a la ausencia de denuncia, según las propias opiniones de la ciudadanía; y detección de las causas que generan percepción de seguridad o inseguridad, planteando igualmente posibles soluciones paliativas de la inseguridad eventualmente percibida.

La información derivada de las encuestas efectuadas deberá adaptarse a las directrices marcadas por el responsable municipal del contrato, y ajustarse a los formatos que se requieran.

2.- Se presentará también, si así fuese requerido, base de datos de las personas encuestadas en soporte informático, no nominativa a fin de preservar su anonimato.

3.- Los documentos serán validados mediante aprobación del responsable del contrato, que en caso de considerarlos defectuosos emitiría las instrucciones

correspondientes a fin de que fuesen corregidos o completados. De acuerdo a lo indicado en la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, la periodicidad de los pagos está vinculada a la entrega y aprobación por el responsable del contrato de cada uno de los documentos indicados.

Adicionalmente, el adjudicatario presentará un informe anual de resultados globales, en soporte papel e informático, que incluirá análisis de las diferencias que resulten significativas en las variables establecidas de Distrito, barrio, sexo, edad, y otras que en su caso se estimen de interés, así como conclusiones y sugerencias de actuación.

5.- USO DE LAS LENGUAS OFICIALES

La empresa adjudicataria deberá realizar sus prestaciones respetando el derecho de la ciudadanía a ser atendida en las dos lenguas oficiales.

- Los cuestionarios soporte de la entrevista estarán en ambos idiomas oficiales.
- El personal entrevistador se dirigirá inicialmente en euskera para continuar en la lengua por la que opte la persona encuestada.
- Los mensajes emitidos a través del contestador automático de la central telefónica serán en euskera y castellano, en ese orden.
- El o los documentos finales que en su caso vayan a ser difundidos entre la ciudadanía se entregarán al Área en ambas lenguas oficiales.

6.- RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS

Para la correcta realización del trabajo de campo y los correspondientes estudios, se considera necesario que el adjudicatario disponga de recursos materiales y humanos que reúnan los requisitos que se indican a continuación.

6.1.- RECURSOS MATERIALES

El equipo técnico contará con un mínimo de veinte líneas telefónicas.

6.2.- RECURSOS HUMANOS

Los medios humanos aportados para la ejecución del contrato estarán sometidos al poder de dirección y organización del adjudicatario en todo ámbito y orden legalmente establecido; será por tanto el adjudicatario el único responsable de dicho personal, no teniendo por consiguiente vinculación jurídico-laboral alguna con el Ayuntamiento de Bilbao. Todo ello sin perjuicio del control de la ejecución del contrato que corresponda.

La empresa adjudicataria identificará a la persona Responsable del Proyecto que asuma la responsabilidad de la correcta ejecución de los trabajos, la cual deberá efectuar las siguientes funciones:

- Interlocución y coordinación con el Ayuntamiento.
- Organización, dirección y coordinación de los trabajos.
- Asistencia a las reuniones a las que se le convoque.

a).- PERSONAL ENCUESTADOR

Será bilingüe para garantizar que todas las personas entrevistadas puedan ser atendidas en la lengua oficial de su elección. El conocimiento del euskera será correspondiente al Nivel C1.

Se estima que, a efectos de una correcta ejecución del contrato, se requerirá personal encuestador suficiente como para cubrir un número aproximado de 5.400 horas anuales.

b).- PROFESIONAL/ES RESPONSABLES DE ANÁLISIS DE DATOS (dedicación estimada, 360 horas anuales)

El profesional o profesionales que deberá adscribir el adjudicatario a la ejecución del contrato en este ámbito habrán de tener el perfil profesional que se especifica a continuación:

TABLA DE PERFILES PROFESIONALES			
Responsabilidad en el contrato (funciones)	Titulación/Formación académica exigida	Experiencia mínima exigida	Documentación acreditativa
Responsable/s de análisis de datos	GRADO EN SOCIOLOGÍA, O EN CIENCIA POLÍTICA Y GESTIÓN PÚBLICA (Nivel MECES 2); O BIEN TITULACIONES PRE-BOLONIA EN SOCIOLOGÍA Y CIENCIAS POLÍTICAS	Doce meses de experiencia en análisis de datos en el ámbito de la seguridad.	Curriculum vitae acreditado por la empresa.

Los licitadores deberán incluir en su oferta (Sobre B) la TABLA DE PERFILES PROFESIONALES del equipo que adscribirá al contrato. La comprobación y verificación del cumplimiento de estos requisitos se realizará con carácter previo a la valoración de las ofertas.

El equipo asignado deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del contrato:

- La discrepancia entre el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado según valores especificados en la oferta, y los conocimientos reales demostrados en la

ejecución de los trabajos, dará lugar el requerimiento a la adjudicataria de adopción de medidas para su corrección.

- Si la valoración de productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, o resulten incidencias respecto a la correcta ejecución del servicio, se pondrá en conocimiento de la adjudicataria para adopción de medidas para su corrección.
- Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una persona del equipo designada en la oferta lo comunicará por escrito con 15 días de antelación exponiendo los cambios realizados y adjuntará datos de perfil equivalente que adscribirá para sustitución.

Los medios humanos aportados por la contratista para la ejecución del contrato estarán sometidos al poder de dirección y organización del adjudicatario en todo ámbito y orden legalmente establecido; será por tanto el adjudicatario el único responsable de dicho personal, no teniendo por tanto, vinculación jurídico-laboral alguna con el Ayuntamiento de Bilbao. Todo ello con independencia del control de la ejecución del contrato que corresponda.

El cumplimiento de lo previsto en esta cláusula **así como de los compromisos contenidos en su oferta respecto al equipo humano** se considera **obligación contractual esencial** de forma que su incumplimiento por parte del contratista podrá ser causa de resolución del contrato.