besaldi

Enplegu eta inklusio politiken ebaluazio organoa
Órgano de evaluación de las políticas de empleo e inclusión

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

EKONOMIA, LAN ETA ENPLEGU SAILA

DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVAS A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO QUE TIENE COMO OBJETO LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN MEDIANTE ENCUESTAS TELEFÓNICAS PARA LA REALIZACIÓN DEL BARÓMETRO CIUDADANO SOBRE LA PERCEPCIÓN SOCIAL DE LAS POLÍTICAS DE GARANTÍA DE INGRESOS Y PARA LA INCLUSIÓN EN LA COMUNIDAD AUTONOMA DE EUSKADI

Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco
Calle Donostia-San Sebastián Kalea, 1
01010 Vitoria-Gasteiz
+34 945 01 65 28

euskadi.eus/besaldi

1.-Objeto del contrato

2.-Condiciones generales de ejecución del trabajo de campo

2.1 Diseño muestral
• Población objetivo y ámbito geográfico
• Tamaño y error muestral
• Distribución por cuotas
• Criterios de calidad de la muestra

2.2 Metodología de encuestas telefónicas
• Tipo de encuesta
• Modo de aplicación
• Protocolos de registro y control

2.3 Estructura del cuestionario

2.4 Equipo y recursos
• Perfil del personal
• Formación del Equipo
• Recursos informáticos y otros

2.5 Calidad y supervisión del trabajo de campo
• Protocolos de validación
• Supervisión, seguimiento y control de los trabajos

2.6 Validación y entrega de datos
• Validación informática
• Seguridad en la gestión de los soportes electrónicos
• Base de datos y documentos asociados

3.-Modo de ejecución

3.1 Subcontratación

4.-Plazos de realización, seguimiento y entrega del trabajo

4.1 Distribución temporal
4.2 Informes de seguimiento
4.3 Informes de seguimiento
4.4 Entregables
4.5 Control externo

5.-Lugar de trabajo

6.-Obligaciones relacionadas con el secreto estadístico y la confidencialidad de los datos de carácter personal

•Protección de datos personales
•Obligaciones del encargado del tratamiento

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio de recogida de información mediante entrevistas telefónicas, en el marco de la realización del Barómetro ciudadano sobre la percepción social de las políticas de garantía de ingresos y para la inclusión en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

La empresa adjudicataria será responsable de:

- Diseño operativo del trabajo de campo, incluyendo la planificación de llamadas, asignación de recursos y control de calidad.
- Ejecución de las entrevistas telefónicas conforme a los criterios técnicos establecidos en este pliego, garantizando representatividad, neutralidad y rigor metodológico.
- Validación y depuración de los datos obtenidos, asegurando su integridad y confidencialidad conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos.
- Entrega del fichero de datos en formato compatible con software estadístico (p.ej., SPSS, Excel), junto con el informe de campo que detalle incidencias, tasas de respuesta, control de calidad y cumplimiento de cuotas.

Este trabajo se enmarca en un barómetro social de carácter estadístico, orientado a recoger la opinión de la ciudadanía sobre temas de actualidad relacionados con las políticas públicas de garantía de ingresos e inclusión. El servicio contratado deberá garantizar:

- Cobertura territorial completa en la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Cumplimiento de estándares de calidad en encuestas telefónicas (CATI).
- Plazos de ejecución ajustados al cronograma del proyecto, con hitos de entrega intermedios para seguimiento.

2.-CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

2.1. Diseño muestral

Población objetivo y ámbito geográfico

La población objeto de estudio está compuesta por **personas de 18 años o más** que residen en la Comunidad Autónoma de Euskadi (CAE).

El ámbito geográfico de la operación estadística abarca el conjunto de la Comunidad Autónoma de Euskadi, incluyendo sus tres Territorios Históricos: Araba, Bizkaia y Gipuzkoa.

Tamaño y error muestral

La empresa adjudicataria deberá realizar un mínimo de 1.000 entrevistas telefónicas a personas de 18 años o más residentes en la Comunidad Autónoma de Euskadi (CAE). Este tamaño muestral garantiza un error máximo de ±3,1% para un nivel de confianza del 95% (p=q=0,5).

