

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS TRABAJOS PARA LA REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD ESTADÍSTICA ENCUESTA SOCIAL DE ANDALUCÍA

**EXPEDIENTE 2024/000047
CONTR 2024 665862**

MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 1 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400lluX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Contenido

1.Introducción.....	4
1.1.Antecedentes.....	4
1.2.Situación actual.....	5
2.Objetivos.....	5
3.Organización en lotes.....	6
4.Descripción general del proyecto.....	6
4.1.Ámbito poblacional	6
4.2.Cuestionarios.....	7
4.3.Sistema de recogida de la información.....	7
4.4.Fases y acciones del proyecto.....	8
5.Tareas a desarrollar en cada lote.....	8
5.1.Tareas del lote 1.....	8
5.2.Tareas del lote 2.....	10
5.3.Equipos de trabajo.....	11
5.3.1.Lote 1: Equipo de Coordinación Técnica (ECT).....	11
5.3.2.Lote 2: Equipo de Recogida de Información (ERI).....	12
5.4.Modelo de relación orgánico-funcional del proyecto.....	13
5.4.1.Funciones de coordinación general del proyecto.....	13
5.4.2.Funciones de las empresas adjudicatarias del Lote 1. Coordinación técnica.....	13
5.4.3.Funciones de las empresas adjudicatarias del Lote 2. Recogida de información	15
6.Restricciones técnicas.....	15
6.1.Número de encuestas y método de recogida.....	16
6.2.Cuestionario.....	16
6.3.Aplicativo informático para la realización de las encuestas.....	16
6.4.Equipos de trabajo: dedicación y tamaño óptimo.....	17
6.4.1.Lote 1. Equipo de Coordinación Técnica (ECT).....	17
6.4.2.Lote 2. Equipo de Recogida de Información (ERI).....	17
6.5.Call-center.....	18
7.Plazo de ejecución y entregables.....	18
8.Organización.....	19
8.1.Funciones y responsabilidades.....	20
8.1.1.Responsable del contrato.....	20
8.1.2.Coordinador General del proyecto.....	21
8.1.3.Jefes de proyecto.....	22
8.2.Equipos de trabajo.....	22
8.2.1.Constitución inicial de los equipos de trabajo.....	22
8.2.2.Lugar de realización de los trabajos y jornada laboral.....	22
8.2.3.Equipamiento de material técnico.....	23

MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 2 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400lluX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

8.3.	Elementos personales del contrato.....	23
8.4.	Dedicación.....	23
8.5.	Control y seguimiento.....	24
9.	Condiciones generales de realización.....	24
9.1.	Propiedad intelectual del resultado de los trabajos.....	24
9.2.	Información de base.....	24
9.3.	Secreto estadístico, confidencialidad y protección de datos personales.....	24
10.	Anexo I.....	25
11.	Anexo II.....	27

MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 3 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400lluX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Introducción

1.1 Antecedentes

La Ley 4/1989, de 12 de diciembre, de Estadística de la Comunidad Autónoma de Andalucía establece que una de las competencias atribuidas al Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía (en adelante, IECA) es “impulsar y fomentar la investigación estadística que contribuya a mejorar el conocimiento de la realidad social y económica de Andalucía”. En el ejercicio de esta competencia, el IECA, desde el mismo inicio de su actividad, ha venido desarrollando acciones innovadoras, tanto en el ámbito de su organización como en el de sus procedimientos operativos, a fin de dotarse de instrumentos e infraestructuras que contribuyan a mejorar la calidad de la información estadística producida y transformarla en conocimiento útil para la generación de valor añadido.

Desde el Servicio de Estudios, Síntesis y Métodos Estadísticos se viene promoviendo la gestación y puesta en marcha de investigaciones en áreas de interés para el desarrollo económico y social de Andalucía mediante la metodología de encuestas por muestreo probabilístico.

Esta línea de actuación está respaldada por el instrumento de ordenación y planificación de la actividad estadística y cartográfica de la Comunidad Autónoma para sus propios fines: el Plan Estadístico y Cartográfico de Andalucía 2023-2029, regulado y aprobado por la Ley 9/2023, de 25 de septiembre, publicada en el BOJA número 187, de 28 de septiembre de 2023.

