



**PLIEGO DE BASES TÉCNICAS PARA LA RECOGIDA Y TRATAMIENTO BÁSICO DE
LA INFORMACIÓN DE LA ENCUESTA SOBRE EL USO DE LA VIVIENDA (EUV) EN
LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EUSKADI**

1. OBJETIVOS Y ASPECTOS BÁSICOS DE LA OPERACIÓN

El presente pliego de bases técnicas regula y define el contenido, orientación y proceso de elaboración de la **"Encuesta sobre el Uso de la Vivienda (EUV)"** en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

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 122416, 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.

De acuerdo con lo establecido en el Plan Vasco de Estadística 2023-2026, el organismo responsable de la ejecución de esta encuesta es el Departamento de Vivienda y Agenda Urbana, con la colaboración de Eustat en lo relativo al diseño muestral de la operación.

El **objetivo de esta encuesta** es determinar el uso de las viviendas y el alcance del fenómeno de la vivienda no principal en la Comunidad Autónoma de Euskadi, para estimar el número de viviendas no principales, y ofrecer información cualitativa sobre su estado y sus características, todo ello a un nivel geográfico que permita y facilite la planificación en este ámbito temático.

Los objetivos específicos de la Encuesta sobre el uso de la vivienda serán los siguientes:

- A. Determinar el número y la distribución geográfica de los edificios con viviendas familiares según su situación de ocupación, uso y características (año de construcción, accesibilidad, servicios, etc.).
- B. Determinar el número y la distribución geográfica de las viviendas familiares según su situación de ocupación, uso y características.
- C. Recoger todos los posibles huecos (viviendas y/o locales) que no aparezcan en los portales seleccionados en la muestra, y dar de baja los que hayan desaparecido.
- D. Analizar la situación de las viviendas no principales con relación al mercado de la vivienda: en oferta (venta o alquiler) o fuera del mercado.
- E. Precisar el régimen legal de las viviendas no principales: Vivienda de protección pública o libre.
- F. Analizar las características de las viviendas no principales: antigüedad, superficie útil, número de habitaciones, energía y otras instalaciones.



G. Recoger las características de las personas titulares de las viviendas no principales. Entre las características del perfil debe tenerse en cuenta la cuestión de género.

H. Recoger las características básicas de las viviendas utilizadas como residencia habitual/vivienda principal (utilizada más de seis meses al año) en la cual no hay personas empadronadas.

Las definiciones básicas de la operación se encuentran en la ficha metodológica de la operación:

<http://www.euskadi.eus/informacion/definiciones-de-la-estadistica-sobre-vivienda-vacia-evv/web01-s2ing/es/>

Se extraerá y recogerá una muestra obtenida aleatoriamente de portales y huecos de la C.A. de Euskadi, con el fin de analizar el uso de la vivienda: estimar el número de viviendas no principales y recoger información cualitativa sobre su estado y sus características. La muestra representativa que se utilizará en el trabajo de campo será elaborada por Eustat y el Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana la facilitará a la empresa adjudicataria.

A modo indicativo, en la edición anterior (2023-2024), la muestra resultante de portales, con sus huecos de la C.A. de Euskadi, ascendió a una cifra de 6.600 portales (7.000 portales inspeccionados) y 67.000 huecos, representativas de las 750 secciones censales (650 secciones urbanas y 100 rurales) seleccionadas del total de las 1.714 secciones existentes en la C.A. de Euskadi.

Se deberán obtener respuestas válidas para la totalidad de portales y sus huecos, que compongan la muestra. En este sentido, se cumplimentarán:

- Un **cuestionario de recorridos en aproximaciones postales**, con información acerca de:
 - Las características de los **edificios o portales** (estado del edificio, año de construcción, etc.).
 - Las características de la totalidad de los **huecos** que contenga el edificio.
 - Un **módulo específico** que tendrán que cumplimentar los huecos que se identifiquen como **viviendas habitadas habitualmente/viviendas principales** (utilizadas más de seis meses al año) en las **que no haya personas empadronadas** en la vivienda en el momento de la extracción de la muestra.
- Un cuestionario de la **caracterización de la vivienda o local vacío (no principales)**.

