

**CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRABAJO DE CAMPO DE LAS
ENCUESTAS CUANTITATIVAS DE LOS CENTROS DE INVESTIGACIÓN DE LA
UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA**

EXPEDIENTE HSE00020/2026

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

NOTA: En caso de discrepancia entre el contenido de la versión original en catalán de este documento y sus anexos y la versión traducida al castellano, la versión catalana prevalecerá sobre la versión traducida al castellano.

ÍNDICE

- 1. Introducción**
- 2. Objeto y Alcance del servicio**
- 3. Objetivos y Finalidades del contrato**
 - 3.1. Objetivo General
 - 3.2. Objetivos Específicos
 - 3.3. Finalidades Estratégicas
- 4. Descripción del servicio**
 - 4.1. Naturaleza y adaptabilidad del servicio
 - 4.2. Fases operativas de la prestación
 - 4.3. Ámbitos sectoriales de estudio
 - 4.4. Modalidades metodológicas
 - 4.5. Cobertura territorial y capacidad operativa
 - 4.6. Volumen de la muestra
 - 4.7. Requisitos técnicos del servicio
 - 4.7.1. Programación y configuración técnica
 - 4.7.2. Gestión del trabajo de campo y muestreo
 - 4.7.3. Calidad y Seguridad de los Datos
 - 4.7.4. Entrega de resultados
 - 4.7.5. Gestión de material y envíos
 - 4.7.6. Tiempo de duración de las encuestas
 - 4.7.7. Tratamiento de la información y ética
 - 4.7.8. Entregables y plazos
 - 4.7.9. Colectivos especiales
 - 4.7.10. Bolsas de servicios adicionales y actuaciones especiales
- 5. Planificación y fases de ejecución del servicio**
 - 5.1. Etapa Preliminar: Determinación del Índice de Respuesta (IR) y Presupuesto
 - 5.2. Fase 1: Diseño y Preparación (Pre-Camp)
 - 5.3. Fase 2: Trabajo de Campo (Ejecución)
 - 5.4. Fase 3: Post-Camp y Procesamiento
 - 5.5. Fase 4: Entrega y Cierre
 - 5.6. Resumen de tareas clave por metodología
- 6. Volumetría estimada y determinación de tarifas**
 - 6.1. Criterios de determinación del precio y facturación
 - 6.2. Estimación del volumen anual

6.3. Naturaleza no vinculante de la estimación

7. Condiciones del servicio

7.1. Modelo de relación

7.1.1. Unidad de Seguimiento y Supervisión

7.1.2. Equipo de trabajo y perfiles profesionales

7.2. Ejecución del servicio

7.2.1. Requisitos operativos y comunicación

7.2.2. Alojamiento y Seguridad de los Datos

7.2.3. Mecanismos de control y reporting (entregables)

7.2.4. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

7.2.5. Sistema de penalizaciones

8. Auditorías

9. Otras condiciones

9.1. Horario del servicio

9.2. Medios técnicos requeridos (software , infraestructuras, ...)

1. INTRODUCCIÓN

La Universidad Abierta de Cataluña (frente a la UOC), en el marco de su compromiso con la investigación de excelencia y la generación de conocimiento relevante para la sociedad, inicia el procedimiento de licitación para la contratación de los servicios de realización de encuestas destinadas a apoyar la investigación de sus grupos de investigación.

La presente licitación engloba las necesidades del trabajo de campo mediante los métodos para la realización de siguientes encuestas de investigación cuantitativa:

- CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*): encuesta autoadministrada online, accesible mediante un enlace web.
- CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*): *encuesta telefónica asistida por ordenador*.
- CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*): *encuesta presencial asistida por ordenador* o dispositivo móvil.

Esta contratación tiene como objetivo principal facilitar la recogida, procesamiento y análisis de datos primarios mediante la realización de encuestas, que permitan abordar con rigor científico los proyectos de investigación e innovación desarrollados por los grupos de investigación y áreas de la UOC.

Los ámbitos de actuación de esta contratación abarcan disciplinas diversas como la ciencia política, la economía, el derecho, el marketing, la educación, la sociología, la salud, la sostenibilidad, el arte, la ética aplicada a la tecnología, entre otros.

Con esta licitación, la UOC quiere asegurar que sus equipos de investigación dispongan de un soporte técnico especializado que contribuya a impulsar la investigación interdisciplinaria, a la robustez de los resultados, a la transferencia de conocimiento y al impacto social de la investigación universitaria.

2. OBJETO Y ALCANCE DEL SERVICIO

La presente licitación tiene por objeto la contratación del servicio de soporte al trabajo de campo con encuestas cuantitativas de los proyectos de investigación impulsados por la UOC.

Este servicio puede incluir bajo demanda y dependiendo de las necesidades específicas de cada proyecto de investigación: el asesoramiento en la selección de las características del universo, la selección de la población a entrevistar, la preparación técnica del cuestionario, la ejecución de las encuestas (modalidades CAWI, CATI y CAPI), y el tratamiento o depuración de los datos.

El servicio se dirigirá a todo el Personal Investigador (IP) de la UOC y se aplicará a proyectos de investigación de la Universidad (R&I) que requieran la recogida de datos primarios cuantitativos.

Este contrato tiene como finalidad dotar a los grupos de investigación de la UOC de un soporte técnico especializado que garantice la calidad metodológica, la fiabilidad de los resultados y la capacidad de adaptación a las diversas temáticas y poblaciones de estudio, tanto nacionales como internacionales.

3. OBJETIVOS Y FINALIDADES DEL CONTRATO

3.1. Objetivo General

El objeto de este contrato es la prestación de servicios de **soporte técnico especializado, integral y flexible** en el ámbito de la investigación cuantitativa para el personal investigador de la UOC.

La ejecución del contrato se orienta a optimizar la calidad metodológica, la eficiencia operativa y el impacto de la actividad científica, facilitando la transferencia de conocimiento mediante una estructura de soporte que minimice los costes transaccionales y los plazos de ejecución derivados de la fragmentación de proveedores.

3.2. Objetivos Específicos

Para la consecución del objetivo general, la empresa adjudicataria deberá alcanzar los siguientes hitos técnicos:

- **Gestión del Trabajo de Campo:** Programar y ejecutar las fases de recogida de datos y preparación posterior de los *datasets* , garantizando una integración fluida con el cronograma de cada proyecto de investigación.
- **Rigor Metodológico y Multicanalidad:** Garantizar la ejecución técnica mediante metodologías **CAWI** (*Computer Assisted Web Interviewing*), **CATI** (*Computer Assisted Telephone Interviewing*) y **CAPI** (*Computer Assisted Personal Interviewing*). El servicio deberá asegurar la representatividad estadística, la fiabilidad de las muestras y, en su caso, la capacidad de realizar muestreos en profundidad en segmentos específicos.
- **Asesoramiento Técnico Proactivo:** Ofrecer consultoría metodológica para la optimización de las fases de planificación, incluyendo:
 - Definición del universo y diseño de la muestra.
 - Protocolo de contacto y captación de participantes.
 - Revisión técnica de cuestionarios para mejorar la tasa de respuesta y la calidad del dato.
- **Tratamiento Avanzado de Datos:** Realizar la depuración, validación y entrega de ficheros de datos (*datasets*) netos, anonimizados y estructurados. El tratamiento de la información deberá cumplir estrictamente con los estándares éticos de investigación y el marco legal vigente en materia de protección de datos (LOPDGDD y RGPD).
- **Flexibilidad en la entrega:** Proporcionar los resultados tanto en matriz de datos en crudo como tabulados, según el requisito específico del investigador.