El Plan, que es obligatorio para toda la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales, establece en su Artículo 3 que tiene como objetivo general “la producción y mejora continua de datos e información de carácter estadístico y geoespacial, que proporcionen conocimiento sobre la realidad territorial, demográfica, social, económica y ambiental de Andalucía y su evolución, de forma que sean más oportunos, relevantes, accesibles, reutilizables y de calidad, y permitan asistir adecuadamente en la toma de decisiones para las labores de la Junta de Andalucía y del resto del sector público, los agentes económicos y sociales y la ciudadanía mediante la integración de la información en un marco de calidad global y de gobernanza de los datos, la investigación e innovación, el fomento y gestión de la interoperabilidad estadística y geoespacial y la inteligencia que proporcionan los datos”.

El Artículo 8 del Plan, establece los objetivos específicos de información del Plan, que se desagregan en el Anexo II y se detallan en el Anexo III de Relación de actividades, entre las que se encuentra la Encuesta Social de Andalucía, dentro del Objetivo Específico 14. *Multidisciplinares y no desglosables por sector o tema.*

Por tanto, la Encuesta Social queda recogida en el Plan Estadístico y Cartográfico de Andalucía 2023-2029 como la actividad 14.00.11, enmarcada en el objetivo específico desarrollado *Multidisciplinares y no desglosables por sector o tema.*

Históricamente, las acciones que ha desarrollado el Servicio de Estudios, Síntesis y Planificación en relación a la Encuesta Social han sido las siguientes: Encuesta Social 2007: una visión de Andalucía, Encuesta Social 2008: hogares y medio ambiente en Andalucía, Encuesta Social 2010: educación y hogares en Andalucía, Encuesta Social 2011: movilidad en las regiones urbanas de Andalucía, las oleadas realizadas en 2013, 2014 y 2015 de la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y



MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 4 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400luX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Comunicación en los Hogares en Andalucía, Encuesta Social 2017: movilidad social en Andalucía y Encuesta Social 2018: Encuesta de Educación y transiciones al mercado laboral en Andalucía, Encuesta Social 2018: Hogares y Medio Ambiente en Andalucía, Encuesta Social 2019: Conciliación en el Hogar: Hábitos y Actitudes de la Población Andaluza, Encuesta Social 2020: Hábitos y Condiciones de Vida de la Población Andaluza Durante el Estado de Alarma, Encuesta Social 2020: Hábitos turísticos de los andaluces.

Las operaciones más recientes de la Encuesta Social han sido:

Encuesta Social 2021: Digitalización y uso de datos personales. Capacidades y actitudes de la población andaluza.

Encuesta Social 2022: Relaciones sociales. Hábitos y actitudes de la población andaluza.

Encuesta Social 2023: Consumo y sostenibilidad. Hábitos y actitudes de la población andaluza

Encuesta Social 2024: Consumo Digital. Hábitos de la población andaluza

La concepción y el desarrollo de estas encuestas han posibilitado la consecución de una serie de hitos que han permitido llegar a nuevos y mejores procedimientos estandarizados e infraestructuras de base de las encuestas, necesarias para la consecución de sus objetivos en unas condiciones de calidad, celeridad, precisión y rigor técnico acordes con los principios del Código de Buenas Prácticas en las Estadísticas Europeas. En particular, el IECA se ha dotado de una serie de innovaciones tecnológicas en los procedimientos de recogida de información mediante la puesta en marcha y explotación de una plataforma tecnológica de recogida de encuestas que permite planificar, coordinar, administrar y supervisar el trabajo de campo de las encuestas en un entorno que hacen viable la sincronización coherente de la recogida de datos a través de tres canales simultáneos: CATI (entrevista telefónica asistida con ordenador) y CASI (Autoentrevista asistida por ordenador).

1.2 Situación actual

En el marco operativo de la actividad estadística 14.00.11 “Encuesta Social de Andalucía”, el IECA ha proyectado un escenario de actuaciones para el año 2025 y 2026 que contempla la realización de dos encuestas sociales en Andalucía. Estas encuestas se integrarán, como actividad estadística oficial, en la propuesta de Programa Estadístico y Cartográfico de la Comunidad Autónoma de Andalucía 2025 y 2026.