Distribución por cuotas

La muestra se seleccionará mediante **muestreo no probabilístico por cuotas**, garantizando la representatividad por sexo y edad, siguiendo criterios equivalentes a los utilizados en estudios de referencia como el Sociómetro Vasco.

Las cuotas iniciales de sexo y edad serán definidas y facilitadas por Besaldi y validadas antes del inicio del trabajo de campo. La selección de las personas adultas (18 o más años) se ajustará a 8 grupos de resultantes de combinar 2 sexos × 4 tramos de edad, según los últimos datos sociodemográficos oficiales.

Para asegurar que la muestra se corresponde con el ámbito territorial establecido, en todas las entrevistas se preguntará por el municipio de residencia, verificando que todas las personas entrevistadas residen en la CAPV.

Además de las cuotas básicas de sexo y edad, se deberán cumplir las siguientes cuotas máximas sociodemográficas para el conjunto de la muestra:

- Personas desempleadas: < 15%
- Personas dedicadas a labores del hogar: < 15%
- Personas con estudios universitarios: < 35%

Estas cuotas se controlarán durante el trabajo de campo y la empresa adjudicataria deberá entregar, a la persona responsable del contrato, junto con el fichero de datos, una tabla detallada de cumplimiento de cuotas, elaborada a partir de las preguntas iniciales del cuestionario (situación laboral, nivel de estudios).

Criterios de Calidad de la Muestra

La empresa adjudicataria deberá garantizar que la muestra sea representativa, aleatoria y legalmente válida, cumpliendo estándares que aseguren la fiabilidad del Barómetro.

Para evitar sesgos, se valorará especialmente la **aleatoriedad en la selección**. La muestra telefónica deberá obtenerse mediante técnicas de marcación aleatoria: **Random Digit Dialing (RDD,** técnica que genera números telefónicos aleatorios para seleccionar la muestra y evitar sesgos por directorios incompletos), y métodos complementarios como **Mitofsky-Waksberg** (que selecciona números aleatorios en bloques para mejorar la representatividad y reducir sesgos en encuestas telefónicas). La **verificación y depuración** de los números es otro aspecto crítico. La empresa deberá aplicar sistemas como **DALI** (Detección Automática de Líneas Inactivas) para garantizar que las líneas están activas, así como eliminar duplicados y registros no válidos antes de iniciar el trabajo de campo.

No se admitirán, en ningún caso, como fuente para la obtención de la muestra:

- directorios universales de teléfonos,
- bases de datos de clientes o usuarios de entidades públicas o privadas,
- bases adquiridas a terceros,
- ni bases propias del adjudicatario.

Justificación de la obtención de la muestra mediante RDD

La exigencia de que la muestra telefónica se obtenga exclusivamente mediante técnicas de marcación aleatoria (**Random Digit Dialing – RDD**) responde a razones metodológicas, jurídicas y de protección de datos directamente vinculadas al objeto del contrato y a la finalidad de interés público del estudio.

Desde el punto de vista metodológico, el RDD constituye un estándar consolidado en la investigación social y en los barómetros institucionales, al permitir la obtención de muestras aleatorias y representativas, minimizando sesgos asociados al uso de bases cerradas, listados parciales o directorios telefónicos.

Desde la perspectiva de la protección de datos, el uso exclusivo de RDD reduce de forma significativa los riesgos jurídicos asociados al origen y licitud de las bases telefónicas, al no partir de ficheros previos de personas identificadas ni de bases cedidas por terceros. Este enfoque es coherente con el artículo 6.1.e del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y con los principios de minimización de datos y limitación de la conservación, al utilizar el número telefónico únicamente como medio técnico de contacto durante el trabajo de campo.

Asimismo, la exigencia de RDD como requisito técnico mínimo refuerza la seguridad jurídica del procedimiento, al evitar la necesidad de evaluar la validez de consentimientos obtenidos por terceros y reducir el riesgo de reclamaciones.

En cuanto a la legalidad y consentimiento, todos los datos deben cumplir lo establecido en el **Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016,** relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, "RGPD").

