

PLIEGO DE BASES TÉCNICAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA RECOGIDA Y TRATAMIENTO BÁSICO DE LA INFORMACIÓN DE LA OPERACIÓN CONTINUA "ENCUESTA DE POBLACIÓN EN RELACIÓN CON LA ACTIVIDAD" (PRA) Y SUS MÓDULOS "ENCUESTA SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. FAMILIAS" (ESIF) Y "ENCUESTA SOBRE LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL, FAMILIAR Y PERSONAL" (CVL). 2027-2028 (Eustat Expte 02 2027)

1. OBJETIVOS Y ASPECTOS BÁSICOS DE LA OPERACIÓN

Eustat-Instituto Vasco de Estadística, en adelante Eustat, es el organismo responsable de la realización de la "Encuesta de población en relación con la actividad" (PRA), la "Encuesta sobre la conciliación de la vida laboral, familiar y personal" (CVL) y la "Encuesta sobre la sociedad de la información. Familias" (ESIF).

La "Encuesta de población en relación con la actividad" consiste en una investigación estadística muestral de carácter continuo y periodicidad trimestral que se extiende a lo largo del año. Se realiza junto con dos módulos: "Encuesta sobre la conciliación de la vida laboral, familiar y personal", investigación muestral de periodicidad anual que se extiende a lo largo de un trimestre y la "Encuesta sobre la sociedad de la información. Familias", de periodicidad bienal y cuya ejecución se extiende a lo largo de un trimestre.

Estas 3 operaciones estadísticas comparten la muestra de viviendas, que forman un panel. Las viviendas se encuestan inicialmente en la PRA, y siguiendo un esquema temporal a esa vivienda se le administra el módulo de CVL o el módulo de ESIF. El esquema temporal es el siguiente:

- "Encuesta de población en relación con la actividad", a ejecutar durante los años 2027 y 2028
- "Encuesta sobre la conciliación de la vida laboral, familiar y personal", a ejecutar en el cuarto trimestre del año 2027 y del año 2028
- "Encuesta sobre la sociedad de la información. Familias", a ejecutar en el segundo trimestre de 2028

Estas encuestas están reguladas 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 y en el DECRETO 125/2025, de 17 de junio, por el que se aprueba el Programa Estadístico Anual de 2025, con los códigos 050403, 010903 y 220122 respectivamente. No obstante, la determinación de la periodicidad bienal correspondiente al módulo "Encuesta sobre la sociedad de la información. Familias" se incorpora en el Anteproyecto de Ley del Plan Vasco de Estadística 2027-2030, donde se prevé expresamente su realización con dicha frecuencia.

Su inclusión en el Plan Estadístico vigente, en virtud de su artículo 4, establece la obligatoriedad de suministrar la información requerida para la elaboración de las estadísticas reguladas en el plan, lo que implica que la respuesta a dicha encuesta por parte de las familias y personas seleccionadas en las muestras resulte obligatoria.

Estas encuestas son pertinentes al enfoque de género, según se establece en los términos generales para las estadísticas y el género en el artículo 17 del Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres.

Entre las tareas objeto de la contratación se encuentran la recogida, grabación y tratamiento básico de la "Encuesta de población en relación con la actividad"; del módulo "Encuesta sobre la conciliación de la vida laboral, familiar y personal" y del módulo "Encuesta sobre la sociedad de la información. Familias".

Objetivos de las operaciones

El objetivo de la operación **"Encuesta de población en relación con la actividad"** es la producción de información estadística continua sobre la participación de la población en la actividad económica. Es el equivalente a la Labour Force Survey de la Unión Europea.

El módulo **"Encuesta sobre la conciliación de la vida laboral, familiar y personal"**, tiene como finalidad analizar la situación de la población ocupada respecto a la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

El módulo relativo a la **"Encuesta sobre la sociedad de la información. Familias"**, tiene como finalidad conocer la penetración de las nuevas tecnologías de la información en la sociedad vasca: equipamientos y uso de los equipamientos informáticos e internet.

La recogida de información de las encuestas:

La recogida de información se realizará a través de cuestionarios electrónicos (cuestionarios Web) diseñados y facilitados por Eustat en el idioma oficial elegido por la persona seleccionada.

La persona seleccionada podrá cumplimentar los cuestionarios ella misma vía Web, o a través de un/a agente encuestador/a. En este último caso podrá hacerlo telefónicamente o mediante entrevista personal. En todo caso, se seguirá el método de recogida que solicite la persona seleccionada.

Para las personas que elijan cumplimentar ellas mismas el cuestionario vía Internet, Eustat les facilitará el acceso al cuestionario electrónico mediante usuario y contraseña.

Si por el contrario eligen hacer las encuestas a través de un/a agente entrevistador/a, éste/a accederá a los cuestionarios mediante el gestor de encuestas sociodemográficas de Eustat, también después de haberse identificado a través de un usuario y contraseña proporcionados por Eustat.