3.3. Finalidades Estratégicas

El presente contrato se considera una herramienta clave para la consecución del **Plan Estratégico de la UOC**, incidiendo especialmente en:

1. **Excelencia en I+D** : Incrementar la calidad de la producción científica para facilitar su publicación en revistas de primer nivel y la obtención de financiación competitiva.
2. **Aceleración de la Transferencia** : Reducir el *time-to-market* de los resultados de la investigación, lo que permite que el conocimiento generado tenga un retorno rápido y efectivo hacia la sociedad y el tejido productivo.
3. **Eficiencia en el Gasto**: Consolidar una colaboración estable que permita a la Universidad beneficiarse de economías de escala y de una curva de aprendizaje compartida con el proveedor.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio objeto de este contrato integra el conjunto de actuaciones y recursos técnicos necesarios para la correcta ejecución de las investigaciones cuantitativas de la Universidad. Dada la naturaleza de la UOC como institución de investigación intensiva, el adjudicatario deberá ofrecer una solución **integral y modular**, capaz de adaptarse a la variabilidad de los requisitos de cada grupo de investigación.

4.1. Naturaleza y adaptabilidad del servicio

La actividad investigadora de la UOC se caracteriza por su transversalidad. Los proyectos pueden variar significativamente en términos de complejidad metodológica, volumen de muestra y características de la población objeto de estudio. En consecuencia, el servicio prestado deberá regirse por los siguientes principios de ejecución:

- **Customización** : El soporte técnico debe configurarse a medida para cada encargo, desde microencuestas de carácter exploratorio hasta estudios poblacionales de gran escala.
- **Acompañamiento en el ciclo de vida**: El alcance del servicio cubre distintas etapas del proceso de investigación, desde la definición técnica preliminar hasta la consolidación final de los resultados.
- **Flexibilidad de recursos**: Capacidad para movilizar diferentes canales de recogida de datos de forma simultánea o secuencial según las necesidades del personal investigador.

4.2. Fases operativas de la prestación

El adjudicatario deberá estructurar su intervención en las siguientes fases clave, que se detallan en los epígrafes posteriores:

1. **Fase de Diseño y Preparación**: Asesoramiento metodológico, validación técnica del cuestionario, programación de la herramienta de recogida y definición de los protocolos de muestreo.

2. **Fase de Trabajo de Campo:** Ejecución de la recogida de datos a través de las metodologías acordadas (CAWI, CATI, CAPI), gestión de incidencias y monitorización de las tasas de respuesta en tiempo real.
3. **Fase de Post-campo y Procesamiento:** Limpieza, codificación, ponderación (en su caso) y anonimización de los datos según los estándares de FAIR Data (datos buscables, accesibles, interoperables y reutilizables).
4. **Fase de Entrega y Cierre:** Entrega de los ficheros de datos en los formatos requeridos y elaboración de los informes técnicos de calidad y metodología.

4.3. Ámbitos sectoriales de estudio

Dada la naturaleza multidisciplinar de la UOC, la empresa adjudicataria deberá estar capacitada para dar soporte técnico en investigaciones vinculadas a diversos campos del conocimiento. Esto incluye, de forma enunciativa pero no limitativa: economía y empresa, marketing, ciencia política y gobernanza, derecho, sociología, ciencias de la salud, educación, tecnología y transformación digital. El proveedor deberá demostrar versatilidad para adaptar el lenguaje y protocolos de campo a las especificidades de cada ámbito.

4.4. Modalidades metodológicas

El adjudicatario debe disponer de la infraestructura y la experiencia necesarias para ejecutar proyectos mediante las siguientes metodologías, a elección del personal investigador:

- **CAWI (Computer Assisted Web Interviewing):** Administración de encuestas digitales vía plataforma online.
- **CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing):** Realización de encuestas telefónicas asistidas por soporte informático.
- **CAPI (Computer Assisted Personal Interviewing):** Encuestas presenciales con dispositivos móviles o tabletas.
- **Estrategias Multicanal:** Diseño de estudios híbridos que combinen las metodologías anteriores (p. ej. CAWI+CATI) para maximizar la tasa de respuesta o minimizar los sesgos de cobertura.

4.5. Cobertura territorial y capacidad operativa

El servicio deberá garantizar la capacidad de ejecución en diferentes escalas geográficas según la metodología utilizada:

ÁMBITO TERRITORIAL	METODOLOGÍA
Cataluña	CAWI, CATI, CAPI, Multicanal
España	CAWI, CATI, CAPI, Multicanal
Internacional	CAWI

4.6. Volumen de la muestra

El adjudicatario debe tener capacidad operativa para gestionar volúmenes de muestra heterogéneos, adaptándose tanto a estudios de nicho como a grandes operaciones estadísticas:

- Para metodologías CAWI y CATI:
 - Proyectos de pequeña escala: Hasta 500 encuestas.
 - Proyectos de escala media: Entre 500 y 2000 encuestas.
 - Proyectos de gran escala: Superiores a 2000 encuestas.
- Para metodología CAPI:
 - Proyectos de pequeña escala: Hasta 100 encuestas.
 - Proyectos de escala media: Entre 100 y 500 encuestas

4.7. Requisitos técnicos del servicio

El adjudicatario debe garantizar el cumplimiento de los siguientes estándares técnicos en todas las fases de prestación del servicio, adaptándose a las metodologías y requerimientos específicos de cada proyecto de investigación.

4.7.1. Programación y configuración técnica

El adjudicatario debe garantizar el cumplimiento de los siguientes estándares técnicos en todas las fases de prestación del servicio, adaptándose a las metodologías y requerimientos específicos de cada proyecto de investigación.

El software necesario para realizar encuestas mediante las metodologías **CATI**, **CAWI** y **CAPI** debe cumplir una serie de requisitos técnicos y funcionalidades específicas para garantizar la calidad de los datos y la eficiencia del trabajo de campo. En este sentido:

- **Equivalencia de soluciones:** Cualquier marca comercial o software específico mencionado en estos pliegos debe entenderse exclusivamente como **ejemplo de funcionalidad o de estándar de calidad** . Se aceptarán soluciones equivalentes que cumplan con las especificaciones técnicas detalladas y aporten el mismo nivel de rendimiento.
- **Criterios para la consideración de equivalencia** : Para que una solución alternativa sea considerada válida, deberá demostrar, como mínimo:
 - **Funcionalidades mínimas:** Capacidad de gestión de lógicas complejas (saltos, cuotas, piping, validaciones), gestión de bases de datos y extracción multiformato.
 - **Rendimiento y escalabilidad:** Estabilidad de la plataforma frente a volúmenes elevados de concurrencia y velocidad de respuesta óptima en el procesamiento de datos.
 - **Compatibilidad:** Integración total con los estándares de seguridad de la información y adaptabilidad multidispositivo (responsive design) para la metodología CAWI.