Respecto al **método**, la **recogida de información** por parte de la empresa adjudicataria se realizará necesariamente **por visita para los cuestionarios de recorridos en aproximaciones postales**, y preferentemente también se utilizará este método para los **cuestionarios de caracterización de la vivienda o local vacío**. Aunque en estos últimos cuestionarios se podrán utilizar como métodos complementarios el teléfono, el e-mail u otro método que se considere adecuado para

reducir la no respuesta y aumentar el número de entrevistas a la persona/institución titular de la vivienda.

Respecto a la persona **informante**, tanto en los casos en que se identifiquen huecos como **viviendas no principales**, como en los que sean **viviendas habitadas en huecos sin personas empadronadas en la muestra**, se deberá realizar el **contacto preferentemente con sus titulares**. En el caso de no localizar a las personas titulares, se podrán utilizar informantes auxiliares (vecindario, inmobiliarias de la zona, autoridades municipales, etc.), y se recogerán todas estas circunstancias en la hoja de ruta.

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 del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana, además de los propios de la empresa.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El **objeto del presente contrato** es ejecutar la operación estadística denominada "Encuesta sobre el Uso de la Vivienda (EUV)". El **objetivo de dicha encuesta** se centra en analizar el uso de las viviendas de la CAE y el papel de la vivienda no principal en el marco del mercado de vivienda (mediante su oferta en venta o alquiler) o fuera del mercado, y se determinará el régimen legal de estas viviendas (protección pública o libre), sus características (antigüedad, superficie útil, número de habitaciones, energía y otras instalaciones) y las de sus titulares.

En este contexto, las tareas a desarrollar por la empresa contratada se centran en la recogida de la información necesaria para cumplir los objetivos de esta operación estadística en un mínimo de 750 secciones censales, con una media aproximada de 8 portales (70-100 huecos) por sección urbana (650 secciones) y de 14 portales en secciones rurales (100 secciones).

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

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

2.2 Generación y envío de una carta de presentación dirigida, en el caso de portales con más de dos viviendas, **a la persona representante de la comunidad de propietarios/as** (presidente/a, administrador/a de la comunidad o similar) o a las personas residentes, en el caso de viviendas unifamiliares. El envío se hará con el desfase mínimo posible en cuanto a las fechas de encuestación. Las cartas serán personalizadas, y seguirán el modelo determinado por el Órgano Estadístico del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana.

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 considere pertinente añadir en orden a mejorar la información para las personas informantes.

2.3 En el caso de disponibilidad de una dirección alternativa de las personas/instituciones titulares de las viviendas no principales, **generación y envío de las cartas a las personas titulares de estas viviendas** identificadas en campo. Las características del envío serán similares a las del apartado anterior.

2.4 Diseño y programación de las aplicaciones de captura y validación de cuestionarios y hoja de ruta. La empresa adjudicataria desarrollará las aplicaciones necesarias de gestión, captura, validación y tabulación de la información, tanto de los cuestionarios previstos como de las hojas de ruta y del marco muestral. Se entregará una copia de la versión definitiva al Órgano Estadístico.

2.5 Diseño y edición de cuestionarios y hojas de ruta según los criterios y contenidos marcados por el Órgano Estadístico.

Los [cuestionarios](#) a utilizar como referencia para la recogida de información serán los aplicados en la anterior edición (2023-2024) y se pueden consultar en la dirección web:

<http://www.euskadi.eus/informacion/cuestionarios-de-la-estadistica-de-vivienda-vacia/web01-s2ing/es/>

Las empresas participantes podrán proponer las modificaciones que consideren oportunas; y, una vez validados por el Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana, se entregará versión definitiva electrónica y cinco copias en papel, convenientemente editada y encuadernada, de los cuestionarios y hojas de ruta.