El servidor externo al que se accede forma parte de la infraestructura de Eustat. El acceso se facilita para el periodo de encuestación (aparece publicado en la web de Eustat, en el apartado Encuestas en curso: <https://www.eustat.eus/encuestas.html>) y es personalizado mediante asignación de claves y perfiles.

Un servidor privado pudiera dar lugar a riesgos de ubicación, subcontratación etc. no compatibles con la institución del secreto estadístico.

Aspectos básicos de PRA

La muestra de la PRA lo conforma un panel de viviendas. Con el fin de evitar la renovación simultánea de todas las viviendas, cada trimestre abandonará el panel un octavo de la muestra y será sustituido el trimestre siguiente por otro octavo (muestra de renovación). De esta forma la muestra trimestral estará constituida por una muestra sucesiva (7/8) y una muestra de renovación (1/8).

Al estar la muestra conformada por un panel de viviendas con una rotación trimestral de 1/8, las viviendas permanecen en la encuesta durante dos años.

La **muestra** de PRA facilitada estará constituida por viviendas ocupadas de la C.A. de Euskadi y contendrá los datos identificativos mínimos necesarios que dispone Eustat de las viviendas familiares seleccionadas y de las personas que en ellas residan, para poder desarrollar la encuestación.

El tamaño inicial de cada muestra, correspondiente a un trimestre (13 semanas), es de 6.344 viviendas, distribuidas uniformemente por bloques de 7 días consecutivos.

Como criterio general, las tareas del presente contrato estarán organizadas, al igual que la muestra, en función de la periodicidad semanal de la PRA y de las condiciones fijadas por Eustat.

La recogida de información se realiza, de forma gradual a lo largo de un trimestre, repitiéndose la operación en el siguiente y así sucesivamente sin discontinuidades.

Todas las viviendas tendrán asignado un día de referencia, perteneciente a una semana de referencia sobre la que informar -de domingo a sábado. Una vez finalizada la semana de referencia comienza la semana de encuestación, también de domingo a sábado, para facilitar la posible respuesta por Internet.

En los períodos especiales de encuestación, en particular en los vacacionales, la recogida de la información tendrá un tratamiento especial, de forma que la encuestación se mantenga a lo largo de todas las semanas del año.

Se recogerá información sobre todos y cada uno de los individuos que residan o se encuentren en la vivienda, por medio de una persona informante. En los casos en los que no se pueda recoger con suficiente fiabilidad la información requerida, en aquellos en los que la persona informante no sea idónea en función del tipo de información demandada, así como cuando lo precise Eustat, la información podrá ser recogida por más de un o una informante.

En cualquier caso, si la persona residente en la vivienda es ocupada o busca empleo deberá ser ella misma quién informe sobre su situación y características.

Aspectos básicos de ESIF

La recogida de información del módulo ESIF, a partir de 2027, se realiza en el **segundo trimestre de los años pares** y toma como base muestral el panel de viviendas familiares seleccionadas para la PRA en el mismo trimestre.

Se seleccionan las personas según los siguientes criterios: una primera selección entre las personas de 16 y más años; en el caso de que en la vivienda residan estudiantes y no salgan elegidos/as en la primera opción, se realiza una segunda selección entre los y las estudiantes. También se encuesta a los y las menores de la vivienda de entre 6 y 15 años de edad.

El conjunto de personas seleccionadas constituye la muestra de la ESIF cuya entrevista se realiza mediante el cuestionario específico, también electrónico, que no contiene características sociodemográficas porque son las recogidas en la PRA.

La encuesta de las personas de 15 y más años será personal, admitiéndose sólo de forma marginal la utilización de un/a informante familiar cuando el contacto con la persona concreta fuera imposible.

La encuesta a los menores de 6 a 14 años será a través de un o una informante, el o la titular de su patria potestad o tutela (Art.7 de la LOPD referido al consentimiento de los menores de edad), pero requiriendo su presencia.

Aspectos básicos de CVL

La recogida de información del módulo CVL se realiza en el **cuarto trimestre del año** y toma como base del muestreo el panel de viviendas familiares seleccionadas para la PRA en el mismo trimestre.

Se seleccionan todas las personas ocupadas de 16 y más años que residen en estas viviendas.

El conjunto de personas seleccionadas constituye la muestra de la CVL, cuya entrevista se realiza mediante un cuestionario específico, también electrónico, que no contiene características sociodemográficas porque son las recogidas en la PRA.

La encuesta será personal, admitiéndose sólo de forma marginal la utilización de un/a informante familiar cuando el contacto con la persona concreta fuera imposible.

2. JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO

Eustat, es el órgano responsable de la realización de la "Encuesta de población en relación con la actividad" (PRA), de la "Encuesta sobre la sociedad de la información. Familias" (ESIF) y de la "Encuesta sobre la conciliación de la vida laboral, familiar y personal" (CVL). Su inclusión en el Plan Vasco de Estadística vigente y en el Programa Estadístico Anual correspondiente, establece la necesidad de su realización.

