



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN L'ACORD MARC AMB DIVERSES EMPRESES DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA RELATIU A LA SELECCIÓ D'EMPRESES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI CONSISTENT EN LA REALITZACIÓ D'ESTUDIS D'HÀBITS I PERCEPCIÓ CIUTADANA MITJANÇANT ENQUESTES

Expedient núm.: 2025/0028766

1.- Objecte del Plec

És objecte d'aquest plec establir les condicions tècniques per les quals s'hauran de regir els contractes basats d'aquest acord marc, per la prestació del servei consistent en la realització d'estudis d'hàbits i percepció ciutadana mitjançant enquestes.

El procediment per a seleccionar l'empresa que haurà de realitzar cada un dels contractes basats està regulat en la clàusula 2 del Plec de Clàusules Administratives Particulars.

2. Contracte basat

Per al lot 1, amb l'objectiu de fer durant la vigència inicial de l'acord marc un estudi a cadascun dels municipis de més de 10.000 habitants de la província i al conjunt de municipis de menys de 10.000 habitants distribuïts en 5 trams de població, la Coordinació de Cooperació i Assistència Local (CCAL) agruparà els estudis a fer tenint en compte les següents qüestions:

- Les peculiaritats tècniques dels estudis derivades de la dimensió dels municipi.
- La proximitat dels municipis per tal de facilitar la possibilitat de tancar quotes mitjançant enquestes presencials.
- La capacitat tècnica de la CCAL de gestionar simultàniament un determinat volum d'estudis.
- Qüestions derivades de l'estat de l'opinió pública municipal que puguin desaconsellar la realització de l'estudi.

Cadascuna de les agrupacions d'estudis serà objecte d'un contracte basat.

Per al lot 2, es realitzaran els estudis de cada contracte basat d'acord amb les necessitats de la Coordinació de Cooperació i Assistència Local i de les diferents àrees de la Diputació de Barcelona.

3.- Marc de referència

Els termes i les especificacions tècniques d'aquest plec s'han adaptat a la norma UNE-ISO 20252 "Investigació de mercats, social i d'opinió. Vocabulari i requisits del servei". El plec està basat en aquesta norma internacional que estableix els termes i definicions així com els requisits de servei per a organitzacions i professionals que duen a terme investigacions de mercat, socials i d'opinió.

4.- Requisits

Les empreses seleccionades en aquest acord marc, hauran d'aplicar un sistema de gestió del procés de la investigació que cobreixi tots els requisits d'aquest plec. El compliment d'aquest sistema de gestió es considera una condició essencial del contracte.

Per poder realitzar les tasques incloses en el present plec, els contractistes hauran de disposar d'una base de dades amb, com a mínim, un milió de telèfons de la província de Barcelona amb una distribució homogènia pel territori. Els contractistes hauran de lliurar a la Diputació de Barcelona (en endavant DB) un document que descrigui aquesta base de dades (nombre de registres i variables), amb dades "anonimitzades" de manera que no permetrà la seva vinculació a cap persona física identificada o identificable, en el termini màxim d'una setmana des de la formalització de l'acord marc. Per a l'objecte d'aquesta contractació el contractista no haurà de facilitar en cap moment les dades identificatives de les persones enquestades de les bases de dades utilitzades. Aquestes obligacions es consideren essencials.

4.1. Confidencialitat de la investigació

Qualsevol informació proporcionada per la Diputació de Barcelona (en endavant, DB) al contractista per dur a terme el treball de camp objecte d'investigació ha de ser tractada amb la més estricta confidencialitat. S'ha d'utilitzar només en aquest context i no s'ha de proporcionar a tercers sense l'autorització de la Diputació de Barcelona. La informació confidencial s'ha d'emmagatzemar de forma segura.

Concretament respecte de les dades personals facilitades hauran de mantenir-se encriptades als dispositius i sistemes de la contractista.



4.2. Propietat dels resultats de la investigació

Tots els registres i documents resultants del treball de camp contractat són propietat de la DB. El contractista no podrà publicar-los ni compartir-los total ni parcialment sense permís explícit i per escrit de la DB.

4.3. Conservació

Per permetre que els contractistes puguin respondre a preguntes sobre com es va dur a terme el treball de camp, cal conservar de forma segura els registres i la documentació associada a aquest treball de camp durant 12 mesos, sense que es pugui vincular a persona física identificada o identificable.