Según las metodologías, las principales necesidades son las siguientes:

Requisitos comunes para las tres metodologías

- **Programación y digitalización:** El software debe permitir transformar cuestionarios (a menudo elaborados previamente en Word) en formatos digitales interactivos.
- **Gestión de flujos y lógica compleja del cuestionario:** Debe ser capaz de codificar guiones sofisticados que incluyan **preguntas condicionales** y escalas validadas. El sistema de programación debe permitir configuraciones complejas de la lógica del cuestionario: saltos de secciones, rotaciones aleatorias de respuestas o preguntas, inserción de contenido multimedia y *pipiing* (personalización de preguntas según respuestas previas). Herramientas con funcionalidades como las de **Qualtrics o equivalentes** son destacadas por su sofisticación en este ámbito.
- **Control de calidad:** Debe permitir la incorporación de **preguntas de control** para verificar que el encuestado es consciente de sus respuestas y garantizar la consistencia de la información.
- **Multiidioma:** El proveedor debe poder programar cuestionarios en múltiples idiomas (principalmente catalán, castellano e inglés), garantizando una gestión unificada de la base de datos resultante.
- **Seguridad y ética:** El sistema debe asegurar la **anonimización de los datos** para cumplir con los protocolos de los comités de ética y las leyes de protección de datos (como el RGPD).
- **Exportación de datos:** Debe generar archivos en formatos estándar para el análisis estadístico, principalmente **SPSS (.sav), Excel (.xlsx) o CSV**.

Requisitos específicos por metodología

1. CAWI (Encuestas online autoadministradas)

- **Alojamiento externo (Hosting):** Para garantizar disponibilidad 24/7, el software suele alojarse en servidores externos que aseguren copias de seguridad y seguridad del sistema.
- **Accesibilidad multicanal y diseño web responsivo:** Las encuestas online (CAWI) deben ser totalmente accesibles y estar optimizadas para su visualización y respuesta en cualquier dispositivo (escritorio, tableta o teléfono móvil) de forma simultánea, integrando la información en una única matriz segura.
- **Gestión de envío:** administración vía web o correo electrónico sin restricciones en el número de usuarios, publicaciones o envíos. Debe permitir el envío masivo de enlaces vía correo electrónico o web sin límite de usuarios.
- **Lógica del cuestionario:** El sistema de programación debe permitir configuraciones complejas: saltos de secciones, rotaciones aleatorias de respuestas o preguntas, inserción de contenido multimedia y *pipiing* (personalización de preguntas según respuestas previas).
- **Soporte multimedia:** Capacidad para integrar vídeos, imágenes o audios dentro de la encuesta para mejorar la experiencia del usuario.
- **Seguimiento de la muestra:** Debe ofrecer un sistema automático para ver la evolución de las respuestas y controlar las cuotas establecidas.
- **Gestión Integral:** Cobertura de todo el proceso, desde la programación del cuestionario hasta la tabulación y exportación de datos.

2. CATI (Encuestas telefónicas asistidas por ordenador)

- **Integración con centralitas:** El software debe permitir la gestión de llamadas con funcionalidades similares a las de **Gandia Integra** o equivalentes.
- **Monitorización en tiempo real:** Es esencial que el software permita un control directo e instantáneo del trabajo que están realizando los entrevistadores.
- **Gestión de bases de datos:** El adjudicatario debe garantizar el acceso a bases de datos de teléfonos actualizadas (particulares y empresas) de ámbito estatal. Debe permitir cargar y gestionar miles de registros de teléfonos.
- **Infraestructura:** El adjudicatario debe disponer de una red propia de entrevistadores y un centro de trabajo (call center) equipado con puntos de red y líneas telefónicas que aseguren la eficacia y el control de calidad de los contactos. Se permite la subcontratación de este personal, siempre que el adjudicatario garantice su formación específica en el proyecto y asuma la responsabilidad plena sobre el cumplimiento de los protocolos de calidad y protección de datos por parte del personal subcontratado.

3. CAPI (Encuestas presenciales con soporte informático)

- **Equipamiento Técnico:** Uso de dispositivos digitales con receptor GPS (para la geolocalización exacta del punto en el que se han realizado las encuestas) y conectividad 4G/5G persistente. El software debe permitir el trabajo tanto online como fuera de línea con sincronización inmediata de los datos una vez se recupere la conexión.
- **Compatibilidad con dispositivos móviles:** El software debe estar optimizado para su uso en tabletas o PC portátiles, con funcionalidades similares a las de MobiNet o equivalente.
- **Recursos Humanos:** El adjudicatario debe disponer de una red de entrevistadores con experiencia acreditada en el trabajo de campo presencial. Se permite la subcontratación de este personal, siempre que el adjudicatario garantice su formación específica en el proyecto y asuma la responsabilidad plena sobre el cumplimiento de los protocolos de calidad y protección de datos por parte del personal subcontratado.
- **Espacios :** Cuando, por las características del proyecto, sea necesario disponer de un espacio para la realización de encuestas presenciales, el adjudicatario deberá garantizar un espacio adecuado, accesible y suficiente para la correcta ejecución de la prestación, en la ubicación que se acuerde con la UOC en función de las necesidades del proyecto, sin que la disponibilidad previa de una sede concreta constituya requisito.

Por último, se observa una tendencia hacia softwares multicanal, como Gandia Integra Total o equivalentes, que permiten gestionar los diferentes canales de recogida de datos desde un único estudio, facilitando la trazabilidad y unificación de la base de datos final.

4. Encuestas multicanal (CAWI, CATI, CAPI)

- **Coordinación:** Capacidad para gestionar combinaciones híbridas (CAWI-CATI-CAPI) de forma sincronizada, aplicando los requisitos técnicos de cada modalidad individual.

4.7.2. Gestión del trabajo de campo y muestreo

- **Control de cuotas:** El sistema debe permitir el seguimiento y control riguroso de las cuotas definidas (edad, género, territorio, o cualquier otra variable segmentada).
- **Trazabilidad:** En las metodologías CATI y CAPI, debe llevarse un registro exhaustivo de los intentos de contacto, motivos de rechazo e incidencias detectadas durante el campo.
- **Representatividad:** El adjudicatario es responsable de la correcta aplicación de los criterios de selección de la muestra para minimizar los sesgos de selección y asegurar que los resultados sean extrapolables en el universo definido.

4.7.3. Calidad y Seguridad de los Datos

- **Control de calidad:** Se deben establecer mecanismos de detección de encuestas no válidas (p. ej. *speeders* o personas que responden demasiado rápido, patrones de respuesta repetitivos o incoherencias lógicas). En el caso de CAPI/CATI, podrá requerirse la supervisión de un porcentaje de las encuestas.
- **Seguridad, LOPDGDD y RGPD:** Todos los datos deben tratarse con estricto cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y del Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679. El proveedor debe garantizar el almacenamiento seguro de la información y, una vez finalizado el servicio, proceder a la anonimización irreversible de los datos antes de la entrega final al personal investigador.

