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 SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN-FAMILIAS (ESIF) Y SOBRE LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL, FAMILIAR Y PERSONAL (CVL).2023

1. OBJETIVOS Y ASPECTOS BÁSICOS DE LA OPERACIÓN

La *"Encuesta de Población en Relación con la Actividad-(PRA)"* con sus dos módulos, uno relativo a la Sociedad de la información-familias (ESI-F) y otro relativo a la Conciliación de la vida laboral, familiar y personal (CVL), consiste en una investigación estadística muestral de carácter continuo, cuya muestra está extendida a lo largo de un trimestre.

La encuesta está regulada en la Ley 8/2019, de 27 de junio, del Plan Vasco de Estadística 2019-2022 y en el Decreto 25/2022 de 15 de febrero, del Programa Estadístico Anual de 2022, con el código 050403 y sus dos módulos con los códigos 220122 y 010903 respectivamente.

Su inclusión en el Plan Estadístico vigente, en virtud de su artículo 4 y de su disposición final primera que modifica el artículo 10 de la Ley 4/1986, de 23 de abril, de Estadística de la Comunidad Autónoma de Euskadi, 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.

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.

Además de la propia "*Encuesta de Población en Relación con la Actividad"*, se incluye entre las tareas la realización (recogida, grabación y tratamiento básico) de dos módulos: uno relativo a la Sociedad de la Información (Encuesta sobre la sociedad de la información. Familias -ESIF), que se realizará el 2º trimestre, y un segundo módulo relativo a la Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal (CVL) que se realizará el 4º trimestre del año.

El módulo relativo a la "Encuesta sobre la sociedad de la información. Familias" (ESIF), consiste en una operación por muestreo, cuyo objetivo genérico es conocer la penetración de las nuevas tecnologías de la información en la sociedad vasca: equipamientos y uso de los equipamientos informáticos e internet.

El módulo "Encuesta sobre la conciliación de la vida laboral, familiar y personal" (CVL), tiene como objetivo genérico analizar la situación de la población ocupada respecto a la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

Estas encuestas son pertinentes al enfoque de género, según se establece en los términos generales para las estadísticas y el género. en el artículo 16 de la Ley de igualdad de 2005.

Aspectos básicos de la operación:

La **muestra** facilitada será representativa de las viviendas ocupadas de la C. A. de Euskadi y contendrá las identificaciones mínimas necesarias de las viviendas familiares seleccionadas y de las personas que en ellas residan, para poder desarrollar la encuestación.

La muestra lo conforma un panel de viviendas con una rotación trimestral de 1/8 de modo que las viviendas permanecen 2 años en la encuesta. El tamaño inicial de cada muestra, correspondiente a un trimestre completo, es de 6.344 viviendas, distribuidas en función de la periodicidad semanal de la PRA.

Los módulos, ESIF y CVL, tienen como base el panel de las viviendas familiares seleccionadas en la encuesta PRA del trimestre en el que se recoge la información.

Todas 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 realizará a través de entrevistas a todas las viviendas y personas que formen la muestra, teniendo en cuenta que, salvo circunstancias especiales, no se harán sustituciones.

Los cuestionarios podrán cumplimentarse vía Internet por las personas seleccionadas o mediante entrevista telefónica o entrevista presencial. En todo caso, se seguirá el método de recogida que solicite la personas entrevistada.

La información se introducirá directamente en el soporte electrónico facilitado por Eustat (cuestionario Web) y en el idioma oficial utilizado en la entrevista.

Eustat facilitará el acceso externo a través de Internet a las aplicaciones web diseñadas por Eustat para su utilización en el proceso de recogida de información (cuestionario web) y tratamiento básico de las operaciones estadísticas oficiales - PRA y sus módulos ESIF y CVL- de las que Eustat es el organismo responsable.

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), es personalizado mediante asignación de claves y perfiles. La justificación de la cesión, además razones técnicas y del sobre coste económico, pero principalmente eliminar el riesgo de cesión de datos confidenciales y por supuesto que se somete a la legalidad vigente en materia de protección de datos.

Tal equipamiento está bajo el control de, y será utilizado, únicamente por las personas usuarias o perfiles de ellas asignadas a la ejecución del objeto del contrato.

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

La recogida de información de la **encuesta Población en relación con la Actividad (PRA)** se realiza a través de entrevistas a todas las viviendas que forman la muestra, de forma gradual a lo largo de un trimestre, volviéndose a repetir la operación en el siguiente y así sucesivamente sin discontinuidades. Cada vivienda será entrevistada una vez al trimestre durante ocho seguidos (dos años), formando así un panel muestral.

La muestra contiene la distribución de las viviendas a entrevistar en cada trimestre natural distribuidas por bloques de 7 días consecutivos con los datos identificativos necesarios que dispone Eustat de las viviendas seleccionadas y de las personas que en ellas residen.

Todas las viviendas tendrán asignadas una semana de referencia sobre la que informar -de domingo a sábado, para facilitar la posible respuesta por Internet- y otra de encuestación que comenzará el domingo siguiente al de la semana de referencia.