Necesidad de contratación externa

Como se ha indicado anteriormente, la Encuesta de población en relación con la actividad (PRA) se trata una operación continua por lo que la recogida y tratamiento de la información debe realizarse sin interrupción en el tiempo.

El proceso de recogida de información y su tratamiento básico (encuestación, grabación, codificación y validación) debe realizarse en un periodo de tiempo concreto y con un costo ajustado a lo que se pretende obtener. Además, a esto hay que añadir la imposibilidad de contratar, con carácter fijo o continuado, al equipo de personas que ejecute la fase de recogida y el tratamiento básico de la información en el horario necesario para entrevistas a particulares en su lugar de residencia. Todo ello justifica la necesidad, idoneidad y eficiencia de proceder a la contratación externa de estos trabajos.

En todo caso, se garantizará la calidad de los trabajos por medio de los controles y acciones previstos para la realización de esta operación.

Antigüedad de la contratación externa

La presente contratación lleva realizándose por Eustat con anterioridad a 2010, año en el que se incluye el último módulo, CVL, por lo que es acorde al Acuerdo de Consejo de Gobierno del 29 de abril 2014 sobre las buenas prácticas en la contratación de servicios.

No división en lotes y plazo de contratación

El objeto de contrato no se divide en lotes debido a la necesidad de que sea la misma empresa la que realice el trabajo a lo largo de los 8 trimestres del periodo de referencia, por tratarse de una encuesta de carácter continuo y periodicidad trimestral y anual de resultados.

La duración del contrato será de **24 meses, comenzando la prestación el 8 de enero de 2027 y finalizando 7 de enero de 2029**, fechas que se corresponden con la continuación del contrato anterior, debido al carácter continuo de la encuesta, prorrogable por otro período igual al anterior.

3. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El objeto del presente contrato, en lo relativo a la encuestación del panel de 6.344 viviendas al trimestre, está formado por las tareas que se detallan a continuación:

- 3.1 Generación, a partir de la información que contiene la muestra-panel, del material de encuestación necesario, localización de teléfonos faltantes, diseño de rutas y calendarios de encuestación.
- 3.2 Puesta a disposición de las personas informantes de una **línea 900**, con atención en castellano y euskera, para facilitar la encuestación, la resolución de dudas y problemas de cumplimentación.

A través de este número de teléfono gratuito las personas interesadas, deberán poder comprobar la veracidad y oficialidad de la operación, así como asegurar la confidencialidad de la información recogida y garantizada por el secreto estadístico.

Este número de teléfono figurará en las cartas de presentación de la encuesta que se envíen a los domicilios.

- 3.3 Generación y **envío de los diferentes modelos de cartas** a las viviendas de la muestra facilitada por Eustat.

Los diferentes modelos de cartas se establecen en función del tipo de vivienda (renovación, sucesiva y última participación); y en función de si la vivienda se encuentra dentro de los supuestos amparados por el protocolo para la “actuación ante la falta de respuesta a encuestas en hogares por incapacidad para contestar”.

En función del desarrollo de la recogida, la empresa enviará una segunda carta de refuerzo a las viviendas no colaboradoras.

El envío semanal de las cartas se hará con el desfase mínimo posible en cuanto a las fechas de encuestación.

- 3.4 Las cartas serán personalizadas, siguiendo los modelos facilitados por Eustat. En cualquier caso, la edición de las cartas, la impresión de las etiquetas (o personalización de las mismas cartas) y su ensobrado serán tareas de la empresa, así como su clasificación en lotes (según indicaciones) para un posterior envío a Eustat para su distribución.

- 3.5 **Formación del equipo de campo**, tanto del jefe/a de grupo como de los y las agentes entrevistadores/as. La intervención de las personas entrevistadoras es fundamental y requerirá, para su correcta ejecución, de una formación y entrenamientos específicos.

La formación es responsabilidad de la empresa, no será inferior a 20 horas y será previa a la salida a campo de la operación. Esta fase deberá superarla el equipo de campo inicial y las incorporaciones que se vayan realizando.

Se establecerán unos contenidos mínimos de formación ajustados a la normativa estadística oficial de la CAE.

Dada la importancia de la formación en la calidad del resultado de los servicios contratados se valorará el detalle de la oferta formativa propuesta, su distribución en horas, en grupos según tareas asignadas, según contenidos formativos generales o específicos, en relación con la formación inicial previa o con la formación continua, para tareas asignadas o para corrección de errores detectados, así como los medios utilizados.

- 3.6 **Prueba y gestión de las aplicaciones informáticas**, facilitadas por Eustat para la captura y tratamiento básico de la información.

- 3.7 **Recogida de la información y su tratamiento básico mediante aplicación.**

La actualización de la información se realizará de toda la muestra (incluyendo incidencias), la grabación de los cuestionarios y tratamiento básico de la información se realizará mediante la aplicación Web facilitada por Eustat que contiene el cuestionario específico de cada operación.