2.6 Elaboración de manuales de la operación, tanto de recogida de información como informáticos. Se entregará versión electrónica de los mismos al Órgano Estadístico en su última versión.

2.7 Contratación y gestión del personal de recogida. Además, **formación del personal** de recogida, tanto del personal responsable de campo, como del personal encuestador y técnico asociado a la operación.

2.8 Preimpresión de la información muestral a revisar. En su caso se admitirá y valorará la utilización de soportes electrónicos de recogida (CAPI) que eviten la utilización de papel. En ese caso la empresa programará los sistemas de carga y captura de información, así como los de descarga, sistemas de gestión y seguridad de la información. De mismo modo, mediante la aproximación 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.

2.9 Preparación de material a distribuir a los portales seleccionados en la muestra, además de los ayuntamientos y empresas públicas de viviendas u otras instituciones relacionadas con el sector en los municipios seleccionados. El

objetivo de este contacto será informarles previamente sobre la puesta en marcha de la operación, y solicitar su colaboración en el caso que fuera necesario. Se valorará la presentación de estrategias que permitan la colaboración con ayuntamientos y otras entidades públicas que eviten problemas en la recogida de la información. Se valorará, del mismo modo, mecanismos que proponga la empresa con la finalidad de que las personas que deban colaborar en la encuesta puedan confirmar la veracidad de la encuesta y la identificación del personal encuestador.

- 2.10** Se deberá de **ofrecer al menos un teléfono gratuito** de contacto a los portales/viviendas seleccionadas en la muestra, para solventar dudas al respecto de la operación estadística o contactar con el personal de encuestación.
- 2.11** En esta edición se cumplimentará el **módulo del cuestionario** que se realiza a las viviendas habitadas habitualmente/viviendas principales (utilizadas más de seis meses al año) en las que **no haya personas empadronadas en la vivienda** en el momento de la extracción de la muestra. Este módulo se deberá recoger para la totalidad de las viviendas de dichas características (en la edición 2019-2020 se identificaron 4.000 huecos con estas características).
- 2.12** La **recogida de información** por parte de la empresa adjudicataria se realizará necesariamente **por visita**. En los casos en que, después de realizar la visita a los portales y huecos asignados se detecten viviendas no principales, el personal de recogida se deberá poner en contacto con sus titulares. Aunque preferentemente la encuestación de estos casos será presencial, también se admitirá como método de recogida el teléfono, el e-mail u otro método que se considere adecuado para reducir la no respuesta. Respecto a la **persona informante**, en el caso de no ser posible la localización de la/s persona/s titular/es, se utilizarán personas informantes secundarias (vecindario, inmobiliarias de la zona, autoridades municipales, etc.). Todas estas circunstancias se reflejarán en la hoja de ruta.

De cara a facilitar la labor de la localización de las personas titulares, el Órgano Estadístico contactará con los **servicios de catastro** de las diputaciones de Araba/Álava, Bizkaia y Gipuzkoa con la finalidad de disponer información de la persona/entidad titular de las viviendas seleccionadas en la muestra en las que no hay personas empadronadas.

Se deberá de garantizar la recogida de información del **módulo específico** en al menos el **95%** de los **huecos que deban responder a dicho módulo**; es decir, aquellos huecos utilizados como residencia habitual/vivienda principal (utilizados más de seis meses al año) en los que no hubiera personas empadronadas en el momento de la extracción de la muestra. Del mismo modo, se deberá de recoger la información de la totalidad de los **huecos identificados como no principales** (segunda residencia o deshabitadas), de tal manera que se garantice que en un mínimo del **50% de los cuestionarios** el informante sea la **persona/institución titular de la vivienda**.