Por último, la empresa deberá entregar a la persona responsable del contrato, **un informe metodológico de diseño muestral**, en el que se describa de forma detallada el procedimiento de generación de la base muestral, el porcentaje de generación inicial por RDD, el número de teléfonos fijos y móviles, y los protocolos de control de calidad aplicados. Este informe también debe justificar el tamaño muestral, el error máximo permitido (por ejemplo, ±X% con un nivel de confianza del 95%) y las ponderaciones aplicadas para corregir posibles desviaciones.

2.2. Metodología de encuestas telefónicas

La empresa adjudicataria aplicará la metodología definida para la realización de entrevistas telefónicas, garantizando la homogeneidad y calidad del proceso.

Tipo de encuesta: encuesta individual mediante cuestionario estructurado y cerrado, diseñado para recoger opiniones y percepciones sobre las políticas de garantía de ingresos e inclusión.

Unidad de análisis: la persona entrevistada, seleccionada conforme a las cuotas establecidas.

Modo de aplicación: telefónica, combinando teléfonos fijos y móviles. Para asegurar una adecuada cobertura poblacional, al menos el 30% de las entrevistas deberán realizarse mediante teléfonos fijos y el 70% mediante teléfonos móviles, admitiéndose una variación de ±2% en cada modalidad.

Idioma: el cuestionario estará disponible en castellano y euskara. La primera pregunta del cuestionario se referirá al deseo de la persona encuestada de responder en euskera o en castellano, garantizando la elección libre del idioma de respuesta. La empresa adjudicataria deberá garantizar que todas las personas entrevistadoras sean bilingües o, en su defecto, que exista un procedimiento inmediato para transferir la llamada a personal capacitado en euskara. Al menos el 33% de las entrevistas deberán ser realizadas por personal bilingüe.

Registro y control: todas las entrevistas deberán realizarse conforme a los horarios establecidos por la entidad contratante y siguiendo protocolos de calidad y supervisión definidos en este pliego.

2.3. Estructura del cuestionario

El cuestionario será facilitado por Besaldi y aplicado en las entrevistas telefónicas. Estará compuesto principalmente por preguntas cerradas, organizadas en bloques temáticos relacionados con la percepción social de las políticas de garantía de ingresos e inclusión.

Se prevé una extensión aproximada de **30 preguntas**, incluyendo un bloque sociodemográfico y otros sobre problemáticas sociales, desigualdad, pobreza, políticas públicas y prestaciones económicas.

Las preguntas se formularán en formatos adecuados para encuestas telefónicas, principalmente mediante escalas tipo Likert (valoración en grados de acuerdo o frecuencia), opciones de priorización y selección entre alternativas previamente definidas.

En caso de incluir preguntas abiertas, la empresa adjudicataria deberá registrar las respuestas textuales de forma literal y codificarlas en el fichero de datos, incorporando dichas respuestas en columnas específicas al final del archivo.

2.4. Equipo y recursos

Perfil del personal

La empresa adjudicataria deberá disponer de un equipo técnico especializado y de los recursos necesarios para garantizar la correcta ejecución del trabajo de campo.

El equipo mínimo exigido incluirá:

• Coordinador/a técnico/a, responsable de la planificación del estudio, la supervisión general del trabajo de campo y la comunicación operativa con la entidad contratante.

• Supervisor/a, encargado/a del control de calidad, del seguimiento del trabajo de campo y de la resolución de incidencias.

• Entrevistadores/as, con experiencia en encuestas sociales, bilingües en castellano y euskera, y formados/as específicamente en el cuestionario y en los protocolos de calidad.

Las figuras de supervisor/a y coordinador/a deberán formar parte de la plantilla propia de la empresa adjudicataria y no podrán ser subcontratadas.

Los entrevistadores/as podrán ser contratados directamente o mediante subcontratación, siempre que cumplan los requisitos establecidos.

Formación del equipo:

La formación será impartida por la empresa adjudicataria, a través de la persona que ejerza funciones de coordinación y/o supervisión del trabajo de campo. Esta persona deberá contar con experiencia acreditada en encuestas telefónicas y en la aplicación de protocolos de calidad y protección de datos.

La formación se realizará **antes del inicio del trabajo de campo**, con la antelación suficiente para garantizar que todo el personal entrevistador esté preparado.

El contenido mínimo incluirá:

- Explicación detallada del cuestionario.
- Protocolos de calidad y procedimientos para garantizar la fiabilidad de las respuestas.
- Normas y obligaciones en materia de protección de datos personales.
- Uso correcto de los métodos y herramientas de recogida de información previstas en el contrato.