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.

Con el fin de evitar una renovación simultánea de todas las viviendas, cada trimestre abandonará el panel un octavo de las viviendas de la muestra.

Como consecuencia de este condicionante, a lo largo de un trimestre se generarán dos tipos de recogida de información, según sea cada vivienda de renovación o de entrevistas sucesivas.

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

La recogida de información del módulo ESIF se realiza habitualmente en el **segundo trimestre del año** 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 15 y más años; en el caso de que en la vivienda residan estudiantes y no salgan elegidos en la primera opción, se realiza una segunda selección entre los estudiantes. También se encuesta a los menores de la vivienda de entre 6 y 14 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 recogida de información del módulo CVL se realiza habitualmente 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.

2. JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO

El Instituto Vasco de Estadística, en adelante EUSTAT, es el órgano responsable de la realización de la *"Encuesta de población en relación con la actividad-(PRA)" y de la Encuesta sobre l*a 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)* es trata una operación continua por lo que la recogida y tratamiento de la información debe realizarse sin interrupción en el tiempo.

Para el proceso de recogida de información y su tratamiento básico (encuestación, grabación, codificación y validación) en el menor tiempo posible y con un costo ajustado a lo que se pretende obtener, unido a la imposibilidad de contratar, con carácter fijo o continuado, al equipo de personas que ejecute la fase la de recogida y el tratamiento básico de la información, en el horario necesario para entrevistas a particulares en su lugar de residencia, justifica la necesidad, idoneidad y eficiencia de proceder a la contratación externa de estos trabajos.

Antigüedad de la contratación externa

La presente contratación lleva realizándose por Eustat con anterioridad a 2010, año en el que se incluye el módulo de CVL, por lo que es acorde al Acuerdo de Consejo de Gobierno de 2014 sobre las buenas prácticas en la contratación de servicios.
En todo caso, se garantizará la calidad de los trabajos por medio de los controles y acciones previstos para la realización de esta operación.

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 a lo largo de los 4 trimestres del año de referencia, por tratarse de una encuesta de carácter continuo y periodicidad trimestral y anual de resultados.

La duración del contrato será de 12 meses, comenzando la prestación el 8 de enero de 2023 y finalizando 7 de enero de 2024, fechas que se corresponden con la continuación del contrato anterior, debido al carácter continuo de la encuesta, prorrogable por otro período igual al anterior.

El presente contrato puede ser 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 normal de 6.344 viviendas al trimestre, está formado por las tareas que se detallan a continuación:

3.1 Generación, a partir de la tabla 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 las cartas** a las viviendas seleccionadas a partir de la tabla que contiene la muestra facilitada por Eustat. El envío semanal de las cartas de presentación y repetición se hará con el desfase mínimo posible en cuanto a las fechas de encuestación, si bien se les concederá un margen de días suficiente para que puedan responder vía Internet.

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 y envío a Eustat para su distribución.

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

3.4 **Formación del equipo de campo**, tanto de los jefes de grupo como de los agentes entrevistadores. La intervención de los agentes entrevistadores 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.

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

3.6 **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 validación, 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 **cargar los datos de la entrevista, en el idioma utilizado, directamente en la aplicación.** Dichos medios serán a cargo de la empresa contratista

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

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 para que la encuesta se realice en las condiciones más próximas a la respuesta directa a través de la aplicación de Internet. La grabación informática posterior será inmediata de forma que se puedan subsanar los posibles errores mediante contactos adicionales.

3.7 **La recogida de la información 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.

3.8 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.

3.9 Realización de la Encuesta de Repetición a 1/8 de la muestra de la Encuesta Normal en las mismas condiciones de la Encuesta Normal u otras que precise Eustat y a lo largo del segundo trimestre del año, destinada a medir los errores ajenos al muestreo. 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.

3.10 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.

3.11 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 los manuales de campo.

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** con el número de casos revisados y las diferencias observadas en cada uno de los ítems mencionados.

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

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

3.12 El 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%. El 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.

3.13 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 los encuestados que, definidos como significativos, ya pertenezcan al cuestionario y contenido de la PRA o de alguno de sus módulos anexos.

3.14 **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 de 2009 (CNAE-2009) y para la ocupación la Clasificación Nacional de Ocupaciones de 2011 (CNO-2011).

3.15 **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).

3.16 **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, 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.

Al final de la encuestación 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.

3.17 Realización del módulo relativo a la **Encuesta sobre la Sociedad de la Información (ESIF)** en el segundo trimestre del año. Está soportado en un cuestionario individual y dirigido a una o más personas de cada una de las viviendas del panel de la muestra.

Se seleccionará aleatoriamente una persona de 15 y más años y se encuestará a todos los menores de 6 a 14 años de la vivienda seleccionada.

Si fuera preciso, se realizará una segunda selección aleatoria de una persona estudiante de 15 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 los encuestados 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 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 informante, el titular de su patria potestad o tutela (Art.7 de la LOPD referido al consentimiento de los menores de edad), pero requiriendo su presencia.

3.18 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 los encuestados 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 informante familiar cuando el contacto con la persona concreta fuera imposible.