- 2.13** Salvo indicación del Órgano Estadístico **no se realizarán sustituciones de viviendas**; se realizarán, en cambio, **sustitución de portales** incluidos en la muestra **que no dispongan de viviendas** en su interior, esté en estado ruinoso, en construcción u otras situaciones que impidan el acceso a él.

2.14 Los huecos no principales para los cuales no se consiga contactar con ninguna persona informante se deberá indicarlo convenientemente en la hoja de ruta, y recoger la información básica a partir de informantes secundarios.

2.15 En la recogida de la información se aplicarán todos los trabajos y controles precisos con el objetivo de **reducir las incidencias recuperables**, tales como: inspecciones y visitas y llamadas adicionales, contactos establecidos por el personal responsable 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 encuestador/a y territorio, etc. Se definirá un proceso de reducción de rechazos con su correspondiente argumentario, así como se precisará un número mínimo de contactos e intentos para dar por resuelta una incidencia. Se deberá de evitar en la medida de lo posible la negativa a colaborar en el estudio, y se deberá de presentar un protocolo específico.

En el caso de que los **portales** seleccionados **no sean localizados** en visita presencial o sean de difícil localización (diseminados, entidades, ...) se confirmará la ubicación del portal/edificio de acuerdo al callejero gráfico Lurdata que actualiza periódicamente Eustat, mediante la opción búsqueda/callejero:

<https://www.eustat.eus/dgsServicesWar/MainId?gsservice=apps&gsrequest=getApplication&idapp=EUSTAT> o dentro del callejero disponible dentro del portal de GeoEuskadi: www.geo.euskadi.eus

2.16 El Órgano Estadístico determinará las **definiciones de variables a utilizar** en cada una de las diferentes operaciones estadísticas, definiciones a las que deberán ajustarse las empresas adjudicatarias. Para la codificación de unidades recogidas, de campos geográficos y de textos se utilizarán en todo caso las clasificaciones oficiales vigentes en cada momento. Los textos de contenido geográfico deberán normalizarse según las denominaciones oficiales.

2.17 El Órgano Estadístico suministrará la información de **consumos de energía y agua** de los hogares seleccionados en la muestra que consiga disponer para el momento de la encuestación.

Durante esta edición se desea realizar un proceso piloto de análisis de la información dispone de consumos tanto de energía como de agua que permita contrastar la información recogida en campo:

- **Consumo de energía:** el OEE va a contactar con i-DE, la compañía distribuidora del Grupo Iberdrola de energía en la CAE para solicitar la información de consumos de energía de los dos últimos años de todas las CUPS (Código Universal del Punto de Suministro) asociadas a viviendas ubicadas en los portales seleccionados en la muestra.
- **Consumo de agua:** el OEE va a contactar con las principales compañías suministradoras de agua de la CAE para solicitar la información de consumos de agua de los dos últimos años de todas las viviendas ubicadas en los portales seleccionados en la muestra, y que permita alcanzar a más del 50% de la muestra seleccionada. Se facilitará la información que ofrezcan las empresas suministradoras, y las casuísticas puede ser diversas. En función de la forma de estructuración de la

información de las bases de datos de cada compañía, en algunos casos tal vez no sea posible la identificación exacta hasta nivel de hueco. Por lo que, en estos casos, será necesario por parte de la empresa adjudicataria la realización de un proceso de fusión para identificar correctamente los huecos dentro del portal, entre la base de datos de la muestra y la suministrada con los consumos de agua.

2.18 El control e inspección de los trabajos de recogida de información se harán de acuerdo con las normas habituales del Órgano Estadístico y las que se determinen en las reuniones de puesta en marcha. La empresa adjudicataria, en cualquier caso, deberá inspeccionar todas las incidencias habidas en la recogida.

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

2.20 La grabación de la información de los distintos cuestionarios, en el caso de hacerse en papel, se realizará en un plazo no superior al de una semana de la recogida, con el fin de devolver al equipo de recogida los principales errores de validación.