Para comprobar que la formación se ha impartido correctamente, la empresa deberá entregar a la persona responsable del contrato un informe que incluya: el programa formativo, la fecha de realización, la relación de asistentes y una declaración responsable de que todo el personal entrevistador ha completado la formación.

Recursos informáticos y otros

Las infraestructuras, medios auxiliares utilizados, elementos de transporte y equipamiento informático serán proporcionados por la empresa adjudicataria. El coste de estos servicios se considera incluido en el precio.

Los recursos tecnológicos mínimos requeridos son aquellos necesarios para el correcto uso de la aplicación empleada en la captura y gestión de las respuestas durante las entrevistas telefónicas.

La empresa adjudicataria deberá contar con los recursos tecnológicos adecuados para la realización de entrevistas telefónicas, incluyendo:

- Software de marcación y registro de respuestas.
- Sistemas de control de tiempos y seguimiento de cuotas.
- Herramientas para la supervisión y validación de entrevistas, cumpliendo la normativa de protección de datos.

Asimismo, se exigirá la existencia de un procedimiento operativo que garantice la disponibilidad del equipo y la continuidad del servicio durante todo el periodo de ejecución.

Atención a la ciudadanía: La empresa adjudicataria facilitará un número de teléfono gratuito (línea 900) durante todo el período de encuestación, tanto al equipo de campo como a las personas encuestadas,

así como una dirección de correo electrónico para aclaraciones relativas a la mecánica de cumplimentación o a las preguntas del cuestionario.

- **Horario de atención telefónica:** Preferentemente en horario laboral (por ejemplo, de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas), garantizando una cobertura suficiente para atender las consultas.
- **Respuesta a consultas por correo electrónico:** Se procurará responder en un plazo no superior a un día hábil desde la recepción de la consulta

Control externo: la entidad contratante podrá realizar controles adicionales mediante escucha simultánea o posterior, conforme a los sistemas ofertados por la empresa adjudicataria y siempre respetando la normativa vigente.

2.5. Calidad y supervisión del trabajo de campo

Criterios de aceptación de entrevistas

**Encuestas válidas*: se considerará válida una entrevista cuando cumpla dos criterios:

- Cuantitativo (≥80% preguntas respondidas): Garantiza que la entrevista tiene suficiente contenido para ser útil en el análisis.
- Cualitativo (coherencia mínima): Evita incluir entrevistas con respuestas contradictorias o incoherentes. Las respuestas deben respetar los saltos del cuestionario y no presentar contradicciones internas.

***Protocolos de validación*:** se aplicarán controles de rango, coherencia y cruce de variables para asegurar que el fichero de datos no presente contradicciones lógicas ni errores en los filtros. La empresa adjudicataria deberá aplicar controles de calidad similares a los Sociómetros Vascos (https://www.euskadi.eus/sociometros-vascos/web01-s1lehike/es/). Los controles de calidad son los siguiente-:

- Indicadores mínimos:
  - Tasa de supervisión: Al menos el 10% de entrevistas revisadas por supervisores.
  - Porcentaje de entrevistas válidas: ≥80% completas y coherentes.
  - Control de incidencias: 100% resueltas en un plazo máximo de 48 horas.
  - Cumplimiento de plazos: Desviación máxima del 5% sobre el cronograma.
  - Confidencialidad: Cumplimiento del 100% de protocolos de protección de datos.
- Control telefónico: La empresa adjudicataria realizará un control telefónico sobre al menos el 25% de las encuestas completadas, asegurando que se revisen entrevistas realizadas por todo el personal encuestador. Este control dará prioridad a aquellas encuestas que presenten datos inusuales, un número excesivo de respuestas “No sabe/No contesta” o incoherencias en las

respuestas. En caso de que un/a encuestador/a acumule un elevado número de incidencias, se incrementará el control sobre su trabajo, revisando al menos el 40% de sus encuestas.

