

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN EL ACUERDO MARCO CON DIVERSAS EMPRESAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE LA DIPUTACIÓN DE BARCELONA RELATIVO A LA SELECCIÓN DE EMPRESAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONSISTENTE EN LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE HÁBITOS Y PERCEPCIÓN CIUDADANA MEDIANTE ENCUESTAS

Expediente núm.: 2025/0028766

1.- Objeto del Pliego

Es objeto de este pliego establecer las condiciones técnicas por las cuales se habrán de regir los contratos basados en este acuerdo marco, para la prestación del servicio consistente en la realización de estudios de hábitos y percepción ciudadana mediante encuestas.

El procedimiento para seleccionar la empresa que habrá de realizar cada uno de los contratos basados está regulado en la cláusula 2 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

2.- Contrato basado

Para el lote 1, con el objetivo de hacer durante la vigencia inicial del acuerdo marco un estudio en cada uno de los municipios de más de 10.000 habitantes de la provincia y en el conjunto de municipios de menos de 10.000 habitantes distribuidos en 5 tramos de población, la Coordinación de Cooperación y Asistencia Local (CCAL) agrupará los estudios a realizar teniendo en cuenta las siguientes cuestiones:

- Las peculiaridades técnicas de los estudios derivadas de la dimensión de los municipios.
- La proximidad de los municipios con el fin de facilitar la posibilidad de cerrar cuotas mediante encuestas presenciales.
- La capacidad técnica de la CCAL de gestionar simultáneamente un determinado volumen de estudios.
- Cuestiones derivadas del estado de la opinión pública municipal que puedan desaconsejar la realización del estudio.

Cada una de las agrupaciones de estudios será objeto de un contrato basado.

Para el lote 2, se realizarán los estudios de cada contrato basado de acuerdo con las necesidades de la Coordinación de Cooperación y Asistencia Local y de las diferentes áreas de la Diputación de Barcelona.

3.- Marco de referencia

Los términos y las especificaciones técnicas de este pliego se han adaptado a la norma UNE-ISO 20252 “Investigación de mercados, social y de opinión. Vocabulario y requisitos del servicio”. El pliego está basado en esta norma internacional que establece los términos y definiciones, así como los requisitos de servicio para organizaciones y profesionales que llevan a cabo investigaciones de mercado, sociales y de opinión.

4.- Requisitos

Las empresas seleccionadas en este acuerdo marco deberán aplicar un sistema de gestión del proceso de la investigación que cubra todos los requisitos de este pliego. El cumplimiento de este sistema de gestión se considera una condición esencial del contrato.

Para poder realizar las tareas incluidas en el presente pliego, los contratistas deberán disponer de una base de datos con, como mínimo, un millón de teléfonos de la provincia de Barcelona con una distribución homogénea por el territorio. Los contratistas deberán entregar a la Diputación de Barcelona (en adelante DB) un documento que describa dicha base de datos (número de registros y variables), con datos “anonimizados” de manera que no permita su vinculación a ninguna persona física identificada o identificable, en el plazo máximo de una semana desde la formalización del acuerdo marco. Para el objeto de esta contratación, el contratista no deberá facilitar en ningún momento los datos identificativos de las personas encuestadas de las bases de datos utilizadas. Estas obligaciones se consideran esenciales.

4.1. Confidencialidad de la investigación

Cualquier información proporcionada por la Diputación de Barcelona (en adelante, DB) al contratista para llevar a cabo el trabajo de campo objeto de investigación debe ser tratada con la más estricta confidencialidad. Debe utilizarse solo en este contexto y no debe proporcionarse a terceros sin la autorización de la Diputación de Barcelona. La información confidencial debe almacenarse de forma segura.

Concretamente, respecto de los datos personales facilitados, deberán mantenerse encriptados en los dispositivos y sistemas del contratista.



4.2.- Propiedad de los resultados de la investigación

Todos los registros y documentos resultantes del trabajo de campo contratado son propiedad de la DB. El contratista no podrá publicarlos ni compartirlos total ni parcialmente sin permiso explícito y por escrito de la DB.

4.3.- Conservación

Para permitir que los contratistas puedan responder a preguntas sobre cómo se llevó a cabo el trabajo de campo, es necesario conservar de forma segura los registros y la documentación asociada a dicho trabajo de campo durante 12 meses, sin que pueda vincularse a persona física identificada o identificable.