4.7.4. Entrega de resultados

- **Formatos de archivo:** Los datos deben entregarse en formatos estándar compatibles con software de análisis estadístico (preferiblemente .sav de SPSS, .csv o .xlsx), con las variables correctamente etiquetadas y codificadas.
- **Informe Metodológico:** Cada proyecto debe ir acompañado de un documento que detalle la ficha técnica del estudio: universo, muestra real alcanzada, margen de error, fechas de campo, descripción de las incidencias y, en su caso, los factores de ponderación aplicados.

4.7.5. Gestión de material y envíos

- **Responsabilidad de la UOC:** El personal investigador proporcionará el guión de la encuesta, las instrucciones de participación y los protocolos de consentimiento informado.
- **Responsabilidad del adjudicatario:** El proveedor será el encargado de la ejecución del envío de los cuestionarios a los participantes captados por él mismo.

4.7.6. Tiempo de duración de las encuestas

El servicio debe dimensionarse para admitir diferentes cargas de tiempo por encuesta, aplicable a todas las metodologías y colectivos especiales:

Tramo de duración de la encuesta			
Metodología	Tramo corto	Tramo medio	Tramo largo
Encuesta CAWI	De 5 a 15 min.	De 16 a 30 min.	+ de 30 min.
Encuesta CATI	De 5 a 15 min.	De 16 a 30 min.	+ de 30 min.
Encuesta CAPI	De 5 a 15 min.	De 16 a 30 min.	+ de 30 min.

4.7.7. Tratamiento de la información y ética

- **Recurrencia (Estudios Longitudinales):** El proveedor debe disponer de mecanismos de trazabilidad para realizar seguimiento de participantes en estudios repetitivos (mensuales, semestrales, anuales, etc.).
- **Anonimización:** Con carácter general, los datasets y entregables que se pongan a disposición de la UOC serán anonimizados o, cuando la anonimización no sea posible sin comprometer la finalidad científica del proyecto, pseudonimizados, de acuerdo con el principio de minimización. Cualquier entrega de datos identificativos o no anonimizados requerirá justificación expresa del proyecto, base jurídica suficiente, información previa a las personas interesadas, previsión específica en el encargo y adopción de medidas reforzadas de seguridad, control de acceso y trazabilidad. En ningún caso se entregarán datos personales innecesarios para la finalidad de investigación ni se mantendrán en los sistemas del contratista más allá del plazo estrictamente necesario.
- **Confidencialidad:** Garantía absoluta de secreto profesional sobre la gestión de paneles y contactos.

4.7.8. Entregables y plazos

Este apartado regula las condiciones técnicas y temporales para la entrega de la información resultante de cada proyecto de investigación.

- **Formatos:** Los resultados y bases de datos se entregarán en formato digital compatible con SPSS (.sav), Excel (.xlsx) o CSV, asegurando que la codificación de las variables sea previamente acordada.
- **Vía de entrega:** El envío se realizará mediante correo electrónico o una plataforma segura de transferencia de archivos, según se acuerde en la formalización de cada encargo.
- **Plazo de entrega:** El fichero final de datos deberá entregarse en un plazo máximo de **1 semana natural** una vez finalizado el trabajo de campo (salvo en casos de complejidad excepcional debidamente justificados).
 - En caso de detectarse errores, omisiones o no conformidades (datos mal codificados, falta de registros, formatos incorrectos, etc.), el contratista tendrá la obligación de subsanarlos en un plazo máximo de **48 horas laborables** desde la notificación de la

incidencia.

- Esta enmienda se realizará sin coste adicional alguno para la universidad y no eximirá al contratista de las posibles penalizaciones si el retraso afecta al calendario crítico de la investigación.

4.7.9. Colectivos especiales

El adjudicatario debe demostrar capacidad técnica para acceder y gestionar el trabajo de campo con colectivos de difícil acceso o perfiles profesionales específicos, tales como:

- Propietarios o encargados de establecimientos comerciales y servicios.
- Gerentes, directivos y cargos de responsabilidad en Pymes.
- Profesionales titulados de diversas especialidades sectoriales, como por ejemplo, de Salut.

4.7.10. Bolsas de servicios adicionales y actuaciones especiales

Además de los servicios definidos en los apartados anteriores, se configuran tres Bolsas de Servicios Adicionales (conforme al apartado E del Cuadro de Características del PCP). Estas partidas están destinadas a cubrir actuaciones complementarias, accesorias y directamente vinculadas al objeto principal del contrato que, por las características variables de los proyectos de investigación, no pueden determinarse con plena precisión en el momento de la licitación, siempre dentro de los límites y condiciones establecidos en el PCP y sin alterar la naturaleza global del contrato.

El uso de estas bolsas se realizará mediante una valoración *ad hoc* basada en los requisitos específicos de cada proyecto.

- Bolsa 1: Captación de colectivos, metodologías o técnicas no contempladas : Sólo podrá utilizarse para actuaciones complementarias, accesorias y directamente vinculadas al objeto principal del contrato, que no alteren su naturaleza ni supongan la incorporación de prestaciones autónomas ajenas al trabajo de campo cuantitativo objeto de la licitación. No podrán imputarse a esta bolsa prestaciones que hubieran podido ser definidas y cuantificadas razonablemente en la licitación inicial, ni actuaciones que desborden materialmente el objeto del contrato.
- Bolsa 2: Incentivos : correspondiente a peticiones de compra de incentivos para fomentar la participación en las captaciones realizadas de forma interna por la UOC. En este servicio, el contratista sólo realizará el trámite de comprar los incentivos indicados por la UOC. La UOC determinará la tipología concreta de incentivo necesario en cada petición, que podrán ser vales o cheques regalo, no reembolsables ni nominativos.
- Bolsa 3: Estudios cualitativos : Tendrá carácter accesorio, preparatorio o complementario respecto al trabajo de campo cuantitativo objeto del contrato y sólo podrá utilizarse cuando su finalidad sea contribuir al diseño, validación, contextualización o interpretación de la investigación cuantitativa principal, sin autonomía funcional propia respecto al objeto principal del contrato.

En caso de renuncia o imposibilidad justificada del contratista para asumir una actuación concreta amparada en una bolsa, la UOC podrá acudir, en su caso, a la contratación separada de esta necesidad de acuerdo con la LCSP y el procedimiento que corresponda.

5. PLANIFICACIÓN Y FASES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El procedimiento de ejecución de cada encargo se estructurará en cuatro fases correlativas con una etapa preliminar de definición económica.

5.1. Etapa Preliminar: Determinación del Índice de Respuesta (IR) y Presupuesto

Antes de iniciar cualquier proyecto, es necesario determinar el Índice de Respuesta (IR) para fijar el precio unitario según las tablas del contrato. Siendo el IR el porcentaje de personas que cumplen con los requisitos para participar en el estudio

- **Opción A (Estudio Previo/ Screening):** Si el IR es desconocido, la UOC solicitará al contratista un testaje o *screening* . Éste consiste en el envío de preguntas de filtrado al panel para medir qué porcentaje del grupo objetivo cumple las características del proyecto (IR).

Por ejemplo, si se quiere realizar una encuesta a personas de 18 a 30 años con coches azules, primero se realiza un *screening* preguntando a personas de estas edades si tienen coche y de qué color es. Si el 20% de la muestra responde que tiene un coche azul, éste será el IR.