Supervisión, seguimiento y control de los trabajos

- La empresa adjudicataria deberá facilitar toda la información y documentación que se requiera para el control del trabajo de campo, incluyendo acceso a los sistemas de supervisión, siempre respetando la normativa de protección de datos. Responsabilidad: La supervisión corresponde a la persona responsable del contrato, que podrá designar personal específico para verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas y metodológicas.
- Obligación de la empresa**:** Implementar un sistema de control y supervisión del trabajo de campo (CATI), y facilitar acceso a la persona responsable del contrato, que podrá designar personal específico para verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas y metodológicas.

2.6. Validación y entrega de datos

Validación informática

Durante el trabajo de campo, la empresa adjudicataria aplicará un Plan de registro y validación de las respuestas que garantice la integridad y coherencia de la información. Este plan deberá contemplar:

- Comprobación de la estructura interna de las variables.
- Verificación de relaciones lógicas entre respuestas.
- Controles de rango, coherencia y filtros

Seguridad en la gestión de los soportes electrónicos

Todos los tratamientos de datos se realizarán en un entorno seguro, con equipos protegidos mediante claves personales y bloqueo de puertos. Se garantizará que los movimientos de información estén bajo control.
Los datos estarán amparados por:

- Ley 4/1986, de Estadística de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD).
- Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Todo el personal implicado quedará sometido al cumplimiento estricto de estas disposiciones.

Tanto la empresa adjudicataria, como todo el personal implicado en la ejecución del contrato quedarán sometidos al cumplimiento estricto de estas disposiciones.

Base de datos y documentos asociados

Las modalidades técnicas de presentación en soporte informático se ajustarán en todo caso a las características del hardware y software disponibles en el Departamento de Economía, Trabajo y Empleo (Microsoft Office y SPSS-software para análisis estadístico muy usado en investigación y encuestas- El

fichero de datos se entregará en formato SPSS (.sav), con las variables identificadas según el cuestionario (ejemplo: P1, P4, P27A), y deberá incluir las respuestas textuales en caso de preguntas abiertas.

3.-MODO DE EJECUCIÓN

Besaldi designará a una persona responsable del contrato, 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 las distintas partes del mismo como paso previo al inicio del desarrollo de las mismas.

La contratista designará una persona que coordinará las actuaciones de la operación, esta persona será la única que mantendrá las relaciones necesarias con la persona responsable del contrato. Así mismo, a esta persona le corresponderá la dirección de los trabajos, así como impartir directamente las órdenes e instrucciones laborales.

La empresa contratista se compromete a ejercer de modo real, efectivo y continuado el poder de dirección inherente a la misma relación con su plantilla, asumiendo en exclusiva respecto del personal asignado a la ejecución del contrato todo lo relacionado con la negociación y pago de retribuciones salariales, licencias, vacaciones, sustituciones, prevención de riesgos laborales, régimen disciplinario, relaciones sindicales y todos los demás derechos y obligaciones que se deriven de los contratos de trabajo propios.

3.1 Subcontratación

La empresa adjudicataria podrá subcontratar parte de las prestaciones, siempre que:

- Se cumpla lo dispuesto en el artículo 215 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público.
- Se comunique previamente a la persona responsable del contrato la relación de empresas subcontratadas, indicando el alcance de los trabajos y acreditando su solvencia técnica.
- No se subcontraten tareas esenciales como la coordinación general, la supervisión del trabajo de campo y la validación final de datos.
- Las empresas subcontratadas cumplan las obligaciones en materia de protección de datos, secreto estadístico y normativa laboral.

La responsabilidad frente a la Administración será siempre de la empresa adjudicataria, que responderá íntegramente de la correcta ejecución del contrato.

Por otro lado, existen tareas que no son susceptibles de subcontratación, concretamente, las definidas en los puntos **14.1** y **18.3** del pliego, así como en el compromiso de adscripción de medios que figura en el Anexo II.2. Estas tareas son críticas y deberán ser realizadas por personal propio de la empresa adjudicataria.

4.-PLAZOS DE REALIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y ENTREGA DEL TRABAJO

La empresa adjudicataria deberá ejecutar el trabajo de campo en el plazo y condiciones establecidos, garantizando la correcta planificación, desarrollo y finalización de las entrevistas telefónicas.

El trabajo de campo se realizará en un periodo de dos (2) semanas. El cronograma definitivo será acordado entre la persona responsable del contrato y la empresa adjudicataria.