4.4.- Registro y trazabilidad de la documentación

Debe mantenerse un registro de toda la documentación relacionada con los estudios (y de todas las versiones que se generen) y tomarse las medidas pertinentes para asegurar su trazabilidad.

Todos los archivos electrónicos deben ser revisados para detectar si están infectados con algún virus mediante un programario actualizado de detección de virus.

Los registros y la documentación asociados al proyecto deben mantenerse seguros contra accesos no autorizados y deben conservarse durante los periodos establecidos por la legislación vigente.

4.5.- Seguridad de la Información

La seguridad de la información debe haberse considerado desde el diseño del servicio de información y, por tanto, se trata de un requisito funcional que el contratista está obligado a considerar, especialmente si se hace uso de portales de acceso web o soluciones en la nube, los cuales deben garantizar el cumplimiento normativo en materia de seguridad de la información conforme con la normativa de la UE de protección de datos personales, en concreto, que los servidores estén ubicados en el EEE o en un país destinatario declarado de nivel adecuado por la Comisión Europea. Se puede consultar la relación actualizada en <https://www.aepd.es/derechos-y-deberes/cumple-tus-deberes/medidas-de-cumplimiento/garantias-para-las-transferencias-de>.

En todo caso, la contratista estará obligada a implementar las medidas de seguridad necesarias para dar cumplimiento a los requisitos que se establecen en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los

derechos digitales, en su Disposición adicional primera, sobre Medidas de seguridad en el ámbito del sector público. Asimismo, deberá seguir lo que al respecto se indica en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y lo que establece el Reglamento europeo 2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD). Sobre este asunto, debe atenderse también a lo que se indica en el PCAP, y a lo que pueda establecerse en las normativas sectoriales al respecto.

De la misma manera, la empresa contratista velará por el cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad y deber de secreto de su personal en lo que respecta a los datos de carácter personal (ver el PCAP), a los sistemas de información y a cualquier otra información o recurso corporativo al que puedan tener acceso durante el transcurso del presente contrato.

El contratista deberá mantener la información obtenida durante las entrevistas en un entorno seguro de su propiedad, que cumpla los requisitos de protección de datos establecidos en la normativa vigente.

En su caso, todos los dispositivos que intervengan en la ejecución de este contrato deberán estar configurados para la eliminación de archivos de datos temporales, permitiendo eliminar los residuos del material confidencial que se originan al digitalizar, imprimir, copiar y enviar correos electrónicos diariamente.

La finalización del contrato exigirá también la supresión de los datos personales y de toda la información que se haya utilizado para la ejecución del contrato, y la eliminación segura de sus sistemas.

A petición de la Diputación de Barcelona, la empresa contratista deberá efectuar una autoevaluación de cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

5.- Gestión del trabajo técnico

Los contratistas deben tener implantados los métodos de gestión, los recursos necesarios, la cualificación interna y externa apropiada para ejecutar los trabajos y dar cumplimiento a lo que establecen los pliegos de la misma contratación. Asimismo, debe garantizarse la experiencia y formación necesarias del personal que participa en los estudios para que pueda llevar a cabo de manera satisfactoria las tareas que le sean encomendadas.

5.1.- Definiciones y consideraciones generales

En la ejecución del trabajo de campo se deberán tener en cuenta los siguientes conceptos y definiciones. La concreción de algunas de estas cuestiones se encuentra en la cláusula 5.2.:

- a. **Entrevistas asistidas por ordenador:** Entrevistas cuyas respuestas son tecleadas directamente mediante algún dispositivo electrónico y donde la administración de la entrevista es gestionada por un programa específicamente diseñado. Entrevista personal asistida por ordenador (CAPI), entrevista telefónica asistida por ordenador (CATI).
 - b. **Plan de códigos:** Lista de categorías con códigos asociados para la clasificación de respuestas.
 - c. **Base de datos:** Conjunto organizado y centralizado de datos que es accesible a los usuarios.
 - d. **Depuración de datos:** Conjunto de métodos para la verificación de los datos recogidos y, si fuera necesario, para su corrección.
 - e. **Pregunta abierta / respuesta abierta:** Tipo de pregunta en la cual se pide a los entrevistados que contesten con sus propias palabras.
 - f. **Cuestionario:** Herramienta o instrumento estructurado o semiestructurado para recoger datos, compuesto de una serie de preguntas.
 - g. **Muestreo por cuotas:** Método de construcción de una muestra de tal manera que cumpla una estructura predefinida respecto a ciertas variables.
 - h. **Entrevistado:** Persona de quien se recogen los datos.
 - i. **Muestra:** Subconjunto de la población objetivo de la cual se recogen los datos.
 - j. **Marco muestral:** Lista de elementos de la población de los cuales se seleccionan los miembros de la muestra.
 - k. **Encuesta:** Recogida de datos sistemática de una muestra de la población objetivo, a partir de la cual pueden hacerse deducciones.
 - l. **Población objetivo (universo):** Conjunto de la población que es de interés para el proyecto de investigación, del cual se obtienen deducciones.
-

m. Briefing y formación: Un briefing es una formación que se realiza a los entrevistadores para que conozcan las características del estudio, el contenido del cuestionario y las tareas que deberán desarrollar con el software durante las entrevistas. El proveedor del servicio de investigación debe asegurarse de que, tanto el personal de campo como cualquier subcontratista relacionado, reciban un briefing apropiado antes del inicio del trabajo de campo, y se les proporcionen instrucciones adecuadas para utilizar los cuestionarios. Cualquier briefing debe quedar documentado (incluyendo en soporte electrónico), independientemente de la forma en que fue impartido. Deberán asistir al briefing todos los entrevistadores implicados en la ejecución de la encuesta, y si se incorporan nuevos entrevistadores mientras el estudio está en curso, se les deberá formar oportunamente o celebrar un nuevo briefing.

Cuando la duración del trabajo de campo lo aconseje, o siempre que así lo considere necesario la DB o los responsables técnicos de la empresa contratista, se harán uno o más briefings adicionales.

El personal técnico de la DB deberá ser informado de la fecha de celebración de cada briefing y podrá asistir siempre que lo desee.

- n. Codificación, depuración y otros procesos de datos:** Se debe asegurar que el proceso de los datos se lleva a cabo de manera que se minimicen los errores, que se compruebe la ausencia de errores en la codificación de las preguntas abiertas y que los análisis y tabulaciones sean correctos. Se deben establecer y documentar controles de calidad normalizados para esta finalidad.
- o. Supervisión:** El propósito de la supervisión es determinar que la recogida de datos por parte del personal de campo se ha realizado siguiendo las instrucciones del proyecto, incluyendo el número de entrevistas, la selección del entrevistado, el cumplimiento de las instrucciones del cuestionario y otros requisitos generales (por ejemplo, los incluidos en el briefing).

Para garantizar que el trabajo de campo se ha ejecutado con los parámetros de calidad requeridos, la supervisión debe realizarse tan pronto como sea posible. Dependiendo de la tipología de la supervisión, se hará al inicio, durante o inmediatamente después del trabajo de campo, y siempre antes de que los datos resultantes sean procesados y/o entregados a los clientes.

La supervisión debe ser organizada por el personal de campo y en todos los casos esta supervisión debe hacerla una segunda persona que en ningún caso

podrá ser una persona ocupada en la realización de encuestas del mismo estudio.

Concretamente:

- ✓ Es necesario supervisar inmediatamente a todo el personal de campo en su primer proyecto en curso.
- ✓ Es necesario supervisar inmediatamente a todos los encuestadores/as en su primer día de trabajo de campo.
- ✓ Es necesario supervisar al personal de campo que participa regularmente con el propósito de que su trabajo sea validado con frecuencia, pero no necesariamente en cada estudio (los resultados de una validación pueden influir en la frecuencia de supervisión posterior del trabajo de una persona).
- ✓ Para llevar a cabo adecuadamente la supervisión es necesario grabar las entrevistas en los términos establecidos en el acuerdo marco y en la oferta presentada.
- ✓ Los registros documentados del personal de campo deben identificar la supervisión, incluyendo las fechas y el trabajo de cada persona.