- **Opción B (Conocimiento Previo):** Si la UOC ya dispone de datos de estudios anteriores, facilitará directamente el IR al contratista.
- **Formalización:** Una vez definido el IR, el contratista presentará un presupuesto cerrado basado en los precios unitarios del contrato, que deberá ser validado por la UOC.

5.2. Fase 1: Diseño y Preparación (Pre-Camp)

En esta fase se establecen los fundamentos técnicos del estudio:

- **Responsabilidad UOC:** Definición del público objetivo, elaboración del guión/cuestionario y preparación del consentimiento informado.
- **Responsabilidad Contratista:**
 - Programación y digitalización del cuestionario con software profesional.
 - Selección de la muestra de BBDD/Panel que cumpla los requisitos.
 - Validación: El contratista entregará un enlace de prueba (test) a la UOC. Una vez validado técnicamente por la Universidad, se autorizará el inicio del campo.
 - Prueba Piloto: Realización de un lanzamiento reducido para detectar posibles errores de lógica o comprensión.

5.3. Fase 2: Trabajo de Campo (Ejecución)

Una vez validado el test y aprobada la programación definitiva, se iniciará la fase de recogida de datos siguiendo los plazos adaptados a cada metodología:

- **Inicio del lanzamiento:**
 - **Metodología CAWI:** El lanzamiento de las invitaciones se realizará en un máximo de **24-48 horas laborables** posteriores a la validación final.

- **Metodologías CATI/CAPI:** El inicio del trabajo de campo se ajustará al calendario aprobado en el presupuesto (L1), teniendo en cuenta los tiempos necesarios para la formación del equipo y la logística de campo, no superando preferentemente los **3-5 días laborables** desde la validación del test.
- **Gestión de comunicaciones:**
 - **CAWI:** Envío de invitaciones y realización de un **máximo de dos recordatorios** (*reminders*) si fuera necesario para alcanzar la muestra, separados por un intervalo mínimo de **72 horas laborables** para evitar la saturación de los participantes.
 - **CATI/CAPI:** A diferencia de la monitorización automática del CAWI, en las metodologías con intervención humana, el contratista debe garantizar un flujo de comunicación bidireccional y constante:
 - **Reporting de incidencias de campo:** La empresa informará de forma inmediata sobre cualquier dificultad en la captación (por ejemplo, si el *Incidence Rate* real es muy inferior al previsto o si existe un rechazo elevado en determinadas zonas geográficas).
 - **Informes de estado de la muestra :** Además del acceso a la monitorización en tiempo real, el contratista enviará un resumen semanal (o con la periodicidad acordada) que detalle:
 - Número de contactos realizados.
 - Encuestas completas, parciales y desechos.
 - Estado de las cuotas (cubiertas vs. pendientes).
 - **Canales de coordinación directa:** Se designará a un **interlocutor técnico o coordinador de campo** que estará disponible durante toda la jornada laboral para resolver dudas de los encuestadores que la UOC tenga que validar (por ejemplo, interpretación de respuestas o dudas sobre el perfil del encuestado).
 - **Registro de campo (CAPI):** Para la encuestación presencial, el contratista facilitará información sobre la ubicación y el calendario de las rutas de campo, permitiendo que la UOC pueda realizar labores de supervisión si lo considera necesario.
- **Control de Cuotas:** Monitorización exhaustiva y en tiempo real para garantizar que la entrada de participantes se ajuste a las cuotas demográficas o estadísticas establecidas en el diseño muestral del proyecto.
- **Especificidades por Metodología:**
 - **CAWI :** Seguimiento activo de la muestra y monitorización de tasas de respuesta (*Response Rate*) y de abandono (*Drop-out Rate*) mediante el enlace de seguimiento proporcionado a la UOC.
 - **CATI/CAPI:**
 - **Selección y formación:** Briefing específico para el equipo de entrevistadores sobre los objetivos del estudio, lógica del cuestionario y perfil del encuestado.
 - **Control de calidad:** Supervisión directa del trabajo de campo, realización de

auditorías de las grabaciones (en el caso de CATI) y verificación de una muestra de las encuestas realizadas para garantizar la veracidad y calidad de la información recogida.

5.4. Fase 3: Post-Camp y Procesamiento

Finalizada la recogida, el contratista procederá al tratamiento técnico de la información:

- **Limpieza y Depuración:** Eliminación de registros no válidos (*speeders* , respuestas incompletas o incoherentes).
- **Codificación y Ponderación:** Codificación de respuestas y aplicación de pesos estadísticos si el diseño muestral lo requiere.
- **Estándares FAIR:** Los datos deben estructurarse para ser buscables e interoperables, garantizando la calidad científica del conjunto de datos (*dataset*) .
- **Anonimización de los datos:** Los datos se enviarán anonimizados por defecto. Cuando la anonimización no sea posible sin comprometer la finalidad científica del proyecto, podrán entregarse datos pseudonimizados o, excepcionalmente, datos identificativos, siempre que conste justificación expresa, base jurídica suficiente, información previa a las personas interesadas y medidas reforzadas de seguridad.

5.5. Fase 4: Entrega y Cierre

El cierre del proyecto implica la entrega de los productos finales en el plazo máximo de **una semana** desde el final del campo:

- **Archivo de datos:** En formato digital (SPSS, Excel, CSV) con las respuestas anonimizadas (salvo casos excepcionales debidamente justificados).
- **Informe Técnico de Campo:** Documento que incluye la ficha técnica, el IR real obtenido, el margen de error, las incidencias detectadas y el control de calidad realizado.

5.6. Resumen de tareas clave por metodología

Metodología	FASE 1 Pre-Camp	FASE 2 Campo	FASE 3 Post-Camp	FASE 4 Cierre
CAWI (Encuestas online)	Programación web y testaje	Lanzamiento de la encuesta mail/web y recordatorios	Depuración y exportación	Dataset anonimizado e informe técnico.
CATI (Encuestas telefónicas)	Programación de dispositivos y formación de entrevistadores	Llamadas con control	Supervisión de encuestadores, depuración y exportación	Dataset anonimizado e informe técnico.
CAPI	Programación	Visitas	Supervisión de	Dataset

(Encuestas presenciales)	dispositivos formación entrevistadores	y	presenciales con control GPS	encuestadores, depuración y exportación	anonimizado e informe técnico.
-----------------------------	--	---	---------------------------------	---	-----------------------------------

* En las encuestas multicanal (CAWI, CATI, CAPI) se aplicarán los criterios que se han descrito por cada una de las metodologías.

6. VOLUMETRÍA ESTIMADA Y DETERMINACIÓN DE TARIFAS

6.1. Criterios de determinación del precio y facturación

La contraprestación económica de este contrato se rige por los siguientes principios:

- **Precios Unitarios:** El precio se determina por precios unitarios por modalidad de encuesta, teniendo la consideración de **precios máximos** (la facturación se fijará en función de estos precios y de los precios ofrecidos por el contratista), según indica el apartado E del PCP.
- **Conceptos incluidos:** El precio unitario es "todo incluido". Comprende la programación del cuestionario, el envío de las invitaciones (invitaciones y recordatorios), el alojamiento de los datos, la formación del equipo técnico, la depuración y los entregables finales descritos en el presente pliego.
- **Unidad de medida:** La unidad de medida para realizar la valoración económica del servicio es el número de encuestas realizadas para llevar a cabo el campo cuantitativo, calculado de acuerdo con el Índice de respuestas (IR) requerido por la UOC en cada caso concreto en la fase de estudio previo. La facturación mensual se ajustará al volumen real de encuestas realizadas y finalizadas con éxito, de acuerdo con el **Índice de Respuesta (IR)** validado en la fase de estudio previo (véase apartado 5.1).