4.4. Registre i traçabilitat de la documentació

S'ha de mantenir un registre de tota la documentació relacionada amb els estudis (i de totes les versions que es generin) i prendre les mesures pertinents per assegurar la seva traçabilitat.

Tots els arxius electrònics han de ser revisats per detectar si estan infectats amb alguns virus per un programari actualitzat de detecció de virus.

Els registres i la documentació associats al projecte s'han de mantenir segurs contra accessos no autoritzats i cal conservar-los pels períodes establerts per la legislació vigent.

4.5. Seguretat de la Informació.

La seguretat de la informació ha d'haver-se pensat des del disseny del servei d'informació i per tant es tracta d'un requeriment funcional que el contractista es troba obligat a considerar, especialment si es fa ús de portals d'accés web o solucions al núvol, els quals han de garantir el compliment normatiu en la seguretat de la informació compleixi amb la normativa de la UE de protecció de dades personals, en concret, els servidors estiguin ubicats en l'EEU o en un país destinatari declarat de nivell adequat per la Comissió Europea. Es pot consultar la relació actualitzada a <https://www.aepd.es/derechos-y-deberes/cumple-tus-deberes/medidas-de-cumplimiento/garantias-para-las-transferencias-de>.

En tot cas, la contractista estarà obligada a implementar les mesures de seguretat necessàries per donar compliment als requisits que s'estableixen a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades Personals i garantia dels drets digitals, a la seva Disposició addicional primera, sobre Mesures de seguretat a l'àmbit del sector



públic. Així cal seguir el que al respecte es diu al Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i el que estableix el "Reglament europeu 2016/679, de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD)". Sobre aquest assumpte cal veure també el que es diu al PCAP, i el que es pugui establir a les normatives sectorials al respecte.

De la mateixa manera l'empresa contractista vetllarà per l'acompliment de les obligacions de confidencialitat i deure de secret del seu personal pel que fa a les dades de caràcter personal (veure el PCAP), als sistemes d'informació i a qualsevol altre informació o recurs corporatiu que hi puguin tenir accés en el decurs del present contracte.

El contractista haurà de mantenir la informació obtinguda durant les entrevistes en un entorn segur de la seva propietat, que compleixi els requisits de protecció de dades establert a la normativa vigent.

Si s'escau, tots els dispositius que intervinguin en l'execució d'aquest contracte hauran d'estar configurats per a l'eliminació d'arxius de dades temporals, permetent eliminar els residus del material confidencial que s'originen a l'hora de digitalitzar, imprimir, copiar i enviar correu electrònic diàriament.

La finalització del contracte exigirà també la supressió de les dades personals i de tota la informació que s'hagi utilitzat per a l'execució del contracte, i l'eliminació segura dels seus sistemes.

A petició de la Diputació de Barcelona, l'empresa contractista haurà d'efectuar una autoavaluació de compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

5.- Gestió del treball tècnic

Els contractistes han de tenir implantats els mètodes de gestió, els recursos necessaris, la qualificació interna i externa apropiada per executar els treballs i donar compliment al que estableixen els plecs de la mateixa contractació. Així mateix, ha de garantir l'experiència i formació necessària del personal que participa als estudis per tal que pugui dur a terme de manera satisfactòria les tasques que li són encomanades.

5.1. Definicions i consideracions generals

En l'execució del treball de camp caldrà tenir en compte els següents conceptes i definicions. La concreció d'alguna d'aquestes qüestions es troba a la clàusula 5.2.:

- a. **Entrevistes assistides per ordinador:** Entrevistes les respostes de les quals són teclejades directament mitjançant algun dispositiu electrònic i on l'administració de l'entrevista és gestionada per un programa específicament dissenyat. Entrevista personal assistida per ordinador (CAPI), entrevista telefònica assistida per ordinador (CATI).
 - b. **Pla de codis:** Llista de categories amb codis associats per a la classificació de respostes.
 - c. **Base de dades:** Conjunt organitzat i centralitzat de dades que és accessible als usuaris.
 - d. **Depuració de dades:** Conjunt de mètodes per a la verificació de les dades recollides i, si fos necessari, per a la seva correcció.
 - e. **Pregunta oberta / resposta oberta:** Tipus de pregunta en la qual es demana als entrevistats que contestin amb les seves pròpies paraules.
 - f. **Qüestionari:** Eina o instrument estructurat o semiestructurat per recollir dades, composta d'una sèrie de preguntes.
 - g. **Mostreig per quotes:** Mètode de construcció d'una mostra de tal manera que compleixi una estructura predefinida pel que fa a certes variables.
 - h. **Entrevistat:** Persona de qui es recullen les dades.
 - i. **Mostra:** Subconjunt de la població objectiu de la qual es recullen les dades.
 - j. **Marc mostral:** Llista d'elements de la població dels quals se seleccionen els membres de la mostra.
 - k. **Enquesta:** Recollida de dades sistemàtica d'una mostra de la població objectiu, a partir de la qual poden fer deduccions.
 - l. **Població objectiu (univers):** Conjunt de la població que és d'interès per al projecte d'investigació, de la qual s'obtenen deduccions.
 - m. **Brífung i formació:** Un brífung és una formació que es fa als entrevistadors per tal que coneguin les característiques de l'estudi, el contingut del qüestionari i les tasques que hauran de desenvolupar amb el programari durant les entrevistes.
-

El proveïdor del servei d'investigació s'ha d'assegurar que, tant el personal de camp com qualsevol subcontractista relacionat, reben un brífling apropiat abans de l'inici del treball de camp, i se'ls proporcionen instruccions adequades per a utilitzar els qüestionaris. Qualsevol brífling ha de quedar documentat (incloent en suport electrònic), amb independència de la forma en què va ser impartit. Haurà d'assistir al brífling tots els entrevistadors implicats en l'execució de l'enquesta, i si s'incorporen nous entrevistadors mentre l'estudi és en curs, caldrà formar-los oportunament o celebrar un nou brífling.

Quan la durada del treball de camp ho aconselli, o sempre que així ho consideri necessari la DB o els responsables tècnics de l'empresa contractista, es faran un o més brífings addicionals.

El personal tècnic de la DB haurà de ser informat de la data de celebració de cada brífling i podrà assistir sempre que ho desitgi.

- n. Codificació, depuració i altres processos de dades:** Cal assegurar que el procés de les dades es duu a terme de manera que es minimitzen els errors, que es comprova l'absència d'errors en la codificació de les preguntes obertes i que les anàlisis i tabulacions són correctes. S'han d'establir i documentar controls de qualitat normalitzats per a aquesta finalitat.
- o. Supervisió:** El propòsit de la supervisió és determinar que la recollida de dades per part del personal de camp s'ha dut a terme seguint les instruccions del projecte, incloent el nombre d'entrevistes, la selecció de l'entrevistat, el compliment de les instruccions del qüestionari i altres requisits generals (per exemple, els inclosos al brífling).

Per tal de garantir que el treball de camp s'ha executat amb els paràmetres de qualitat requerits, la supervisió s'ha de dur a terme tan aviat com sigui possible. En funció de la tipologia de la supervisió, es farà a l'inici, durant o immediatament després del treball de camp, i sempre abans que les dades resultants siguin processades i/o lliurades als clients.

La supervisió ha d'organitzar-la el personal de camp i en tots els casos aquesta supervisió l'ha de fer una segona persona que en cap cas podrà ser una persona ocupada en la realització d'enquestes del mateix estudi.

Concretament:

- ✓ Cal supervisar immediatament a tot el personal de camp en el seu primer projecte en curs.
- ✓ Cal supervisar immediatament tots els enquestadors/es en el seu primer dia de treball de camp.
- ✓ Cal supervisar al personal de camp que participa regularment amb el propòsit que el seu treball sigui validat amb freqüència, però no necessàriament en cada estudi (els resultats d'una validació poden influir en la freqüència de posterior supervisió del treball d'una persona).
- ✓ Per tal de dur a terme adequadament la supervisió cal enregistrar les entrevistes en els termes establerts a l'acord marc i a l'oferta presentada.
- ✓ Els registres documentats del personal de camp han d'identificar la supervisió, incloent les dates i els del treball de cada persona.