Ambas encuestas seguirán el modelo de encuesta dirigida a la población residente en hogares familiares en Andalucía, diseñada con el propósito de recoger información social de carácter específico en las dos ediciones, así como un grupo de variables socioeconómicas básicas estandarizadas que se han desarrollado en el seno de un grupo de trabajo de Eurostat (Oficina de Estadística de la Comunidad Europea). A modo de encuesta modular, dirigida a individuos u hogares, compuesta de módulos fijos y variables, que permitirán de manera ágil recabar información sobre los temas de interés socioeconómico identificados en el Programa Estadístico y Cartográfico vigente. En este sentido la temática y cuestionarios de las encuestas sociales de 2025 y 2026 pivotarán entorno a las necesidades de información detectadas en el Plan Estadístico y Cartográfico 2023-2029 como relevantes para el análisis de de las condiciones socioeconómicas de la población andaluza.



MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 5 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400lluX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La recogida de la información necesaria para obtener los resultados de esta actividad estadística tendrá lugar mediante metodología de encuestación a la población andaluza, con un cuestionario estructurado en bloques y centrado en las variables identificadas como principales en cada edición.

En este contexto, el proyecto pasa por que el Servicio de Estudios, Síntesis y Métodos Estadísticos cuente con los medios y recursos suficientes para supervisar la organización y ejecución de los trabajos de recogida de estas dos encuestas sociales a través de la plataforma de recogida de encuestas Blaise, ajustándose a un modelo multicanal CATI-CAWI. Las unidades muestrales seleccionadas en las correspondientes muestras serán informadas vía postal de la realización de las encuestas telefónicas y se les ofrecerá también la opción de autocumplimentarla vía internet (canal CAWI), ya sea a través del ordenador o del móvil.

2. Objetivos

El objeto de la contratación consiste en la adquisición de información a través de encuestas para la generación de datos con fines analíticos. Para la obtención de dicha información será necesario realizar tareas de planificación, diseño, seguimiento, control, depuración y estandarización, análisis, tratamiento y explotación de los datos de las dos encuestas sociales proyectadas y, por otra parte, desarrollar y ejecutar las correspondientes operaciones de recogida de información en campo de dichas encuestas.

Así pues, el objetivo general de la contratación se concreta en dos objetivos específicos:

Objetivo 1: Llevar a cabo las tareas de planificación, diseño, coordinación, depuración, estandarización, análisis y tratamiento de datos usando herramientas de BIG DATA que permitan procesar de manera eficiente y almacenar la información de las operaciones de recogida directa de las dos encuestas sociales programadas, a través de la plataforma de recogida de encuestas del IECA. Requerirá el uso de técnicas de inteligencia de negocio para la generación de informes y visualizaciones (dashboards) que faciliten el seguimiento, el control y la interpretación de los datos obtenidos (actividades de Big data e Inteligencia de negocio).

Objetivo 2: Realización de los trabajos de campo necesarios para la recogida de información de las dos encuestas sociales programadas, mediante la realización de entrevistas telefónicas a través del sistema CATI de la plataforma de recogida de encuestas del IECA (actividades complementarias).

3. Organización en lotes

Para la consecución de estos objetivos el proyecto se organiza en dos lotes, asumiendo cada uno de estos lotes el desarrollo de un objetivo:

Lote 1: 'Diseño, planificación, coordinación, seguimiento, control, depuración, estandarización, análisis, tratamiento y explotación de los datos de las encuestas sociales del IECA'. Ejecutará el objetivo 1,



MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 6 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400lluX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

siguiendo los requisitos y tareas relacionados en este Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, PPT).

Lote 2: 'Trabajos de campo mediante entrevista telefónica para la recogida de información de las encuestas sociales del IECA'. Ejecutará el objetivo 2, siguiendo los requisitos y tareas establecidos en este PPT.