Los cuestionarios podrán cumplimentarse por Internet, mediante entrevista telefónica o entrevista presencial. Finalizado el plazo para la respuesta por Internet, la empresa contactará con las unidades que no hubiesen cumplimentado el cuestionario por esta vía para su encuestación por el **método de recogida e idioma oficial elegido** por la persona informante. Cuando sea posible, el contacto inicial con las unidades informantes será telefónico.

En los casos de entrevista telefónica o presencial, el entrevistador deberá contar con un ordenador, portátil, Tablet o similar con acceso a Internet, para **grabar los datos de la entrevista, en el idioma utilizado, directamente en la aplicación**. Dichos medios serán a cargo de la empresa contratista.

Si se diera el caso de que, en alguna zona geográfica o viviendas aisladas, no se dispusiera de conexión a Internet, la empresa llevará impresos los cuestionarios y la información familiar precisa para que la encuesta se realice en las condiciones más próximas a la respuesta directa a través de la aplicación Internet. La grabación informática posterior será inmediata de forma que se puedan subsanar los posibles errores mediante contactos adicionales.

En la entrevista telefónica, se grabará la voz. La grabación incluirá la lectura previa de la presentación y de las cláusulas informativas sobre privacidad facilitadas por Eustat y la posterior cumplimentación del cuestionario. Eustat podrá solicitar estas grabaciones.

- 3.8 **La recogida de la información de la PRA relativa tanto a las personas ocupadas como a las que están buscando empleo** será personal, admitiéndose sólo de forma marginal la utilización de un informante familiar cuando el contacto con la persona concreta ocupada o parada fuera imposible. Eustat podría establecer la obligación de entrevista personal en algunos otros casos, como el de los estudiantes, fijando plazos adecuados para conseguirlo.
- 3.9 Las viviendas a entrevistar en cada trimestre estarán distribuidas por bloques de 7 días, por lo que el ritmo de encuestación deberá intentar que todas las unidades muestrales se recojan en la semana siguiente, respetando en lo posible, el día de la semana asignado. Eustat dará por finalizados mensual y trimestralmente los trabajos de recogida y grabación de los cuestionarios 7 días después de finalizar el último bloque de 7 días.
- 3.10 Realización a lo largo de un trimestre de la Encuesta de Repetición de PRA, a determinar con antelación suficiente según necesidades de la encuesta. La encuesta de repetición está destinada a medir los errores ajenos al muestreo y se realiza a 1/8 de la muestra en las condiciones que precise Eustat. Según dichas condiciones, la empresa podría realizar la encuesta íntegramente o participar en alguna de las fases, únicamente. Esta encuesta podría remplazarse por la realización de otras tareas que mejoren la calidad de la información recogida, quedando este extremo a decisión de Eustat.
- 3.11 Eustat fijará un **porcentaje máximo de incidencias** para cada semana, turno y área geográfica, que en ningún caso excederá el 20%.

Antes de descartar a una vivienda por no localizar a nadie en ella, se realizará un **mínimo de 2 intentos de contacto** de forma presencial y en horas y días diferentes y 6 telefónicos; de estos 6 contactos, 1 como mínimo debe ser necesariamente en fin de semana (viernes a partir de las 18:00 horas y sábado) y otros 2 como mínimo en el resto de días laborables en horario de 18:00 a 21:00 horas.

En todo caso, **la totalidad de la muestra deberá ser contactada** y a cada vivienda se le asociará bien la respuesta, bien la modalidad de no respuesta adecuada.

En la recogida de la información se aplicarán todos los trabajos y controles precisos en orden a la **reducción de las incidencias** (ilocalizadas, negativas, ausencias prolongadas, otros motivos).

En este sentido, **se valorarán las propuestas dirigidas a la reducción de las incidencias**, tales como: inspecciones y visitas adicionales, ampliación de horarios, contactos establecidos, archivo de fechas de llamadas o contacto, recogida de causas de las incidencias, herramientas auxiliares, análisis de incidencias, etc. Se definirá un proceso de reducción de negativas con su correspondiente argumentario.

- 3.12 El **control e inspección** de los trabajos de recogida de información se hará de acuerdo con las normas en uso en Eustat y será a cargo del responsable del contrato designado por Eustat. El responsable del contrato de Eustat dictará, por escrito, las instrucciones necesarias para asegurar la correcta realización de la prestación, en cualquier caso, la empresa deberá inspeccionar el **100% de las incidencias habidas en la recogida**, teniendo que realizar al menos una visita personal a la vivienda para verificar las incidencias referidas a localización o contacto in situ. El desfase de la inspección no superará el plazo de una semana, una vez producida la incidencia. En todo caso, quedará constancia del procedimiento de inspección y del resultado, siguiéndose los procedimientos fijados en la oferta presentada y según las instrucciones de Eustat.