Quan en la supervisió es detectin discrepàncies o problemes, s'han de dur a terme accions correctives a dos nivells:

- ✓ A nivell de l'estudi (per exemple, la repetició d'entrevistes, la supervisió addicional, la revisió de les dades obtingudes);
- ✓ A nivell del personal de camp (per exemple, formació addicional, assignació de treball futur). En cas de detectar discrepàncies greus (per exemple, entrevistes fictícies) s'ha de supervisar i revisar el treball recent o simultani realitzat per aquesta persona.

Mètodes de supervisió: La supervisió pot consistir en l'escolta en directe de les entrevistes (monitorització), l'escolta de gravacions de les entrevistes, la revisió dels registres de les dades obtingudes (depuració de la bbdd) o el re-contacte amb l'entrevistat.

Monitorització/Escolta de gravacions: La monitorització ha d'incloure l'escolta de les entrevistes mentre s'estan realitzant, utilitzant l'equip apropiat. Si es disposa de les connexions de xarxa apropiades, la monitorització també es pot realitzar en remot. S'ha de poder escoltar tant a l'entrevistador com l'entrevistat. Els entrevistadors han de ser conscients que pot monitoritzar-se qualsevol entrevista però no saber quan una entrevista específica està sent escoltada (excepte en el cas d'acompanyament amb un supervisor). Quan l'entrevista és multilingüe, la monitorització ha de ser realitzada per personal capacitat en el corresponent idioma.

L'escolta parará especial atenció al compliment de les indicacions del qüestionari, la literalitat de les preguntes i les normes que s'especifiquin al brífing.

Cal que consti en la base de dades una variable que permeti identificar les enquestes monitoritzades.

Re-contacte amb l'entrevistat: El re-contacte amb l'entrevistat/da es farà de manera sistemàtica i aleatòria, i repartida equitativament entre tots els enquestadors/es o entre altres variables que determini el tècnic de la DB (per exemple, districtes).

El re-contacte ha d'incloure una confirmació que l'entrevista o el seu equivalent va tenir lloc, que es van seguir les instruccions, la durada de l'entrevista i les respostes de les preguntes clau, incloent les dades demogràfiques i altres preguntes de classificació relatives a les quotes, etc.

La DB es reserva el dret de sol·licitar el re-contacte de les enquestes que presentin determinades característiques (durada de l'entrevista, percentatge de no-resposta, etc.). El re-contacte pot fer-se per qualsevol mitjà que impliqui una comunicació directa amb l'entrevistat (per exemple, presencialment, telefònicament, per correu postal o correu electrònic).

Cal que consti en la base de dades una variable que permeti identificar les enquestes re-contactades, indicant data i hora.

Cal enregistrar aquests re-contactes i posar-los a disposició de la DB.

Re-contacte d'esmena: Re-contacte d'esmena: es farà re-contacte de totes les incidències que apareguin al monitoratge o a la supervisió a partir de gravacions (en l'escolta dels enregistraments de les enquestes), a la depuració i consistència de la base de dades i les que siguin reportades pel client.

Caldrà re-contactar el 100% dels enquestats en què, tant l'empresa com la DB detecti qualsevol esmena durant la depuració, codificació, supervisió, etc. de les enquestes.

Aquests re-contactes d'esmena no es poden computar com a part de la supervisió que ofereix l'empresa.

Cal enregistrar aquests re-contactes i posar-los a disposició de la DB.

Cal que consti en la base de dades una variable que permeti identificar les enquestes re-contactades, indicant data i hora.

Revisió dels registres de dades obtinguts: La revisió dels registres de les dades es pot utilitzar juntament amb altres formes de supervisió.

És obligatòria, en tots els estudis, la revisió completa del 100% de la base de dades parant especial atenció a:

- ✓ La depuració de les preguntes segons el qüestionari.
- ✓ La consistència entre preguntes.
- ✓ La coherència de les respostes.
- ✓ La comparació de les respostes amb les dades normalitzades/previsibles o amb les respostes obtingudes d'altres entrevistadors.
- ✓ Compliment estricte de les quotes.
- ✓ Les supervisions (monitoritzacions i re-contactes).
- ✓ Durada de les entrevistes.
- ✓ Coherència en el temps transcorregut entre entrevistes.

5.2.Fases

Els contractes basats s'executaran en el termini màxim que s'estableixi a l'informe justificatiu de cada contracte basat previst a la clàusula 2 del PCAP.