Tal y como se expresa en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, PCAP), las empresas pueden ofertar al Lote 1 o al Lote 2 o a los dos lotes simultáneamente, si bien siempre se valorarán las ofertas a cada lote por separado. Por tal razón no se admitirán ofertas conjuntas, es decir, una única oferta por ambos lotes. Aunque las empresas podrán licitar a los 2 lotes, sólo podrán ser adjudicatarias de uno de ellos.

4. Descripción general del proyecto

4.1 Ámbito poblacional

Ambas encuestas están dirigidas a la población residente en viviendas familiares principales en Andalucía.

En cada una de las dos encuestas, la muestra estará formada por 8.750 unidades muestrales representativas de la población objeto de estudio, y su distribución será estratificada por determinadas zonas geográficas y otras variables determinadas en el diseño muestral. Las encuestas serán nominales, es decir, tienen que ser respondidas por la unidad muestral concreta asignada previamente en el diseño de las muestras. De manera que el trabajo de recogida consiste en conseguir que cada unidad seleccionada, conteste el cuestionario.

En este sentido se fijará un número mínimo de encuestas completadas en cada uno de los estratos de la muestra, del 50%. Esta tasa de respuesta mínima por estrato o subgrupo poblacional no obsta para que la tasa media global de respuesta deba situarse al menos en el 60%.

Antes de descartar a una unidad por no localizarla, se habrá de efectuar un mínimo de 7 intentos de contacto telefónico, en horas y días diferentes. En todo caso, la totalidad de la muestra deberá ser contactada y todas las unidades finalizadas. Esto implica que cada unidad al finalizar el campo presentará, bien un cuestionario completado, bien una incidencia final válida correctamente codificada.

La muestra con la información necesaria para la realización de la encuesta telefónica la facilitará el IECA. Será accesible para la empresa adjudicataria del Lote 2 para la realización de encuestas a través de la plataforma Blaise.



MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 7 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400lluX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4.2 Cuestionarios

Los cuestionarios se diseñarán a partir de estudios previos sobre los ámbitos objeto de investigación en cada una de las dos encuestas. Por consiguiente, la elección de las preguntas e ítems atenderá a las prioridades temáticas que se deriven del proceso de delimitación del marco teórico y conceptual de las investigaciones, la identificación de las necesidades específicas de información que han de atenderse con las dos encuestas y la recopilación de experiencias y fuentes de información complementarias y de contraste existentes, manteniendo las principales variables que permitan su comparabilidad con otros estudios de naturaleza similar.

Junto al contenido de ítems que contendrán los cuestionarios que se diseñen, han de especificarse una serie de cuestiones y configuraciones técnicas esenciales para su implementación y aplicación eficiente, con la menor carga de respuesta posible, en la plataforma de recogida de encuestas del IECA (Blaise):

- Su organización y estructura.
- Sus módulos temáticos.
- La tipificación de las clasificaciones socioeconómicas a incluir.
- Los valores y rangos admisibles de respuesta.
- El control y condicionamiento del flujo entre ítems.
- Las reglas de validación a aplicar en tiempo de cumplimentación y en fase de depuración.

En el proceso de diseño de los cuestionarios ha de tenerse en cuenta que los aspectos metodológicos del sistema de recogida que regirá las encuestas sociales ya se encuentran prefijados. Ello implica, entre otras cosas, que la extensión de los cuestionarios y la complejidad de sus ítems se encuentra condicionada a la viabilidad de su utilización como instrumento de recogida de información con una metodología CATI (entrevistas telefónicas asistidas con ordenador) y CAWI.

4.3 Sistema de recogida de la información

Cada una de las dos muestras debe recogerse mediante metodología multicanal en sendos trabajos de campo, que se extenderán durante un periodo de 12 semanas cada uno. Los dos periodos de campo no podrán solaparse, ya que entre ambos habrá un periodo de 22 semanas destinado a tareas que pueden afectar a ambas encuestas (ver apartado 4.3). El método principal de recogida de información será el de encuesta telefónica asistida por ordenador (metodología **CATI**). También se habilitará un servicio web como medio alternativo de encuestación, de modo que las personas seleccionadas en las muestras, que así lo deseen, puedan cumplimentar las encuestas autónomamente mediante este canal (metodología **CAWI**).