2.21 La validación y depuración informática y estadística de la información contenida en las tablas se realizará 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. Dentro de las validaciones se incluirá el contraste de la información de la muestra con relación a la obtenida en la recogida. Las validaciones ejecutadas darán lugar a listados que tendrán que ser enviados al Órgano Estadístico.

2.22 Con respecto a las normas de validación y depuración, el Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana podrá indicar un mínimo a tratar, que la empresa adjudicataria tendrá que completar. En todo caso, el Órgano Estadístico validará las bases de datos, y la empresa adjudicataria se comprometerá a la corrección de todos los posibles errores e incongruencias que pudieran detectarse.

2.23 Asimismo, las Hojas de Ruta contendrán como mínimo las siguientes informaciones:

- La identificación de los portales a encuestar
- Campos identificadores y claves de portal y de fichero
- Periodo de encuestación (año y trimestre)
- Identificación del estrato al que pertenece
- Fechas de visita y contacto/s
- Fecha de referencia de la información recogida
- Identificación de la persona o personas responsables (nombre y apellidos, ...)
- Situación de encuestación
- Incidencia de la encuestación (según manual a facilitar por el Órgano Estadístico Específico)

- Personal de campo de la empresa asignado a esa unidad (código/s de encuestador/a y responsable de grupo)
- Oficina de recogida
- Procedimiento o procedimientos de captura de la información (visita, teléfono o mail)
- Número de cuestionarios
- Observaciones
- Situación de inspección
- Situación de grabación
- Situación de validación

2.24 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 a la empresa adjudicataria. Como mínimo, semanalmente se remitirá, un documento con las incidencias en la recogida de información y seguimiento de las tareas de campo. Al finalizar la operación de recogida se elaborará y entregará un informe final de campo en el que se detallarán todas las incidencias registradas durante la fase de campo.

2.25 Las aplicaciones de captura de información, al igual que los cuestionarios y documentación auxiliar de recogida, contemplarán el uso de las **dos lenguas oficiales de la C. A. de Euskadi**. Asimismo, se utilizarán agentes con dominio en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi cuando lo demanden los/las informantes.

2.26 Los **intercambios de información** entre la empresa contratista y el Órgano Estadístico se realizarán según el protocolo establecido en el Documento de Seguridad del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana, y se tendrá en cuenta que los envíos electrónicos se efectuarán por Internet y/o correo electrónico y de forma cifrada.

Las entregas de ficheros y tablas se realizarán en los **formatos precisados por el Órgano Estadístico**, aunque preferentemente se harán en Access o SAS o SPSS para Windows. Las tabulaciones se presentarán en Excel y los informes en Word.

Se realizarán **tabulaciones básicas** de la información recogida y elaborarán informes según modelo que determine el Órgano Estadístico.

A partir de la segunda semana de iniciados los trabajos de recogida de información la empresa contratada enviará como mínimo semanalmente al Órgano Estadístico 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.

2.27 Proceso de **calibración** de las poblaciones. El proceso de calibración de la información de la muestra se realizará por parte del Órgano Estadístico o Eustat mediante la macro Calmar de SAS. Sin embargo, la empresa colaborará con el OEE para realizar el proceso de preparación de la información auxiliar necesaria a partir de la información facilitada por Eustat relativa al número de

huecos/viviendas con y sin personas empadronadas por secciones censales más actualizado.

2.28 Los **informes de resultados** incorporarán mapas representativos al nivel de comarca, área funcional, capitales y municipios de más de 10.000 habitantes. Todas las entregas de resultados que se realicen serán tratadas en los dos idiomas oficiales de la comunidad (castellano y euskera).

El informe contendrá los apartados incluidos en ediciones anteriores, además de los apartados que se acuerden entre el OEE y la empresa adjudicataria respecto a la clasificación de las viviendas por uso y ámbito geográfico, además de la caracterización de las viviendas no principales, las cuales se subdividen en viviendas de temporada, deshabitadas, y, estas últimas, en gestionables o no gestionables.