Cuando en la supervisión se detecten discrepancias o problemas, se deben llevar a cabo acciones correctivas a dos niveles:

- ✓ A nivel del estudio (por ejemplo, la repetición de entrevistas, la supervisión adicional, la revisión de los datos obtenidos);
- ✓ A nivel del personal de campo (por ejemplo, formación adicional, asignación de trabajo futuro). En caso de detectar discrepancias graves (por ejemplo, entrevistas ficticias) se debe supervisar y revisar el trabajo reciente o simultáneo realizado por esta persona.

Métodos de supervisión: La supervisión puede consistir en la escucha en directo de las entrevistas (monitorización), la escucha de grabaciones de las entrevistas, la revisión de los registros de los datos obtenidos (depuración de la base de datos) o el recontacto con el entrevistado.

Monitorización/Escucha de grabaciones: La monitorización debe incluir la escucha de las entrevistas mientras se están realizando, utilizando el equipo apropiado. Si se dispone de las conexiones de red apropiadas, la monitorización también puede realizarse de forma remota. Se debe poder escuchar tanto al entrevistador como al entrevistado. Los entrevistadores deben ser conscientes de que puede monitorizarse cualquier entrevista pero sin saber cuándo una

entrevista específica está siendo escuchada (excepto en el caso de acompañamiento con un supervisor). Cuando la entrevista es multilingüe, la monitorización debe ser realizada por personal capacitado en el correspondiente idioma.

La escucha prestará especial atención al cumplimiento de las indicaciones del cuestionario, la literalidad de las preguntas y las normas que se especifiquen en el bríng.

Debe constar en la base de datos una variable que permita identificar las encuestas monitorizadas.

Re-contacto con el entrevistado: El re-contacto con el entrevistado/a se hará de manera sistemática y aleatoria, y repartida equitativamente entre todos los encuestadores/as o entre otras variables que determine el técnico de la DB (por ejemplo, distritos).

El re-contacto debe incluir una confirmación de que la entrevista o su equivalente tuvo lugar, que se siguieron las instrucciones, la duración de la entrevista y las respuestas de las preguntas clave, incluyendo los datos demográficos y otras preguntas de clasificación relativas a las cuotas, etc.

La DB se reserva el derecho de solicitar el re-contacto de las encuestas que presenten determinadas características (duración de la entrevista, porcentaje de no respuesta, etc.). El re-contacto puede hacerse por cualquier medio que implique una comunicación directa con el entrevistado (por ejemplo, presencialmente, telefónicamente, por correo postal o correo electrónico).

Debe constar en la base de datos una variable que permita identificar las encuestas re-contactadas, indicando fecha y hora.

Debe registrarse estos re-contacts y ponerlos a disposición de la DB.

Re-contacto de enmienda: Re-contacto de enmienda: se hará re-contacto de todas las incidencias que aparezcan en el monitoreo o en la supervisión a partir de grabaciones (en la escucha de las grabaciones de las encuestas), en la depuración y consistencia de la base de datos y las que sean reportadas por el cliente.

Será necesario re-contactar al 100% de los encuestados en que, tanto la empresa como la DB detecten cualquier enmienda durante la depuración, codificación, supervisión, etc. de las encuestas.

Estos re-contactos de enmienda no se pueden computar como parte de la supervisión que ofrece la empresa.

Debe registrarse estos re-contactos y ponerlos a disposición de la DB.

Debe constar en la base de datos una variable que permita identificar las encuestas re-contactadas, indicando fecha y hora.

Revisión de los registros de datos obtenidos: La revisión de los registros de datos se puede utilizar junto con otras formas de supervisión.

Es obligatoria, en todos los estudios, la revisión completa del 100% de la base de datos prestando especial atención a:

- ✓ La depuración de las preguntas según el cuestionario.
- ✓ La consistencia entre preguntas.
- ✓ La coherencia de las respuestas.
- ✓ La comparación de las respuestas con los datos normalizados/previsibles o con las respuestas obtenidas de otros entrevistadores.
- ✓ Cumplimiento estricto de las cuotas.
- ✓ Las supervisiones (monitorizaciones y re-contactos).
- ✓ Duración de las entrevistas.
- ✓ Coherencia en el tiempo transcurrido entre entrevistas.

5.2.- Fases

Los contratos basados se ejecutarán en el plazo máximo que se establezca en el informe justificativo de cada contrato basado previsto en la cláusula 2 del PCAP.