Para evaluar la calidad de la recogida de información de los cuestionarios finalizados, tanto en la PRA como en ESIF y CVL:

- Como mínimo, se repetirá un **5%** de los contactos con las unidades informantes que han sido entrevistadas presencialmente y se contrastará al menos tres ítems básicos del cuestionario.
- Como mínimo, se verificará y evaluará la calidad de la recogida telefónica de un **5%** de las entrevistas realizadas por este medio, contrastando la grabación telefónica de la entrevista y verificando la calidad de la grabación del cuestionario Web.

De esta inspección se derivará un **informe en formato Excel o compatible** con el número de casos revisados y las diferencias observadas en cada uno de los ítems mencionados.

Se valorarán las medidas para el control de la calidad de la encuestación y la recogida.

- 3.13 La persona responsable del contrato de Eustat exigirá, por escrito, las correcciones oportunas ante la aparición de errores sistemáticos o de muestreo no previstos imputables a la propia recogida. En la PRA, el máximo error muestral (trimestral, medido por el coeficiente de variación al nivel de confianza del 95%) admitido para el colectivo de ocupados en la C.A. de Euskadi es del 5% y para el de parados del 10%.

En ESIF, en los principales equipamientos del hogar, el error muestral (trimestral) no debe superar el 10%. La persona responsable del contrato de Eustat puede modificar estos máximos o fijar otros. En el caso de superarse los anteriores controles, la empresa contratada deberá seguir las instrucciones que Eustat dicte por escrito a fin de suplir dichas carencias.

- 3.14 La **depuración** de la información recogida se hará por los procedimientos adecuados, incluidas entrevistas adicionales. También se aplicarán criterios longitudinales de validación y depuración (para una misma unidad de encuestación la variación admisible o no en el tiempo de una o varias de sus informaciones), es decir, tendrán que verificar y validarse los cambios en las características de las personas encuestadas que, definidos como significativos, ya pertenezcan al cuestionario y contenido de la PRA o de alguno de sus módulos anexos.
- 3.15 **Codificación** de los campos correspondientes de los cuestionarios según los manuales de códigos generales o específicos que fije Eustat. Del mismo modo, Eustat podrá determinar herramientas propias o específicas de codificación para la realización de los trabajos. Para la codificación de la rama de actividad se utilizará la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (**CNAE**) y para la ocupación la Clasificación Nacional de Ocupaciones (**CNO**) de uso en Eustat, **actualmente CNAE-2025 y CNO-2011**.
- 3.16 **Validación** informática y estadística de la información por medio de controles de rango, grafo, coherencia y longitudinales –contraste de la misma información en distintos períodos-, cálculo de frecuencias, cruces de variables, etc., hasta dejar la encuesta finalizada (sin errores).
- 3.17 **Realización de los partes de trabajo**, las estadísticas de incidencias y el control y seguimiento en general de las tareas de campo.
- Mensualmente** se remitirá un informe, en formato **Excel** o formato compatible, con las incidencias en la recogida de información y seguimiento de las tareas de campo, por territorio histórico, tanto de la PRA como del resto de módulos. En los informes se incluirán estadísticas de las inspecciones realizadas.
- Trimestralmente**, se entregará un informe resumen de la marcha e incidencias de campo y de las sucedidas con las herramientas utilizadas en todo el proceso de recogida. En el caso de ESIF y CVL se incorporará al informe final.
- Al finalizar el trimestre de PRA, se entregará el **informe trimestral de personas extranjeras**, este informe tendrá como mínimo unos contenidos básicos requeridos por Eustat.
- 3.18 Realización del módulo relativo a la **Encuesta sobre la Sociedad de la Información (ESIF)** en el segundo trimestre del año 2028. Está soportado en un cuestionario individual y dirigido a una o más personas de cada una de las viviendas del panel de la muestra. Para el 2028 se prevén algunas modificaciones para adaptar el cuestionario a las especificaciones del reglamento europeo.

Se seleccionará aleatoriamente una persona de 16 y más años y se encuestará a todos los y las menores de 6 a 15 años de la vivienda seleccionada.

Si fuera preciso, se realizará una segunda selección aleatoria de una persona estudiante de 16 y más años, en el caso que la persona seleccionada en el primer sorteo no tenga esa condición.

Esta recogida se realizará telefónicamente o mediante la cumplimentación del cuestionario a través de Internet y, en el caso en que no se disponga de teléfono, lo indiquen las personas encuestadas o lo precise Eustat para casos especiales, se podrá realizar mediante visita.

La encuesta de las personas de 15 y más años será personal, admitiéndose sólo de forma marginal la utilización de un/a informante familiar cuando el contacto con la persona concreta fuera imposible.

La encuesta a los menores de 6 a 14 años será a través de un o una informante, el o la titular de su patria potestad o tutela (Art.7 de la LOPD referido al consentimiento de los menores de edad), pero requiriendo su presencia.