6.2. Estimación del volumen anual

El presupuesto de licitación, que figura en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCP), se ha calculado de acuerdo con una estimación de actividad basada en las necesidades históricas y previstas de los grupos de investigación de la UOC, para dar servicio a las diferentes necesidades que puedan existir en relación con proyectos de investigación diversos y con requisitos singulares (perfiles, muestras, método).

Se prevé una actividad anual estimada distribuida según la siguiente volumetría:

Metodología	Duración de la encuesta (LOI)	Índice de Respuesta (IR)	Volumetría 2026 (Est.)
CAWI (Online)	De 5-15 min.	Alto (65-100%)	1800
		Medio (40-64%)	900
		Bajo (10-39%)	400
	De 16-30 min.	Alto (65-100%)	650
		Medio (40-64%)	300
		Bajo (10-39%)	200
	Más de 30 min.	Alto (65-100%)	200
		Medio (40-64%)	100
		Bajo (10-39%)	100
CATI (Teléfono)	De 5-15 min.	Alto (65-100%)	500
		Medio (40-64%)	350
		Bajo (10-39%)	100
	De 16-30 min.	Alto (65-100%)	450
		Medio (40-64%)	200
		Bajo (10-39%)	100
	Más de 30 min.	Alto (65-100%)	100
		Medio (40-64%)	55
		Bajo (10-39%)	50
CAPI (Cara a cara)	De 5-15 min.	Alto (65-100%)	250
		Medio (40-64%)	100
		Bajo (10-39%)	50
	De 16-30 min.	Alto (65-100%)	200
		Medio (40-64%)	80
		Bajo (10-39%)	40
	Más de 30 min.	Alto (65-100%)	75
		Medio (40-64%)	30
		Bajo (10-39%)	30

Metodología	Duración de la encuesta (LOI)	Índice de Respuesta (IR)	Volumetría 2026 (Est.)
FIJA	Screening (Unidades de testaje de IR)	Diseño y Piloto	2.000
TOTAL VOLUMETRIA ESTIMADA		Encuestas/Año	9410

6.3. Naturaleza no vinculante de la estimación

Cabe remarcar que las cifras indicadas en este apartado tienen la consideración de **previsión orientativa y no vinculante**, puesto que no se dispone de histórico previo de volumetría real (nueva licitación dentro del Área promotora).

El PBL/VEC estimado en los pliegos se basa en anteriores consumos de proyectos aprobados durante 2025, en el incremento de presupuesto dentro de la FUOC por acciones de investigación del Área promotora para 2026 y en precios de mercado actuales. Las volumetrías tienen carácter orientativo y no vinculante, quedando la UOC obligada a ejecutar la totalidad de las unidades estimadas. En consecuencia:

1. La UOC no está obligada a la ejecución de la totalidad de las unidades estimadas.
2. La distribución real entre las distintas tipologías de IR podrá variar en función de los proyectos de investigación activos en cada momento.
3. El volumen final de servicios facturados dependerá de los pedidos efectivamente realizados, siempre respetando el límite presupuestario máximo de la licitación y los precios unitarios adjudicados.

7. CONDICIONES DEL SERVICIO

7.1. Modelo de relación

El modelo de relación establece las funciones y responsabilidades del contratista y la UOC dentro de un marco de actuación común, diseñado para garantizar el íntegro cumplimiento de las obligaciones contractuales. Este marco permite validar el contenido de la prestación y supervisar su ejecución real desde una perspectiva **estratégica** (alineación con la investigación), **contractual** (cláusulas y acuerdos), **táctica** (planificación y recursos) y **operativa** (ejecución técnica y entregas), asegurando que la colaboración se ajusta estrictamente a los requerimientos del pliego.

7.1.1. Unidad de Seguimiento y Supervisión

La supervisión y control ordinario de la ejecución del contrato corresponderán al responsable del contrato designado en el PCP, sin perjuicio de que, para cada encargo concreto, se designe un interlocutor técnico del proyecto o investigador principal con funciones de seguimiento técnico, validación metodológica y conformidad de los entregables dentro del marco de instrucciones del responsable del

contrato. Éstos actuarán como interlocutores técnicos del proyecto y podrán establecer protocolos de procedimiento específicos para cada proyecto.

A) Mecanismos de control y coordinación

Las normas de procedimiento y seguimiento se basarán en:

- **Reuniones de seguimiento:** Encuentros técnicos con la empresa contratista con una periodicidad variable (semanal, trimestral o al cierre de cada proyecto), según determine la UOC en función de la complejidad del campo.
- **Informes de estado del servicio:** Elaboración de reportes sobre el desarrollo de las tareas, con la periodicidad que la UOC considere necesaria para garantizar el control del calendario y la calidad de los datos.

B) Funciones de los responsables de la UOC

Los principales investigadores de la Universidad ejercerán las siguientes facultades de control:

- **Supervisión operativa:** Velar por la ejecución del servicio según las prescripciones técnicas.
- **Validación de la información:** Garantizar la integridad y fiabilidad de los datos y muestras aportadas por el adjudicatario.
- **Gestión de protocolos:** Definir y hacer cumplir los procesos de trabajo y calendarios de reuniones.
- **Control de cambios:** Evaluar y, en su caso, autorizar las modificaciones de gestión propuestas por el contratista durante la ejecución del contrato.
- **Resolución de contingencias:** Regular cualquier aspecto auxiliar o imprevisto no recogido expresamente en los documentos contractuales a fin de asegurar la continuidad y corrección del servicio.

7.1.2. Equipo de trabajo y perfiles profesionales

El adjudicatario debe garantizar la dedicación, disponibilidad y solvencia técnica del personal asignado al contrato. El equipo mínimo requerido se estructura en las siguientes figuras:

A) Gestor de Proyecto (Interlocutor Único)

La empresa designará a un Gestor de Proyecto como responsable del servicio. Esta figura actuará como **interlocutor único** con la UOC y tendrá las siguientes funciones:

- Canalizar todas las comunicaciones, instrucciones, consultas y modificaciones contractuales.
- Coordinar al equipo técnico interno para asegurar la ejecución de los servicios.
- Proporcionar información detallada sobre el estado de los proyectos en curso con una visión

analítica y orientada al cumplimiento de sus objetivos.

B) Equipo Técnico Especializado

La empresa debe disponer de un equipo técnico formado, como mínimo, por los siguientes perfiles:

- **1 Programador/a Senior de Encuestas:** Responsable de la digitalización programación y validación lógica de los cuestionarios.
- **1 Gestor/a de Trabajo de Campo:** Responsable de la logística de captación, la realización de las encuestas, la supervisión de los entrevistadores y el control de cuotas.
- **Equipo de Entrevistadores (CATI/CAPI):** Personal con experiencia acreditada en la administración de encuestas. Este personal deberá recibir una formación específica antes de cada proyecto (briefing) sobre los objetivos del estudio, la mecánica del cuestionario y la gestión de las incidencias.