Los trabajos seguirán necesariamente las siguientes fases aunque en el caso de que la DB y el contratista lo acuerden (y no suponga costes adicionales) se podrían introducir adaptaciones que no hicieran cambiar de forma sustancial el contenido de estos pliegos.

- a) Reunión inicial (DB) – contratista: el objetivo es detallar los trabajos a hacer, su secuencia y los requerimientos técnicos asociados a estos trabajos. El contratista deberá asegurarse de salir de la reunión con un conocimiento completo de los estudios, de sus requerimientos y de los procedimientos a seguir. La DB tiene la obligación de proporcionar toda la información relativa al trabajo de campo que le solicite el contratista.

- b) Entrega de documentación por parte de la DB: la DB entregará al contratista el cuestionario a utilizar (en catalán), el diseño muestral, el data list y los libros de códigos a utilizar en las preguntas abiertas (en algunos casos la propuesta de libro de códigos la hará el contratista una vez iniciado el trabajo de campo y posteriormente deberá ser validado por la DB).
 - c) El contratista programará los cuestionarios (consultar modelo de cuestionario en el anexo 5 del PCAP) para los soportes CATI y CAPI a utilizar tanto en catalán como en castellano. La DB validará esta programación.
 - d) El cuestionario y su programación deberán ser testeados para verificarlos.
 - e) El contratista entregará a la DB un listado con los teléfonos que utilizará. Un máximo de 15 teléfonos por cada entrevista a realizar. Excepcionalmente, durante el trabajo de campo la DB podrá habilitar por escrito el uso de más teléfonos en los términos que considere oportunos.
 - f) Briefing y formación del personal entrevistador. Los entrevistadores/as que deban hacer entrevistas CATI o CAPI deberán participar en un briefing con asistencia de personal técnico de la DB donde se explicará los estudios, el cuestionario y el desarrollo del trabajo de campo.
El briefing también podrá servir para que la DB verifique que los entrevistadores/as cumplen los requerimientos técnicos y profesionales exigidos en el PCAP.
Igualmente, el briefing también servirá para que la DB compruebe que los entrevistadores tienen un dominio suficiente del catalán y del castellano a nivel oral para hacer entrevistas en ambos idiomas de forma fluida.
La contratista entregará a la DB un listado con nombre, apellidos y DNI de los entrevistadores/as que hayan asistido al briefing.
La incorporación de nuevos entrevistadores/as una vez iniciado el trabajo de campo, y que por tanto no hayan participado en el briefing, se hará solo previa consulta por escrito a la DB y autorización de ésta también por escrito. Estos entrevistadores/as deberán participar en un briefing en el que asista personal técnico de la DB. En su defecto, y si lo autoriza la DB, el briefing se podrá hacer sin asistencia del personal técnico de la DB siempre que este se grabe (audio y vídeo) y se entregue a la DB la grabación.
El contratista tiene la obligación de grabar audio y vídeo de todos los briefings que se hagan y de entregar una copia a la DB.
 - g) Los responsables de la codificación mantendrán una reunión con los responsables técnicos que designe el contratista para conocer los estudios, el detalle de las preguntas a codificar y los libros de códigos a utilizar o crear. La fecha y hora de esta reunión será comunicada a la DB, la cual podrá enviar, si lo considera oportuno, un/a técnico/a. El contratista entregará a la DB un listado con nombre, apellidos y DNI de los asistentes a esta reunión. Solo estas personas estarán autorizadas a codificar las preguntas abiertas.
-



h) Trabajo de campo.

Se llevará a cabo según las prescripciones que establece el presente pliego e incorporando las mejoras ofrecidas por la empresa