Las entrevistas se llevarán a cabo en días consecutivos, incluidos los sábados, excluyéndose únicamente los domingos y festivos.

La empresa adjudicataria deberá adaptar su planificación operativa para cumplir con este calendario, asegurando la disponibilidad del equipo técnico y de los recursos necesarios durante todo el periodo de ejecución.

4.1 Distribución temporal

La ejecución del trabajo se ajustará al cronograma acordado, garantizando la continuidad del servicio y el cumplimiento de los hitos establecidos. El plazo máximo para completar todas las fases será de **4 semanas,** a contar desde el día siguiente a la formalización del contrato, distribuidas de la siguiente manera:

- **Fase de preparación (Semana 1):** Validación del cuestionario, configuración del sistema CATI y formación del equipo de trabajo. El informe metodológico del diseño muestral se entregará antes del inicio del trabajo de campo.
- **Fase de trabajo de campo (Semana 2 a 3):** Ejecución de las entrevistas telefónicas y supervisión según los protocolos establecidos.
- **Fase de validación y depuración (Semana 4):** Revisión técnica del fichero de datos, aplicación de pruebas de depuración y consistencia y preparación del dataset para su entrega. Durante esta semana se procederá a la entrega del fichero depurado. Esta tarea se realizará en dos (2) días hábiles.
- **Fase de cierre (Semana 4):** En el transcurso de esta misma semana se entregará el informe final detallado sobre cuotas, incidencias y control de calidad, incluyendo tablas resumen y comentarios. Entrega del fichero definitivo en formato SPSS. Esta tarea se realizará en tres (3) días hábiles desde la entrega del fichero depurado.

4.2 Depuración y validación

La depuración de los cuestionarios se realizará de forma paralela al trabajo de campo, aplicando controles de coherencia y calidad durante todo el proceso. Finalizado el campo, se llevará a cabo una depuración técnica completa conforme a los estándares habituales en estudios CATI.

4.3 Informes de seguimiento

La empresa adjudicataria remitirá informes semanales de seguimiento a la persona responsable del contrato, en un plazo máximo de dos (2) días naturales tras finalizar la semana de encuestación inmediatamente anterior.

Cada informe incluirá:

- **Periodo**: fechas y totales (llamadas y encuestas).
- **Incidencias**: tipo, número y acciones correctivas.
- **Control de calidad**: entrevistas auditadas, % revisión, desviaciones.
- **Cuotas**: cumplimiento por edad, género y territorio.
- **KPI (indicadores clave)**: completadas, rechazo, errores, tiempos, cobertura.
- **Resumen:** valoración, riesgos y recomendaciones.

4.4 Entregables

- **Informe metodológico del diseño muestral**

El informe metodológico se entregará antes del inicio de la realización de las encuestas telefónicas e incluirá el diseño muestral (universo, tamaño, error y cuotas), el procedimiento de generación de la muestra, la distribución prevista entre teléfonos fijos y móviles, los protocolos de validación y calidad, y las especificaciones operativas necesarias para preparar el inicio del trabajo de campo.

- **Fichero depurado de datos (primer entregable)**

Una vez finalizado el trabajo de campo, la empresa adjudicataria deberá entregar a la persona responsable del contrato, el fichero depurado de microdatos en un plazo máximo de dos (2) días hábiles desde la finalización del trabajo de campo. Este fichero, que se presentará en formato SPSS (.sav) y Excel (.xlsx), deberá incluir la totalidad de las entrevistas válidas, las variables originales del cuestionario, los códigos aplicados, las incidencias depuradas y los controles de coherencia y calidad realizados durante el proceso de depuración.

Este primer entregable permitirá a la entidad contratante verificar la calidad del trabajo de campo con carácter inmediato.

- **Fichero final de datos e informe final (segundo entregable)**

La empresa adjudicataria entregará a la persona responsable del contrato, el fichero final de datos en un plazo máximo de tres (3) días hábiles a contar desde la entrega del fichero depurado.

El **fichero final de datos** incluirá el *dataset* definitivo validado, las ponderaciones aplicadas junto con su correspondiente justificación técnica, el libro de códigos (*codebook*) completo, las etiquetas de variables y valores, las recodificaciones finales necesarias para el análisis y cualquier otro elemento requerido para garantizar la trazabilidad, consistencia y reproducibilidad del estudio.