Nota: Los perfiles de Gestor de Proyecto y Programador Senior podrán recaer en la misma persona.

C) Continuidad y dimensionamiento del servicio

- **Sustituciones:** En caso de ausencia del Gestor de Proyecto (vacaciones, baja o cualquier otro motivo), el adjudicatario debe designar un sustituto con características técnicas y experiencia equivalentes. Cualquier sustitución deberá ser comunicada y validada previamente por la UOC.
- **Dimensionamiento:** El adjudicatario es el responsable de dimensionar el equipo de trabajo de forma suficiente para dar cobertura a las necesidades de la Universidad en cada momento, garantizando siempre el cumplimiento de los niveles de servicio (ANS) establecidos.

7.2. Ejecución del servicio

7.2.1. Requisitos operativos y comunicación

El objetivo de este apartado es establecer un marco de relación fluido y eficaz que se adapte a las necesidades de cada proyecto de investigación.

A) Gestión de peticiones y presupuestos

Para cada encargo o proyecto específico, se establecerá el siguiente flujo de validación:

- **Presentación de presupuestos:** El contratista tendrá que presentar, en un plazo máximo de 5 días laborables, el presupuesto detallado y la duración estimada del proyecto a partir de la petición de la UOC.
- **Modificaciones:** La UOC se reserva el derecho de solicitar cambios o peticiones no previstas en el documento de petición inicial vía correo electrónico, siempre que éstas sean factibles técnicamente

y se mantengan dentro de los márgenes económicos y temporales del contrato.

B) Mecanismos de coordinación y canales de comunicación

Los mecanismos de comunicación se estructuran de la siguiente manera:

- **Mecanismos de coordinación síncrona:** Se realizarán reuniones síncronas, con preferencia por el formato virtual, mediante la plataforma que determine la UOC.
 - **Periodicidad:** La frecuencia de los encuentros se determinará en función de cada proyecto. Al inicio de la prestación del servicio, se prevé una periodicidad semanal para coordinar el arranque.
 - **Reuniones obligatorias:** Durante el desarrollo del encargo, la UOC podrá convocar reuniones mensuales o puntuales por motivos de rendición de cuentas, análisis de datos, discusión metodológica o preparación de campaña. En estos casos, la asistencia del adjudicatario será obligatoria.
- **Vías de comunicación ordinaria:** Para el flujo de trabajo diario, se establecerán canales directos y accesibles en horario de oficina, principalmente el **correo electrónico** y el **teléfono**, así como otras herramientas de colaboración que puedan acordarse.
- **Presencialidad excepcional:** A pesar de la preferencia por el formato virtual, la empresa contratista deberá estar dispuesta a recibir a los técnicos y responsables de la UOC en sus instalaciones en el caso improbable de que se requiera una reunión presencial por motivos técnicos o de supervisión.
- **Principio de flexibilidad:** La relación operativa se basará en la máxima flexibilidad y adaptabilidad de ambas partes, con el objetivo de garantizar que la comunicación no sea un obstáculo para la ejecución eficaz de los proyectos de investigación.

7.2.2. Alojamiento y Seguridad de los Datos

Este apartado establece los requisitos técnicos y de seguridad que el adjudicatario debe garantizar para la correcta custodia de la información y la ejecución tecnológica del servicio.

- **Infraestructura de alojamiento (Hosting):** El alojamiento del software de encuestación y de las bases de datos resultantes será externo a la infraestructura web de la UOC. La provisión, mantenimiento y seguridad de este entorno de alojamiento serán responsabilidad exclusiva de la empresa contratista.
- **Obligaciones en el tratamiento de la información:** Para garantizar la confidencialidad y la integridad de los datos de investigación, la empresa se obliga formalmente a:
 1. **Traspaso efectivo:** Transferir la totalidad de los datos recogidos desde sus sistemas en la UOC mediante los protocolos seguros establecidos.
 2. **Exclusividad de uso:** Abstenerse de cualquier uso de los datos obtenidos que no esté estrictamente vinculado al objeto del contrato.
 3. **Anonimización y privacidad:** No conservar ningún dato de carácter identificativo de las personas encuestadas en sus servidores una vez finalizado el proceso de recogida.

4. **Dstrucción de datos:** Proceder a la eliminación definitiva de la información de sus sistemas una vez confirmado que el traspaso de datos a la UOC se ha completado correctamente.

- **Medios y recursos tecnológicos:** El contratista tiene la obligación de proveer todos los recursos necesarios (tecnología, software especializado y medios humanos) para el óptimo desarrollo del servicio. Toda la solución tecnológica aportada deberá cumplir, como mínimo, los estándares y especificaciones técnicas pautados en **el apartado 9.2 del presente PPT**.

7.2.3. Mecanismos de control y reporting (entregables)

Este apartado describe los protocolos para el seguimiento de la actividad, los requisitos en la gestión de la información y la relación de entregables obligatorios que el contratista debe proporcionar para cada proyecto.

A) Mecanismos de control

La empresa deberá cumplir los siguientes requisitos para garantizar los **estándares del servicio** :

- **Gestión integral:** Control del proceso completo de la encuesta, desde la preparación y configuración técnica hasta la extracción, grabación, tabulación y exportación de datos (formatos Excel, CSV, SPSS, etc.).
- **Anonimización de datos:** Entrega de los ficheros de respuestas sin datos identificativos para garantizar la privacidad, excepto en proyectos en los que se pacte explícitamente lo contrario.
- **Seguimiento y análisis de campo:** Provisión de informes técnicos una vez finalizado el proyecto, así como valoraciones ad hoc (formatos PDF o Word) a requerimiento de la UOC. Esto incluye, por ejemplo, la entrega de estadísticas de participación, motivos de exclusión de muestras o el detalle de la tasa de respuesta (Response Rate) para validar el rigor de la investigación.

B) Entregables

Para la correcta prestación del servicio, el contratista debe presentar, por cada encargo, los entregables que se especifican a continuación en los plazos y formatos indicados. Esta relación tiene un carácter general y podrá ser adaptada por la UOC en función de las necesidades de cada proyecto; en este sentido, la UOC podrá eximir al contratista de la entrega de determinados ficheros, como por ejemplo, los de testaje o la Base de datos bruta (Raw Data) o bien requerir de adicionales según su tipología de estudio (por ejemplo, un informe de incidencias de campo para metodologías CATI o CAPI).