- i. El primer contacto con los entrevistados se hará en catalán. Se preguntará al entrevistado en qué idioma quiere ser entrevistado y se hará la entrevista en el idioma que elija. En caso contrario, se cambiará el idioma en el que se realiza la entrevista siempre que el entrevistado lo solicite o si éste cambia el idioma en el que está respondiendo a las preguntas que se le formulan.
 - ii. Una vez se haga la primera llamada a un teléfono, éste sólo podrá ser descartado si se cumplen algunas de las siguientes condiciones: 1) Alguien contesta y se constata que no se puede realizar una entrevista. 2) Se realizan un mínimo de cinco llamadas en horarios diferentes, dos de ellas entre las 10h y las 14h.
 - iii. Cuando se haya hecho el 50% de las entrevistas de un municipio, la DB podrá solicitar un envío de la base de datos sin depurar con las entrevistas realizadas y de la base de datos sin depurar con el uso de los teléfonos y los contactos hechos.
 - iv. Cuando se haya hecho el 95% de las entrevistas a realizar en un municipio se podrá pasar a hacer entrevistas CAPI.
 - v. La captación y respuesta de las entrevistas CAPI podrá hacerse en el domicilio del entrevistado o en la vía pública (y por tanto en ningún caso en comercios, bares, restaurantes, etc.) a no más de 100 metros del domicilio del entrevistado.
 - vi. Durante la ejecución del trabajo de campo la DB podrá en cualquier momento pedir una base de datos con las entrevistas hechas hasta el día anterior a esta solicitud y una base de datos con el total de los contactos telefónicos o presenciales hechos (entrevistador, día y hora del contacto y resultado del mismo).
- i) Supervisión del trabajo de campo.
- i. La supervisión deberá constar de monitorización (escucha en el mismo momento de hacer la entrevista), supervisión a posteriori (escucha de las grabaciones de las entrevistas), análisis de la base de datos con las respuestas, y retrucada cuando se detecten errores que no pueden ser eliminados sin volver a hablar con el entrevistado.
El porcentaje de entrevistas supervisadas por escucha de la grabación de la totalidad de la entrevista se situará como mínimo en el 5%.
El porcentaje de entrevistas supervisadas por monitorización (escucha en tiempo real de la totalidad de la entrevista) se situará como mínimo en el 5%.

- ii. Los primeros dos días del trabajo de campo será necesario haber monitorizado alguna entrevista de cada uno de los entrevistadores.
 - iii. El software utilizado por el CATI debe permitir grabar el 100% de las entrevistas y de las retrucadas y hacerlas accesibles al personal técnico de la DB como muy tarde el día después de su realización. Asimismo, también debe permitir escuchas online de las entrevistas por parte del personal técnico de la DB.
La realización de esta supervisión por grabación o por monitorización por parte de la DB deberá poder hacerse de manera simultánea desde tres ordenadores diferentes como mínimo. Asimismo esta supervisión deberá ser viable sin que la DB tenga que instalar ningún software adicional en sus ordenadores ni facilitar la IP de sus ordenadores.
 - iv. La supervisión de las entrevistas CAPI se hará mediante re-llamada. Será necesario grabar un mínimo del 60% de las entrevistas CAPI. En caso de que no se grabe la entrevista será imprescindible que el entrevistado facilite su teléfono para poder hacer la re-llamada. En el caso de las entrevistas que no sean grabadas será necesario grabar la negativa del entrevistado a ser grabado. Todas las grabaciones deberán estar disponibles para la DB el día siguiente a la realización de la entrevista. Se supervisará el 100% de las entrevistas CAPI ya sea vía escucha de la entrevista o re-llamada al entrevistado.
- j) Una vez finalizado el trabajo de campo el contratista deberá depurar y consistir el 100% de los registros y hacer las re-llamadas que sean pertinentes para validar los datos. Esta fase del trabajo de campo incluirá, entre otros, la revisión de las codificaciones, la aplicación de los filtros, la coherencia en las respuestas de los entrevistados, las ratios de respuesta de cada uno de los entrevistadores, etc.
- k) Entrega de resultados finales. La entrega final de resultados debe quedar claramente identificada por parte del contratista. Diferenciándola de las entregas parciales que se pudieran producir durante la ejecución del trabajo de campo o durante la fase de depuración de las bases de datos.
- Esta entrega final consistirá en:
- i. Una base de datos con los resultados de las entrevistas. Esta base de datos estará estructurada siguiendo los criterios que previamente habrá facilitado la DB.
 - ii. Una base de datos con todas las llamadas hechas (CATI) y todos los intentos de entrevista realizados (CAPI). Esta base de datos estará estructurada siguiendo los criterios que previamente habrá facilitado la DB.
 - iii. Una tabulación de resultados en función del sexo y la edad (la DB podrá añadir dos variables más de cabecera para estas tabulaciones).
-

- iv. El libro de códigos utilizado. Indicando los códigos fijados antes del inicio del trabajo de campo (cuando sea el caso), y las modificaciones incorporadas. Cualquier modificación introducida deberá haber sido aprobada por la DB.
- v. Un documento que describa sintéticamente cómo se ha desarrollado el trabajo de campo, las incidencias ocurridas y las posibles mejoras, a criterio de la contratista, a incorporar en futuros trabajos de campo de características similares.