Els treballs seguiran necessàriament les següents fases tot i que en el cas que la DB i el contractista ho acordin (i no suposi costos addicionals) es podria introduir adaptacions que no fessin canviar de forma substancial el contingut d'aquests plecs.

- a) Reunió inicial (DB) – contractista: l'objectiu és detallar els treballs a fer, la seva seqüència i els requeriments tècnics associats a aquests treballs. el contractista haurà d'assegurar-se que surt de la reunió amb un coneixement complert dels estudis, dels seus requeriments i dels procediments a seguir. La DB té l'obligació de proporcionar tota la informació relativa al treball de camp que li sol·liciti el contractista.
- b) Lliurament de documentació per part de la DB: la DB lliurarà al contractista el qüestionari a utilitzar (en català), el disseny mostral, el data list i els llibres de codis a utilitzar en les preguntes obertes (en alguns casos la proposta de llibre de codis la farà el contractista un cop iniciat el treball de camp i posteriorment haurà de ser validat per la DB).
- c) El contractista programarà els qüestionaris (consultar model de qüestionari a l'annex 5 del PCAP) pels suports CATI i CAPI a utilitzar tant en català com en castellà. La DB validarà aquesta programació.
- d) El qüestionari i la seva programació hauran de ser testats per tal de verificar-los.

- e) El contractista lliurarà a la DB un llistat amb els telèfons que utilitzarà. Un màxim de 15 telèfons per cada entrevista a fer. Excepcionalment, en el decurs del treball de camp la DB podrà habilitar per escrit l'ús de més telèfons en els termes en que consideri oportú.
- f) Brífling i formació del personal entrevistador. Els entrevistadors/es que hagin de fer entrevistes CATI o CAPI hauran de participar en un brífling amb assistència de personal tècnic de la DB on s'explicarà els estudis, el qüestionari i el desenvolupament del treball de camp.
El brífling també podrà servir perquè la DB verifiqui que els entrevistadors/es compleixen els requeriments tècnics i professionals exigits en el PCAP.
Igualment, el brífling també servirà perquè la DB comprovi que els entrevistadors tenen un domini suficient del català i del castellà a nivell oral com per fer entrevistes en els dos idiomes de manera fluida.
La contractista lliurarà a la DB un llistat amb nom cognom i DNI dels entrevistadors/es que hagin assistit al brífling.
La incorporació de nous entrevistadors/es un cop iniciat el treball de camp, i que per tant no hagin participat en el brífling, es farà només prèvia consulta per escrit a la DB i autorització d'aquesta també per escrit. Aquests entrevistadors/es hauran de participar en un brífling en el que assisteixi personal tècnic de la DB. En el seu defecte, i si ho autoritza la DB, el brífling es podrà fer sense assistència del personal tècnic de la DB sempre que aquest es gravi (àudio i vídeo) i es lliuri a la DB la gravació.
El contractista té l'obligació de gravar àudio i vídeo de tots els brífings que es facin i de lliurar-ne una còpia a la DB.
- g) Els responsables de la codificació mantindran una reunió amb els responsables tècnics que designi el contractista per conèixer els estudis, el detall de les preguntes a codificar i els llibres de codis a utilitzar o crear. La data i hora d'aquesta reunió serà comunicada a la DB, la qual podrà enviar-hi, si ho creu oportú, un/a tècnic/a. El contractista lliurarà a la DB un llistat amb nom, cognoms i DNI dels assistents a aquesta reunió. Només aquestes persones estaran autoritzades a codificar les preguntes obertes.
- h) Treball de camp.
Es durà a terme segons les prescripcions que estableix el present plec i incorporant les millores ofertes per l'empresa
 - i. El primer contacte amb els entrevistats es farà en català. Es demanarà a l'entrevistat en quin idioma vol ser entrevistat i es farà l'entrevista en l'idioma que esculli. Altrament, es canviarà l'idioma en el que es fa l'entrevista sempre que l'entrevistat ho demani o si aquest canvia l'idioma en el que està responent a les preguntes que se li formulen.
 - ii. Un cop es faci la primera trucada a un telèfon aquest només podrà ser descartat si es compleixen algunes de les següents condicions. 1) Algú