Informe Final

*Junto con el fichero final de datos, la empresa adjudicataria deberá entregar a la persona responsable del contrato el **informe final**, que incluirá la descripción detallada del desarrollo del trabajo y, al menos:

- Descripción general de la obtención de los teléfonos utilizados (móviles y fijos) y del método de gestión aplicado en el trabajo de campo.
- Cumplimiento de las cuotas máximas y mínimas establecidas en este pliego.
- Tabla resumen con los porcentajes reales alcanzados en cada cuota.
- Comentarios sobre incidencias detectadas durante la ejecución (problemas en preguntas, colectivos específicos, etc.)
- *(Opcional pero recomendable)* Una descripción del diseño muestral y su ejecución.

El informe final deberá ser plenamente coherente con el fichero final de datos entregado.

4.5 Control externo

Durante todo el proceso, la persona responsable del contrato podrá realizar controles para verificar la calidad de las entrevistas y exigir la repetición de aquellas que no cumplan los estándares establecidos.

Tabla sintética de plazos del proyecto

Fase / Entregable	Plazo	Descripción resumida
Duración total del proyecto	Hasta **4 semanas** desde la formalización	Todo el proceso: preparación, campo, depuración y cierre
Semana 1 – Preparación	Semana 1	Validación cuestionario, programación CATI, formación. Entrega informe metodológico de diseño muestral.
Semanas 2–3– Trabajo de campo	Semanas 2–3	Realización de entrevistas y supervisión.
Seguimiento semanal	**2 días naturales** tras cada semana de campo	Informe semanal (llamadas, cuotas, incidencias, KPIs…)
Semana 4 – Depuración inicial	Semana 4	Revisión técnica y **entrega del fichero depurado** en 2 **días hábiles** tras el fin del campo

Semana 4 – Cierre	Semana 4	**Entrega del fichero final + informe final en 3 días hábiles** desde la entrega del fichero depurado
Control externo	Durante todo el proyecto	Verificaciones de calidad y posibles repeticiones

5.-LUGAR DE TRABAJO

Todas las tareas a desarrollar en el marco del objeto del contrato se realizarán en los locales que la empresa contratada haya previsto a tales efectos, los cuales en ningún caso serán los propios del Departamento de Economía, Trabajo y Empleo.

Lo señalado en el punto anterior se menciona sin perjuicio del trabajo de campo específico, que podrá incluir el contacto directo en las viviendas.

6.-OBLIGACIONES CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La empresa adjudicataria y todo el personal implicado en la ejecución del contrato quedarán sometidos al deber de confidencialidad respecto a los datos e información obtenidos durante la realización del trabajo, incluso después de la finalización del contrato.

Protección de datos personales

En caso de que la realización del barómetro implique el tratamiento de datos personales, la empresa adjudicataria actuará como **encargada del tratamiento**, con arreglo al Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018 y la normativa aplicable. Deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

El tratamiento se regirá por lo establecido en la **Relación de Actividades de Tratamiento (RAT)** y en el **Anexo VII.2 de protección de datos**, que se firmarán junto con el contrato y formarán parte integrante del mismo.

Obligaciones del encargado del tratamiento

La empresa adjudicataria se compromete a:

- No utilizar los datos para fines distintos a los previstos en el contrato.
- No ceder ni comunicar los datos a terceros, ni siquiera para su visualización.
- Formar e informar a su personal sobre las obligaciones derivadas del RGPD y la normativa estadística.
- Garantizar mecanismos de identificación y control de acceso a la información.

Proceder a la destrucción segura de los datos conforme al calendario acordado con la entidad contratante, asegurando la eliminación completa de ficheros y copias en los plazos establecidos.

En Vitoria-Gasteiz, a la fecha de la firma/

Vitoria-Gasteizen, sinaduraren datan

MARIA TERESA SANZ MERINO - 30572405T

Firmado digitalmente por MARIA TERESA SANZ MERINO - 30572405T
Fecha: 2026.02.18 14:17:51 +01'00'

Sin./Fdo.María Teresa Sanz Merino

Responsable del Órgano de evaluación de las políticas de empleo e inclusión.

Enplegu eta inklusio politiken Ebaluazio organoaren Arduraduna