3.19 Realización del módulo relativo a la **Encuesta sobre la conciliación de la vida laboral, familiar y personal (CVL)** en el cuarto trimestre. Está soportado en un cuestionario individual y dirigido a todas las personas ocupadas de 16 y más años que residen en las viviendas del panel de la muestra. Esta recogida se realizará telefónicamente o mediante la cumplimentación del cuestionario a través de Internet y, en el caso en que no se disponga de teléfono, lo indiquen las personas encuestadas o lo precise Eustat para casos especiales, se podrá realizar mediante entrevista personal. La encuesta será personal, admitiéndose sólo de forma marginal la utilización de un/a informante familiar cuando el contacto con la persona concreta fuera imposible.

3.20 La empresa está obligada a informar sobre cualquier incidencia, anomalía o error que se detecte en el proceso.

3.21 Durante el proceso de encuestación seguirá el **“Protocolo de actuación ante la falta de respuesta a encuestas en hogares por incapacidad para contestar”** elaborado por Eustat. Al final de la encuestación, la empresa entregará un breve informe sobre este apartado.

3.22 **Conforme al Protocolo de gratificaciones de Eustat**, la empresa contratada gestionará la distribución y entrega de regalos a las viviendas que han colaborado.

Eustat facilitará los regalos a distribuir y se distribuirá junto con una carta de agradecimiento personalizada, según el modelo facilitado por Eustat.

Serán tareas de la empresa la edición de las cartas, impresión de las etiquetas (o personalización de las cartas) y su ensobrado, así como su clasificación por lotes y posterior envío a Eustat para su distribución.

3.23 **Los intercambios de información** se realizarán entre las personas responsables de la contratación por parte de la empresa y por parte de Eustat, se realizarán siguiendo el protocolo establecido en el Documento de Seguridad de Eustat, teniendo en cuenta que los intercambios electrónicos se efectuarán

mediante aplicación informática de Eustat creada para el envío seguro de ficheros y/o correo electrónico.

4. RECURSOS HUMANOS E INFORMÁTICOS

Dimensiones y selección del equipo de campo

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 del equipo informático preciso.

Los trabajos de contratación, selección y formación necesarios para la creación y el mantenimiento del equipo, jefes/as de grupo y encuestadores/as, serán tarea de la empresa. Las tareas se realizarán en los locales de la empresa adjudicataria con su propio personal y bajo la exclusiva dependencia funcional y orgánica de la misma.

A la formación específica de la encuesta, la empresa añadirá un módulo específico de formación sobre entrevista telefónica al personal contratado para realizar esta tarea.

El equipo de campo tendrá personal con conocimientos suficientes para realizar su tarea en euskera, según la normativa vigente sobre el uso del euskera en la administración vasca.

Se dispondrá de los recursos humanos adicionales suficientes, de acuerdo con Eustat, para la Encuesta de Repetición o tarea que la sustituya y para los períodos especiales de encuestación.

Por ello, se considerará como requisito la dedicación exclusiva de sus miembros. La distribución territorial será la que exija el trabajo objeto del contrato.

La empresa deberá notificar a Eustat el equipo de encuestación, así como cualquier cambio de agentes, jefes/as de equipo o cualquier otro tipo de personal asociado a la operación que realice sobre la propuesta inicial durante el período de encuestación. Altas y bajas, así como sus causas, se comunicarán a las personas responsables de Eustat en un plazo no superior a los 2 días de estar en conocimiento de la empresa. Así mismo, se reflejarán en los partes mensuales previstos en el punto 3.17. El abandono implica la entrega inmediata de todo el material utilizado, incluida la acreditación.

Recursos informáticos y otros

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

La empresa deberá garantizar que las características de los recursos informáticos y la velocidad de acceso a Internet sean lo suficientemente potentes para permitir la correcta grabación durante la entrevista, telefónica o presencial, del cuestionario Web facilitado por Eustat.

La empresa deberá garantizar las condiciones de seguridad y uso de los soportes electrónicos de captura. Tendrá control de acceso, encriptación y protección. Los puertos de entrada y salida de los citados equipos estarán bloqueados y sólo en los casos previstos de cargas y descargas de información se desbloquearán de forma controlada.

La empresa dispondrá de sus propios teléfonos, equipos de ordenadores y medios de comunicación de acceso a los sistemas informáticos facilitados por Eustat, así como de acceso al software de grabación, mediante sus propias claves. Las claves de acceso serán personales.

La empresa facilitará un número de teléfono (**línea 900**) durante todo el período de encuestación, para atender y facilitar la encuestación a las personas seleccionadas y una dirección de correo electrónico para aclaraciones relativas a la mecánica de la cumplimentación o a las preguntas de los cuestionarios.

La empresa dispondrá de los medios adecuados para la grabación de voz la entrevista telefónica.

5. PLAZOS DE REALIZACIÓN Y ENTREGA DEL TRABAJO A DESARROLLAR

La duración del contrato de la recogida de la información y tratamiento básico de la información de la PRA y sus módulos es de dos años. Dada la metodología de la PRA, la encuestación se iniciará el **8 de enero de 2027 y finalizará el 7 de enero de 2029**. No obstante, los trabajos preparatorios, podrán comenzar dos semanas antes de la salida a campo y los trabajos posteriores de cierre de la operación y entrega de la documentación podrán demorarse dos semanas más.