Entregable	Contenido y Descripción	Formato	Plazo de entrega
Fase de preparación			
LL1: Presupuesto	Presupuesto con detalle de	PDF o Word	5 días laborables

Entregable	Contenido y Descripción	Formato	Plazo de entrega
Detallado	número de encuestas, duración del cuestionario, IR, precio unitario por encuesta, público objetivo y duración/calendario del proceso.		desde la definición del IR.
LL2: Enlace de Prueba (Master Link)	Acceso al cuestionario antes de lanzarlo. Versión totalmente funcional de la encuesta para revisar y validar saltos de lógica, textos y diseño por parte de la UOC.	URL (Enlace web)	3 - 5 días laborables desde la aprobación del presupuesto (LL1).
LL3: Archivo de Testaje (Dummy Data)	Base de datos con respuestas simuladas obtenidas durante el testaje o fase de estudio previo.	Excel, CSV o SPSS	2 días laborables después de validar el enlace
LL4: Enlace de Seguimiento de la encuesta	URL de acceso para monitorizar el trabajo de campo en tiempo real (CAWI)	Enlace web (URL)	3 días laborables desde el inicio del campo.
Fase de post-campo			
LL5: Base de datos bruta (Raw Data)	Archivo tal y como sale del software de encuestas sin ningún retoque. Incluye tanto las respuestas completas como los datos de los participantes que no han finalizado la encuesta por no superar los filtros establecidos (screen-outs).	Excel, CSV o SPSS	3 días laborables desde el cierre del campo.
LL6: Dataset Final (Clean Data)	Archivo de datos completo con las respuestas anonimizadas al cierre del campo (salvando excepciones pactadas previamente por escrito según el proyecto).	Excel, CSV o SPSS	3 días laborables en proyectos estándar desde el cierre del campo. Hasta 5 días laborables (una semana natural) en proyectos de gran volumen o complejidad , previo acuerdo con la UOC en el presupuesto (LL1).
LL7: Informe de incidencias de campo (Fieldwork Control)	Archivo con el informe de incidencias de campo (CATI y CAPI) para garantizar que los datos son fiables y para garantizar que el proceso ha sido ético y transparente. Los datos deben estar anonimizados. Debe incluir los siguientes apartados:	PDF o Word	24-48 horas laborables después de cerrar el campo.

Entregable	Contenido y Descripción	Formato	Plazo de entrega
	1. Resumen de la Muestra y "Disposition Codes". 2. Control de Calidad y Supervisión. 3. Rendimiento Temporal y Geográfico. 4. Incidencias Logísticas y Técnicas. 5. Mesa de Estatutos de Cuotas.		
LL8. Tablas Tabuladas (Banners)	Archivo a entregar en caso de requerir por la UOC, que incluye un resumen estadístico de las preguntas.	Excel o PDF	3 - 5 días laborables
LL9. Libro de Códigos (Codebook)	Archivo que incluye un Diccionario de la encuesta (Definición de cada variable, saltos de lógica,...)	Excel o PDF	3 - 5 días laborables
LL10. Registros de Calidad (Auditoría)	Pruebas de veracidad de las encuestas entregadas bajo requisito de la UOC. CATI : Grabaciones de audio. CAPI : Coordenadas GPS y rutas.	.mp3 / .wav (CATI) .json / .kml (CAPI)	5 días laborables

7.2. 4 . Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Este apartado define los estándares de calidad y los compromisos de ejecución que rigen la prestación del servicio. Su cumplimiento es necesario para garantizar la continuidad de la actividad y el rigor metodológico de la investigación.

Se fijan los siguientes ANS mínimos exigibles durante la ejecución del contrato:

- a) **Respuesta a consultas ordinarias de la UOC** : en un plazo máximo de tres (3) días laborables.
- b) **Presentación del presupuesto detallado de cada encargo (LL1)** : en un plazo máximo de cinco (5) días laborables desde la definición del IR o desde la recepción de la petición completa, según corresponda.
- c) **Entrega del enlace de prueba o versión test del cuestionario (LL2)** : en un plazo de tres (3) a cinco (5) días laborables desde la aprobación del presupuesto.
- d) Inicio del trabajo de campo CAWI: en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas laborables desde la validación final del cuestionario.
- e) **Inicio del trabajo de campo CATI/CAPI** : dentro del plazo aprobado para el proyecto y, en ausencia de previsión específica, preferentemente en un máximo de cinco (5) días laborables desde la validación final del cuestionario.
- f) **Enmienda de errores, omisiones o no conformidades en entregables** : en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas laborables desde la notificación de la incidencia.

g) **Sustitución del gestor de proyecto o del personal clave adscrito** : en un plazo máximo de cuatro (4) días laborables desde la comunicación de la incidencia, con perfil equivalente y previa comunicación a la UOC.

El incumplimiento de estos ANS tendrá la consideración de incumplimiento contractual y podrá dar lugar a la aplicación de las penalidades previstas en el PCP.

7.2. 5 . Sistema de Penalizaciones

La empresa contratista estará sujeta al régimen de penalizaciones fijado en el apartado **AF del Pliego de Cláusulas Particulares** , que regula las sanciones derivadas del incumplimiento de las obligaciones contractuales.

Estas penalizaciones incluyen de forma específica la carencia de cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) descritos en este documento, así como de cualquier otro compromiso de ejecución establecido en el Pliego de Cláusulas Particulares.

8. AUDITORÍAS

Este apartado establece la facultad de la UOC para supervisar y verificar la ejecución del contrato, así como la veracidad de la información y los indicadores proporcionados por el contratista.

- **Derecho de supervisión:** La UOC se reserva el derecho de realizar, en cualquier momento, los controles y auditorías que considere oportunos para garantizar el íntegro cumplimiento de las obligaciones contractuales. Estas acciones podrán dirigirse a verificar tanto los aspectos metodológicos como la fiabilidad de los datos y el respeto a los protocolos de seguridad.
- **Modalidades de ejecución:**
 - **Auditoría sin previo aviso:** Para aquellas tareas de supervisión que no requieran la colaboración activa del personal del contratista (como auditorías sobre encuestas activas, sistemas online o datos entregados), la UOC podrá actuar de forma inmediata y sin necesidad de notificación previa.
 - **Auditoría con colaboración activa:** En los casos en que la supervisión requiera la intervención del personal del adjudicatario, acceso a instalaciones o preparación de documentación específica, la UOC notificará la realización de la auditoría con una antelación mínima de 5 días laborables (una semana natural).

9. OTRAS CONDICIONES

Este apartado describe el marco temporal de prestación del servicio y los requisitos técnicos que el adjudicatario debe garantizar para la ejecución del contrato.

9.1. Horario del servicio

La actividad ordinaria y la atención en la UOC se ajustarán a los siguientes criterios horarios:

- **Franja laborable:** El servicio se desarrollará de forma habitual de lunes a viernes, **de 09:00 a**

18:00 horas , de acuerdo con el calendario laboral vigente de la UOC.

- **Disponibilidad y atención:** Durante esta franja horaria, la empresa contratista debe garantizar la atención de cualquier petición telefónica o telemática realizada por el personal de la universidad.
- **Adaptabilidad:** Cualquier actuación fuera de este horario por necesidades puntuales de un proyecto de investigación deberá ser acordada previamente entre ambas partes.

9.2. Medios técnicos requeridos (software, infraestructuras,...)

El adjudicatario tiene la obligación de disponer y mantener operativos todos los recursos tecnológicos y logísticos necesarios para la correcta prestación del servicio.

- **Estándares técnicos:** Los medios materiales, software e infraestructuras deben cumplir con las especificaciones establecidas en el apartado R del Cuadro de Características del PCP.
- **Mantenimiento:** Será responsabilidad del contratista asegurar que estos medios estén actualizados y sean suficientes para dar cobertura a las metodologías y entregables comprometidos en este Pliego de Prescripciones Técnicas.