- contesta i es constata que no s'hi pot fer una entrevista. 2) es fan un mínim de cinc trucades en horaris diferents, dues d'elles entre les 10h i les 14h.
- iii. Quan s'hagi fet el 50% de les entrevistes d'un municipi la DB podrà sol·licitar un enviament de la base de dades sense depurar amb les entrevistes fetes i de la base de dades sense depurar amb l'ús dels telèfons i els contactes fets.
 - iv. Quan s'hagi fet el 95% de les entrevistes a fer a un municipi es podrà passar a fer entrevistes CAPI.
 - v. La captació i resposta de les entrevistes CAPI es podrà fer al domicili de l'entrevistat o a la via pública (i per tant en cap cas a comerços, bars, restaurants, etc.) a no més de 100 metres del domicili de l'entrevistat.
 - vi. Durant l'execució del treball de camp la DB podrà en qualsevol moment demanar una base de dades amb les entrevistes fetes fins al dia anterior a aquesta sol·licitud i una base de dades amb el total dels contactes telefònics o presencials fets (entrevistador, dia i hora del contacte i resultat del mateix).
- i) Supervisió del treball de camp.
- i. La supervisió haurà de constar de monitorització (escolta en el mateix moment de fer l'entrevista), supervisió a posteriori (escolta de les gravacions de les entrevistes), anàlisi de la base de dades amb les respostes, i retrucada quan es detectin errades que no poden ser eliminades sense tornar a parlar amb l'entrevistat.
El percentatge d'entrevistes supervisades per escolta de la gravació de la totalitat de l'entrevista es situarà com a mínim en el 5%.
El percentatge d'entrevistes supervisades per monitorització (escolta en temps real de la totalitat de l'entrevista) es situarà com a mínim en el 5%.
 - ii. Els primers dos dies del treball de camp caldrà haver monitoritzat alguna entrevista de cadascun dels entrevistadors.
 - iii. El software utilitzat pel CATI ha de permetre gravar el 100% de les entrevistes i de les retrucades i fer-les accessibles al personal tècnic de la DB com a molt tard el dia després a la seva realització. Així mateix, també ha de permetre escoltes on-line de les entrevistes per part del personal tècnic de la DB.
La realització d'aquesta supervisió per gravació o per monitorització per part de la DB s'haurà de poder fer de manera simultània des de tres ordinadors diferents com a mínim. Així mateix aquesta supervisió haurà de ser viable sense que la DB hagi d'instal·lar cap software adicional als seus ordinadors ni facilitar l'IP dels seus ordinadors.
 - iv. La supervisió de les entrevistes CAPI es farà mitjançant re-trucada. Caldrà gravar un mínim del 60% de les entrevistes CAPI. En el cas que
-

no es gravi l'entrevista serà imprescindible que l'entrevistat faciliti el seu telèfon per poder fer la re-trucada. En el cas de les entrevistes que no siguin gravades caldrà gravar la negativa de l'entrevistat a ser gravat. Totes les gravacions hauran d'estar disponibles per a la DB el dia posterior a la realització de l'entrevista. Es supervisarà el 100% de les entrevistes CAPI ja sigui via escolta de l'entrevista o re-trucada a l'entrevistat.

- j) Un cop finalitzat el treball de camp el contractista haurà de depurar i consistir el 100% dels registres i fer les retrucades que siguin pertinents per validar les dades. Aquesta fase del treball de camp inclourà, entre d'altres, la revisió de les codificacions, l'aplicació dels filtres, la coherència en les respostes dels entrevistats, les ràtios de resposta de cadascun dels entrevistadors, etc.
- k) Lliurament de resultats finals. El lliurament final de resultats ha de quedar clarament identificat per part del contractista. Diferenciant-lo dels lliuraments parcials que es poguessin produir durant l'execució del treball de camp o durant la fase de depuració de les bases de dades.

Aquest lliurament final consistirà en:

- i. Una base de dades amb els resultats de les entrevistes. Aquesta base de dades estarà estructurada seguint els criteris que prèviament haurà facilitat la DB.
- ii. Una base de dades amb totes les trucades fetes (CATI) i tots els intents d'entrevista fets (CAPI). Aquesta base de dades estarà estructurada seguint els criteris que prèviament haurà facilitat la DB.
- iii. Una tabulació de resultats en funció del sexe i l'edat (la DB podrà afegir dues variables més de capçalera per aquestes tabulacions).
- iv. El llibre de codis utilitzat. Indicant els codis fixats abans de l'inici del treball de camp (quan sigui el cas), i les modificacions incorporades. Qualsevol modificació introduïda haurà d'haver estat aprovada per la DB.
- v. Un document que descrigui sintèticament com s'ha desenvolupat el treball de camp, les incidències ocorregudes i les possibles millores a criteri de la contractista a incorporar en futurs treballs de camp de característiques similars.