2.29 En todos los informes, tanto de campo como de resultados, se deberá utilizar **un lenguaje no sexista**.

3. RECURSOS HUMANOS E INFORMÁTICOS, CALENDARIO

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.

MEDIOS HUMANOS

- La persona responsable del equipo de trabajo será la encargada de supervisar de forma continua el proceso de recogida de datos en campo y de desarrollar las tareas técnicas. Deberá tener titulación universitaria y experiencia en la dirección de procesos de recogida de datos en campo y, al menos, experiencia en un proyecto vinculado al sector de la vivienda. Esta persona será la interlocutora con el órgano estadístico del Departamento.
- El equipo encargado de supervisar de forma continua el trabajo del personal encuestador deberá estar compuesto, como mínimo, por una persona con categoría de jefatura o responsable de con titulación universitaria o profesional y experiencia acreditada en procesos de recogida de datos en campo y, al menos, experiencia en un proyecto vinculado al sector de la vivienda.
- El equipo de campo tendrá personal con conocimientos suficientes para realizar su tarea en euskera (título B2, equivalente o superior), en un número mínimo que corresponda a la proporción del conocimiento de ese idioma en el territorio. Según la última Encuesta sociolingüística del Gobierno Vasco para el año 2021, la proporción de vascohablantes (incluido vascohablantes pasivos)

por territorio histórico es 41,2% en Álava, 49,6% en Bizkaia y 69,5% en Gipuzkoa (54,8% para la C.A. de Euskadi).

- El equipo de codificación y revisión manual de la fusión de la información deberá de tener experiencia en tareas de codificación.

Respecto a los medios humanos, en el momento del inicio de las tareas de campo, se deberá presentar la relación definitiva de las personas que participarán en el contrato. Para acreditar estos medios, habrá de aportarse 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 acompañar los 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 estar actualizado en todo momento. Asimismo, se deberá notificar al OEE la actualización con un desfase no superior a siete días. En todo caso, dicho personal deberá reunir los requisitos de formación en euskera e igualdad, exigidos en el presente pliego o alegados por la contratista en su oferta.

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, en la C.A. de Euskadi.

El motivo por el que se requiere que los locales se encuentren ubicados en Euskadi es que es preciso realizar visitas en recorridos en aproximaciones postales, para una identificación correcta identificación de viviendas, portales y de huecos.

Hay que tener en cuenta que los recorridos del personal de campo se planifican y coordinan en periodos de tiempo concretos, bajo una estructura de rutas y de tiempos, con encuentros presenciales en oficinas para el intercambio de información, recogida de material de campo y otros medios técnicos.

Además, en muchas ocasiones las rutas parten de las capitales de cada territorio histórico, en rutas y tiempos previamente marcados. La comunicación de la información generada durante la recogida es vital.

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.

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

La empresa deberá notificar al Órgano Estadístico 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, nunca en un plazo superior a una semana.