La formación de jefes/as de grupo y la de agentes entrevistadores/as será previa a la salida a campo y no será inferior a 20 horas. Esta fase deberá superarla el equipo de campo de partida y todas y cada una de las altas que se produzcan en el período de encuestación. **De estos casos el personal responsable de la contratación en Eustat estará puntualmente informado.**

Eustat, realizará un seguimiento semanal de los trabajos, 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 se verifica que la calidad de la recogida es deficiente, Eustat exigirá la repetición de las encuestas así calificadas.

La entrega de los trabajos e informes mensuales a Eustat, se hará en las fechas previamente indicadas por Eustat, como referencia será en la segunda semana del mes siguiente.

Previamente a la aceptación de los trabajos mensuales recibidos, en Eustat se realizará una validación específica sobre el cumplimiento de la tasa de respuesta **mínima exigida del 80%**, para cada estrato, por semana, comarca y turno, y otros controles como el de no duplicidad.

Tras la aceptación de los trabajos mensuales recibidos de la persona responsable de la contratación en Eustat se dará orden de **pago de la factura mensual** presentada por la empresa por esos trabajos.

A la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá entregar el acta de destrucción de la información utilizada o generada en el proceso, independientemente de su soporte, y devolver a Eustat todo el material sobrante.

Todas las entregas y comunicaciones entre la empresa contratada y Eustat se realizarán a través de las personas responsables de la contratación.

6. MATERIAL Y DOCUMENTACIÓN FACILITADOS POR EUSTAT

EUSTAT facilitará a la empresa adjudicataria la siguiente documentación:

- 6.1. Cuestionarios
- 6.2. Muestra correspondiente al periodo de encuestación con información básica para envío de las cartas de presentación y localización de la vivienda seleccionada.
- 6.3. Información para el seguimiento de las operaciones, incidencias, normas de validación, codificación y depuración de los cuestionarios que, en general, se encuentran incorporadas en la aplicación Web facilitada para las operaciones
- 6.4. **Tarjetas de identificación y claves individuales de acceso a la aplicación Web**, mediante las que Eustat acredita individualmente al personal contratado por la empresa para la prestación de los servicios objeto de la presente contratación, es decir, para la Recogida de información y tratamiento básico de la encuesta oficial PRA y sus módulos ESIF y CVL.

La identificación y clave de acceso individual, requiere una identificación previa por parte de la empresa como personal que ha contratado para la prestación del servicio y tiene una validez limitada al periodo de la prestación.
- 6.5. Calendario de la operación
- 6.6. Calendario de trabajos de destrucción de ficheros y materiales de la operación
- 6.7. Diferentes modelos de cartas de anuncio de entrevista a las viviendas de la muestra, para su impresión, así como los sobres con membrete, folletos divulgativos y regalos a incorporar
- 6.8. Información sobre la forma de clasificar las cartas por lotes para el posterior envío a Eustat.
- 6.9. Protocolo de Eustat para la "actuación ante la falta de respuesta a encuestas en hogares por incapacidad para contestar"
- 6.10. Presentación de las encuestas y clausulas informativas sobre privacidad.
- 6.11. Cualquier otra documentación que se considere necesaria: relacionada con normas y protocolos a seguir en todos los contactos con las personas informantes para su identificación y presentación.

7. OBLIGACIONES RELACIONADAS CON EL SECRETO ESTADÍSTICO Y LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Tanto la empresa adjudicataria como todas las personas que directa o indirectamente intervengan en la ejecución del contrato quedarán sometidas al deber de secreto estadístico y al cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad y privacidad de la información. La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar su cumplimiento.

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 General de Protección de Datos (-RGPD- Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de Abril de 2016), por las disposiciones de la Ley Orgánica 03/2018, de 05 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), y en todo aquello que no contradiga al RGPD por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre y demás legislación aplicable, así como por el Documento de Seguridad aprobado por Eustat en aplicación de las obligaciones impuestas por la normativa, con la misma salvedad de no contradicción del RGPD.

La persona responsable de contratación de la empresa, en el comienzo de la contratación enviará a la persona responsable de contratación de Eustat una lista detallada de todo el personal que directa o indirectamente intervenga en la ejecución del contrato, especificando funciones, tareas e información a la que acceden en relación con la operación, así como el período en el que se desarrolla. Deberá comunicar cualquier cambio que realice sobre la propuesta inicial en un plazo máximo de dos días. Las altas y bajas se reflejarán en los partes de trabajo previstos.

El abandono del equipo de trabajo implica la entrega inmediata de todo el material utilizado. La persona responsable de la empresa deberá devolver a Eustat las acreditaciones del personal que se dé de baja en un plazo no superior a los 3 días posteriores a su comunicación.

Todos los dispositivos informáticos utilizados, incluidos portátiles, deberán disponer de los elementos que garanticen el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el secreto estadístico y la confidencialidad de los datos.