Un cop lliurats aquests documents la DB podrà demanar la rectificació de les errades que pogués detectar. Qualsevol rectificació dels resultats finals que es faci no eximeix al contractista de les responsabilitats derivades d'haver lliurat uns resultats finals amb errades. Al contrari, constata que el contractista no ha complert amb les responsabilitats adquirides en aquesta licitació.

5.3. Tasques assignades als diferents perfils professionals assignats a l'estudi

- Entrevistadors/es CATI.
Seran els encarregats de fer la captació telefònica dels entrevistats i de la realització de l'entrevista seguint les pautes marcades pel programa informàtic de gestió d'entrevistes utilitzat i d'acord amb les especificacions fixades al brífig.
Caldrà que notifiquin totes aquelles incidències que puguin ajudar a detectar mals funcionaments dels procediments establerts i també d'aquelles que puguin portar a una millora dels mateixos.
 - Entrevistadors/es CAPI.
Seran els encarregats de fer la captació presencial dels entrevistats i de la realització de l'entrevista seguint les pautes marcades pel programa informàtic de gestió d'entrevistes utilitzat i d'acord amb les especificacions fixades al brífig.
Caldrà que notifiquin totes aquelles incidències que puguin ajudar a detectar mals funcionaments dels procediments establerts i també d'aquelles que puguin portar a una millora dels mateixos.
 - Director/a del treball.
Serà el responsable de fer el seguiment global i la direcció dels estudis. Haurà de mantenir degudament informada a la DB de com es desenvolupen els treballs, de les incidències que poguessin sorgir i de com s'han solucionat. Caldrà que coordini tant les tasques de l'equip de treball de camp així com la de supervisors i codificadors. Haurà de coordinar també la depuració de la base de dades, la tabulació i l'elaboració i lliurament dels documents finals.
 - Persones encarregades de la supervisió.
Seran les encarregades de fer les escoltes de les gravacions i de fer la monitorització de les entrevistes. Caldrà que notifiquin al Director del treball les incidències que detectin.
 - Coordinador/a de camp.
Serà el responsable de coordinar els equips d'entrevistadors, i de fer el seguiment del ritme de producció de les entrevistes.
 - Programador/a pels dispositius CATI i CAPI.
Serà el responsable de programar els dispositius CATI i CAPI fer-ne el testeig i de vetllar pel seu funcionament al llarg del treball de camp. Serà el responsable també d'assegurar la correcta gestió dels arxius informàtics amb els resultats dels estudis.
 - Persones de perfil tècnic amb capacitat d'estructurar, inspeccionar, depurar, consistir i codificar les bases de dades resultants del treball de camp.
-

Serán les responsables de revisar la base de dades amb els resultats del treball de camp. Caldrà que depurin, consisteixin la informació recollida, inspeccionin i codifiquin les preguntes obertes.

5.4. Mostreig

Per al lot 1, per cada municipi es farà un mostreig proporcional amb quotes creuades de sexe i edat (6 grups). En els casos en que la DB ho cregui pertinent, les quotes es fixaran per sexe, edat (6 grups) i àmbit territorial (fins a 4 grups consistents en barris, districtes o altres agrupacions territorials del municipi).

Per al lot 2, es determinarà en cada contracte basat el mostreig a realitzar amb un màxim de 3 variables de creuament.

Metadades del document

Núm. expedient	2025/0028766
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plecs tècnics Acord marc del contracte de serveis relatiu a la selecció d'empreses per a la prestació del servei consistent en la realització d'estudis d'hàbits i percepció ciutadana mitjançant enquestes.

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Xavier Bertrana Horta (TCAT)	Cap del Servei	Signa	25/07/2025 08:43
Andrea Serradell Villa (TCAT)	Responsable Tècnic	Signa	25/07/2025 09:11

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
d415fd602ece6aa38ef6	https://seuelectronica.diba.cat	