Una vez entregados estos documentos, la DB podrá solicitar la rectificación de los errores que pudiera detectar. Cualquier rectificación de los resultados finales que se realice no exime al contratista de las responsabilidades derivadas de haber entregado unos resultados finales con errores. Al contrario, constata que el contratista no ha cumplido con las responsabilidades adquiridas en esta licitación.

5.3.- Tareas asignadas a los diferentes perfiles profesionales asignados al estudio

- Entrevistadores/as CATI.
Serán los encargados de realizar la captación telefónica de los entrevistados y la realización de la entrevista siguiendo las pautas marcadas por el programa informático de gestión de entrevistas utilizado y de acuerdo con las especificaciones fijadas en el briefing.
Deberán notificar todas aquellas incidencias que puedan ayudar a detectar malos funcionamientos de los procedimientos establecidos, así como aquellas que puedan conducir a una mejora de los mismos.
 - Entrevistadores/as CAPI.
Serán los encargados de realizar la captación presencial de los entrevistados y la realización de la entrevista siguiendo las pautas marcadas por el programa informático de gestión de entrevistas utilizado y de acuerdo con las especificaciones fijadas en el briefing.
Deberán notificar todas aquellas incidencias que puedan ayudar a detectar malos funcionamientos de los procedimientos establecidos, así como aquellas que puedan conducir a una mejora de los mismos.
 - Director/a del trabajo.
Será el responsable de hacer el seguimiento global y la dirección de los estudios. Deberá mantener debidamente informada a la DB de cómo se desarrollan los trabajos, de las incidencias que pudieran surgir y de cómo se han solucionado. Deberá coordinar tanto las tareas del equipo de trabajo de campo como las de los
-

supervisores y codificadores. También deberá coordinar la depuración de la base de datos, la tabulación y la elaboración y entrega de los documentos finales.

- Personas encargadas de la supervisión.
Serán las encargadas de realizar las escuchas de las grabaciones y de llevar a cabo la monitorización de las entrevistas. Deberán notificar al Director del trabajo las incidencias que detecten.
- Coordinador/a de campo.
Será el responsable de coordinar los equipos de entrevistadores y de hacer el seguimiento del ritmo de producción de las entrevistas.
- Programador/a para los dispositivos CATI y CAPI.
Será el responsable de programar los dispositivos CATI y CAPI, hacer su testeo y velar por su funcionamiento a lo largo del trabajo de campo. Será también el responsable de asegurar la correcta gestión de los archivos informáticos con los resultados de los estudios.
- Personas de perfil técnico con capacidad de estructurar, inspeccionar, depurar, consistir y codificar las bases de datos resultantes del trabajo de campo.
Serán las responsables de revisar la base de datos con los resultados del trabajo de campo. Deberán depurar y consistir la información recogida, inspeccionar y codificar las preguntas abiertas.

5.4.- Muestreo

Para el lote 1, para cada municipio se realizará un muestreo proporcional con cuotas cruzadas de sexo y edad (6 grupos). En los casos en que la DB lo considere pertinente, las cuotas se fijarán por sexo, edad (6 grupos) y ámbito territorial (hasta 4 grupos consistentes en barrios, distritos u otras agrupaciones territoriales del municipio).

Para el lote 2, se determinará en cada contrato basado el muestreo a realizar con un máximo de 3 variables de cruce.

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 en castellà. |

Signatures

| Signatari | | Acte | Data acte |
|-------------------------------|--------------------|-------------|------------------|
| Andrea Serradell Villa (TCAT) | Responsable Tècnic | Signa | 28/07/2025 14:12 |
| Xavier Bertrana Horta (TCAT) | Cap del Servei | Signa | 28/07/2025 14:15 |

Validació Electrònica del document

| Codi (CSV) | Adreça de validació | QR |
|----------------------|---|---|
| e3a7fd1c6e960ac1e085 | https://seuelectronica.diba.cat |  |