El personal de la contratista debe aplicar las **medidas de seguridad** que correspondan de las previstas en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica para un sistema de información de NIVEL definido en el anexo VII. Asimismo, está obligado a notificar incidencias de seguridad en el momento que se tenga constancia.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria cualquier incidencia o problema que se produzca por no cumplir estrictamente las mencionadas condiciones de seguridad, sin perjuicio de que se le apliquen las correspondientes penalizaciones.

Respecto a las normas de seguridad en la gestión de soportes electrónicos, todos los tratamientos de los ficheros o tablas de la encuesta deberán realizarse en un entorno de máxima seguridad para la información, por lo tanto, todos los equipos informáticos destinados a la operación (o sus redes) deberán tener claves de acceso personal y tener bloqueados todos los puertos, de tal forma que los movimientos de información estén siempre bajo control de la persona responsable de contratación de la empresa.

La empresa pondrá a disposición de Eustat, a través de las personas designadas como responsables de contratación, un registro actualizado de todos los ficheros y tablas que contengan información asociada a los trabajos contratados, indicando las personas que acceden o tienen permiso para acceder, con las identificaciones

suficientes para su inmediata localización. Así mismo llevará un registro actualizado del resto de material que contenga información relativa a la operación, en similares términos a los indicados arriba.

La empresa adjudicataria se responsabilizará y controlará todo el material de campo que reciba o genere con información cedida por Eustat a través de la persona responsable de la operación. Todos los documentos y ficheros entregados o generados deberán estar bajo la custodia de una persona responsable. Por ello la empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, independientemente del soporte físico en que se encuentren. A esos efectos se responsabilizan de la custodia de la citada información. En todo caso y momento la empresa estará en condiciones de responder sobre el lugar donde se encuentra la documentación y/o la persona depositaria.

La persona responsable de la empresa y la responsable de Eustat, acordarán un **calendario de destrucción o eliminación de información** –independientemente de su soporte-. En todo caso una vez cumplida la prestación contractual, la empresa adjudicataria deberá destruir o devolver, a criterio de Eustat, los datos obtenidos, así como los soportes o documentos en los que éstos consten. Una vez ejecutados dichos procesos se elevará acta. Eustat se reserva la inspección de cara a la verificación de las citadas tareas.

En el caso de que la empresa adjudicataria, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice no cumpliendo las estipulaciones del presente contrato, esta actuación se considerará incumplimiento contractual, dando lugar a la correspondiente indemnización por daños y perjuicios, sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal o administrativa que proceda.

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

8. INSPECCIÓN DEL TRABAJO

La empresa adjudicataria designará al menos una persona como coordinadora técnica o responsable del contrato, perteneciente a su plantilla, que será la interlocutora con la persona designada como responsable de contratación en Eustat.

La empresa adjudicataria está obligada a hacer partícipe a Eustat, a través de sus responsables, de la situación e incidencias del trabajo durante todo el proceso y, en particular, a la entrega de los partes de control y seguimiento del trabajo, según documentos acordados con Eustat.

La persona responsable de contratación de Eustat se reserva el derecho a realizar inspecciones en cualquiera de las fases y momentos de la operación y en cualquiera de los lugares donde se desarrollan los trabajos contratados. Las deficiencias observadas serán trasladadas, por escrito, a la persona responsable de la empresa para su subsanación.

La persona responsable de contratación de Eustat podrá nombrar inspectores/as con quienes la empresa deberá colaborar y facilitar las labores de inspección, aportando los medios necesarios para su labor, de conformidad con la persona responsable de la empresa.

Las indicaciones de la persona responsable del contrato de Eustat serán comunicadas por escrito a la persona responsable de la empresa contratista quién las trasladará a sus empleados/as sin dilación alguna, a fin de causar los mínimos retrasos en el proceso de recogida y en el resto de los tratamientos.

Está prohibida cualquier orden directa a las personas contratadas por la empresa de los/as empleado/as de Eustat, incluso si viniesen de la persona responsable del contrato de Eustat. Cualquier violación de lo anterior deberá ser comunicada por la empresa contratista a la Dirección General de Eustat, en el plazo de 7 días.

9. ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES A LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Para la realización de las tareas encomendadas en este contrato, se realiza encargo de tratamiento de datos personales a la empresa adjudicataria, a tal efecto se formalizará el encargo de tratamiento de datos personales, que será firmado por ambas partes (Anexo VII).

La persona responsable de la contratación por parte de Eustat facilitará a la persona responsable de la empresa adjudicataria el acceso a la muestra con las identificaciones de las personas y de sus viviendas mínimas necesarias para poder desarrollar la encuestación.

La aplicación informática utilizada para la captura de la información tendrá información básica disponible en Eustat sobre la composición del colectivo familiar que deberá ser actualizada.

10. PERSONA RESPONSABLE DE LA CONTRATACIÓN DE EUSTAT

Elena Goni Rementería, Responsable del Área de Estadísticas Sociodemográficas.