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

3.20 Durante el proceso de encuestación seguirá el **"Protocolo de actuación frente la falta de respuesta a encuestas en hogares motivada por la incapacidad de las personas de la familia para contestar"** elaborado por Eustat. Al final de la encuestación, la empresa entregará un breve informe sobre este apartado.

3.21 **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 y posterior envío a Eustat para su distribución.

3.22 **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 de grupo y encuestadores, 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 componentes 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 cualquier cambio de agentes, jefes 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 los 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 3.16. 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 los presentes pliegos.

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

Se contrata la recogida de información anual de PRA y sus módulos, dada la metodología de la PRA, la encuestación se iniciará el **8 de enero y finalizará el 7 de enero del año siguiente**. 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 de grupo y la de agentes entrevistadores 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, para poder subsanar las últimas incidencias que hayan surgido durante el período de encuestación.

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:

- Modelos de cartas y cuestionarios
- Muestra correspondiente al periodo de encuestación con información básica para envío de las cartas de presentación y localización de la vivienda seleccionada.
- Información para el seguimiento de la operación, normas de validación y depuración de los cuestionarios se encuentran incorporadas en la aplicación Web facilitada para la operación
- **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.

- Calendario de la operación
- Calendario de trabajos de destrucción de ficheros y materiales de la operación
- Modelos de la carta de anuncio de primera entrevista a las viviendas muestrales, de entrevistas sucesivas negativas y de agradecimiento por salida de la muestra-panel, para su impresión, así como los sobres con membrete, folletos divulgativos y regalos a incorporar
- 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,

  Protocolo de Eustat relativo a la falta de respuesta por incapacidad o dificultad grave para responder

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 una semana. 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 empleadas sin dilación alguna, a fin de causar los mínimos retrasos en el proceso de recogida y en el resto de 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. CESIÓN DE DATOS PERSONALES A LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Para la realización de las tareas encomendadas en este contrato, se realiza cesión 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

Matxalen Plagaro Alonso, Responsable Área Estadística-Censos y Encuestas a Familias.

Anexo Oferta Técnica:

La oferta técnica contendrá al menos un índice y 5 capítulos, con sus consiguientes apartados:

1	Procedimientos para la organización y recogida de la información. 12 puntos

Para su valoración el criterio se divide en 2 apartados con la misma puntuación:

Organización 6 puntos	- Equipo de trabajo**:** dimensión, estructura y distribución de tareas. - Formación del equipo de trabajo: proceso formativo, contenido y duración, según tipo de formación.
Recogida de información 6 puntos	- Coordinación, gestión y seguimiento. - Número de intentos de localización según tipo, - Contacto y seguimiento los hogares de toda la muestra (localización de teléfonos faltantes, localización de la vivienda y personas informantes, etc.) - Atención línea 900 mejoras orientadas a la atención a la persona y a facilitar su encuestación

2 Procedimientos optimizar la cobertura de la muestra, mejora en el número, tipo y distribución horaria y diaria de contactos 12 ùntos

La valoración del criterio tiene dos apartados con la misma puntuación:

COBERTURA: 6 puntos	Tratamientos y medios para mejorar la tasa de respuesta: - Falta de respuesta - Negativas
CONTACTOS: 6 puntos	Medidas para facilitar a las personas informantes de los hogares la cumplimentación de los cuestionarios en tiempo y forma que se facilite su trabajo y reduzcan las molestias ocasionadas. Se valorará la mejora en el número, tipo y distribución horaria y diaria de los contactos

3.- Procedimientos para el tratamiento de la información: validación, depuración y corrección. 7 puntos

La valoración del criterio tiene un único apartado:

TRATAMIENTO 7 puntos	Se valorará el detalle e idoneidad de los procedimientos, medios y uso de tecnologías a utilizar en el proceso de validación, tratamiento de literales, depuración y corrección de la información hasta dar el cuestionario por finalizado. En relación al detalle, incluye referencia a información contenida en los cuestionarios o relación entre bloques de información de la encuesta (colectivo familiar, entrevistas sucesivas, sistemas de clasificación, módulos ESIF-CVL…).

4.- Procedimientos de inspección y evaluación de la calidad de la información recogida. 7 punttos

La valoración del criterio tiene un único apartado:

CALIDAD 7 puntos	Se valorará el detalle e idoneidad de las propuestas orientadas a la calidad de la información contenida en el cuestionario y a la calidad de la entrevista. Propuestas para facilitar la cumplimentación del cuestionario y para mejorar la comunicación con las personas informante, reduciendo las molestias generadas: - Número y tipo de inspecciones - Controles y medidas

5 Diseño de informes de proceso (encuestas finalizadas e incidencias) e informes de calidad. 6 puntos

La valoración del criterio tiene un único apartado:

DISEÑO DE INFORMES 6 puntos	Se valorará el detalle e idoneidad de los informes a presentar: - Informes del trabajo realizado - Comunicación de incidencias y/o anomalías en el proceso - Control de calidad e inspección estadísticas y medidas propuestas - Otros