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.** La elaboración de los programas de grabación y manuales correspondientes, así como los manuales de encuestación serán elaborados y entregados en el plazo de cuatro semanas.
- 2.** La recogida no se prolongará más allá de 16 semanas y se iniciará 4 semanas después de la firma del contrato.
- 3.** Semanalmente se enviarán partes de incidencias y cobertura de muestra.
- 4.** La depuración de los cuestionarios deberá realizarse durante el tiempo que dure el trabajo de campo de encuestación.
- 5.** La grabación y validación de los cuestionarios, que comenzará en cuanto se reciban los primeros cuestionarios depurados y finalizará como máximo una semana después de acabada la fase de recogida, para poder subsanar las últimas incidencias que hayan sucedido durante el período de encuestación.
- 6.** El Órgano Estadístico, 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, se identificara alguna encuesta de calidad deficiente, se exigirá la repetición de las encuestas que haya calificado de esa manera.
- 7.** Para la entrega de cuestionarios editados, aplicativos de grabación y programas de validación, se dispondrá de un plazo de 4 semanas.
- 8.** Para la entrega de ficheros depurados y validados, el plazo será de 14 semanas.
- 9.** Para la entrega de explotaciones e informes de resultados, se dispondrá de 6 semanas.
- 10.** La empresa adjudicataria entregará igualmente copia de la versión más actualizada de los programas informáticos de grabación, validación, imputación, generación de características nuevas, explotación y de todos aquellos otros programas y/o aplicaciones que sean necesarios para el desarrollo de los trabajos.
- 11.** La empresa adjudicataria deberá estar en todo momento disponible para informar del desarrollo de los trabajos. A tal efecto, el Departamento de Vivienda y Agenda Urbana designará un responsable que realizará el seguimiento de las actuaciones y que resolverá cuantas cuestiones se deriven de la interpretación de esta contratación. Este responsable tendrá la última palabra en todo lo relativo a la ejecución del trabajo.

12. Durante el proceso de validación de la información se utilizará la información auxiliar suministrada por el OEE (consumos de energía, agua, catastro u otros que se consideren de interés) para la revisión y contraste de la información recogida en campo.
13. Tras el proceso de validación de la información y el visto bueno por parte del Órgano Estadístico, la empresa adjudicataria colaborará en el proceso de elevación/calibración de la muestra recogida en campo, para el cual deberá tener en cuenta los criterios acordados con el Órgano Estadístico.

Tras este proceso se remitirá nuevamente la base de datos calibrada y/o las explotaciones de datos necesarias para que el Órgano Estadístico proceda a analizar el proceso y darle el visto bueno.

14. Una vez dado por definitivo este proceso, la empresa adjudicataria se encargará de la realización del informe final, así como las tablas de resultados y gráficos pertinentes. La estructura del informe contendrá los apartados incluidos en ediciones anteriores, además de los apartados que se acuerden entre el OEE y la empresa adjudicataria.

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 Vivienda y Agenda Urbana 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 Euskadi, su normativa de desarrollo y las instrucciones que le sean dictadas desde el Órgano Estadístico del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana. 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 del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana 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 del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana 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 Vivienda y Agenda Urbana 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 del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana indique lo contrario expresamente; deberá certificarse y ser enviado el documento acreditativo, debidamente suscrito, en el plazo de 15 días al Órgano Estadístico. El Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana 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 Vivienda y Agenda Urbana, 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 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 recoger 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 del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana en el plazo máximo de una semana desde que se detectara.
- ✓ Al comienzo de la contratación, la empresa adjudicataria enviará al Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana 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 del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana 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 del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana 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 del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana 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 Vivienda y Agenda Urbana, y siempre se realizará mediante el sistema de encriptación que determine el Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana.
- ✓ Los soportes electrónicos de captura y tratamiento contendrán los controles de acceso, encriptación y protección que fije el Órgano Estadístico, 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 ésta 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 la Órgano Estadístico 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 del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana 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 del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana 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 del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana 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: cartas, cuestionarios, aplicaciones de captura, depuración, validación, tabulación y tratamiento de la información, así como los outputs informativos derivados, elaborados por el equipo redactor del trabajo, serán propiedad del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana, 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 del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana facilitará a la empresa adjudicataria la siguiente documentación:

- Diseños de tablas a intercambiar en las distintas fases de la operación
- Cuestionarios y Contenido de Hoja de Ruta
- Muestra de portales y huecos de los cuales se debe recoger la información
- Tipos y códigos de incidencias
- Libro de códigos
- 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
- Otras documentaciones relacionadas con las normas de seguridad de los equipos y ficheros y programas de encriptación
- Lista 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 esta, y se les incluirá el logotipo y el sello del departamento.