Por consiguiente se trata de dos encuestas basadas en un método mixto o multicanal de recogida de información. Como soporte tecnológico para su desarrollo se empleará la plataforma de recogida de encuestas Blaise, la cual gestiona los procesos y tareas implicadas en una operación de recogida de información multicanal desde distintos centros de trabajo.

Los cuestionarios, por lo tanto, podrán cumplimentarse autónomamente por el propio encuestado o mediante entrevista telefónica. En todo caso, se seguirá el método de

recogida que demanden las personas entrevistadas. En los casos de entrevista telefónica, el entrevistador contará con un ordenador, portátil, Tablet o similar con acceso a Internet para gestionar los contactos y cargar los datos directamente en Blaise. Esta intervención por parte de los agentes entrevistadores es fundamental y requerirá, para su correcta ejecución, de una formación y entrenamiento específicos.

Con el fin de realizar los trabajos de recogida de información, las empresas adjudicatarias tendrán que aplicar, de manera general, los siguientes principios:

- Escrupulosa observación de las instrucciones y criterios metodológicos establecidos en los manuales de cuestionario, entrevistador, agentes telefónicos proporcionados .
- Identificación de los individuos a encuestar de acuerdo con los criterios previstos y, tratándolos con la adecuada corrección, perseguir maximizar la cantidad y la calidad de las respuestas.
- Tener especial cuidado en favorecer la obtención de un grado de respuesta homogéneo en las diferentes zonas del territorio.

En la recogida de información se aplicarán todos los trabajos y controles precisos en orden a la reducción de las incidencias, tales como: inspecciones de audios, revisión de seguimiento de protocolo de recontacto, revisión de causas de las incidencias y otras herramientas auxiliares, análisis de incidencias por agente entrevistador, etc. Se definirá un proceso de reducción de negativas con su correspondiente argumentario.

4.4 Fases y acciones del proyecto

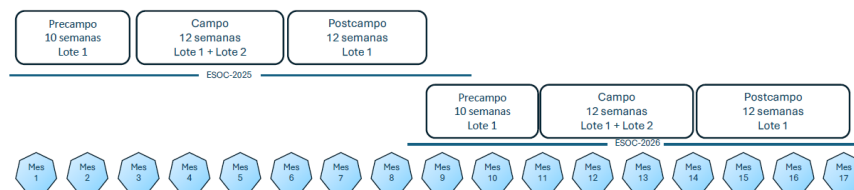
La recogida de información por parte de los encuestadores es el momento central de cualquier encuesta. Con esta referencia como eje central, para programar los trabajos a desarrollar en cada una de las dos encuestas sociales proyectadas se pueden establecer tres fases de actuación:

- Trabajos previos a la recogida de información (PRECAMPO)
- Trabajos durante la recogida de información (CAMPO)
- Trabajos posteriores a la recogida de información (POSTCAMPO).

Para las dos encuestas sociales programadas, cada una de estas tres fases tendrá una duración aproximada de tres meses, si bien la fase de PRECAMPO de la segunda Encuesta Social puede solaparse con la fase de POSTCAMPO de la primera Encuesta Social. Por tal motivo, el proyecto, considerado como el conjunto de acciones que dan lugar a la realización de las dos encuestas, ha de desarrollarse en un periodo de **17 meses**. No obstante lo anterior, los plazos parciales del lote 2 no podrán coincidir con los meses de julio y agosto, por lo que en el caso de que por la fecha de inicio del contrato alguno de ellos coincidiera total o parcialmente con dichos meses, el plazo parcial correspondiente se adelantaría o pospondría, por decisión de la persona Responsable del contrato, dentro del plazo máximo de los diecisiete meses, previa comunicación a la empresa adjudicataria. El cronograma y la fijación concreta de fechas y plazos se comunicará a las empresas adjudicatarias en un plazo máximo de quince días, a contar desde la formalización del contrato, de manera que las tareas de campo del lote 2 no coincidan con dichos meses.



MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 9 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400lluX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



5. Tareas a desarrollar en cada lote

Atendiendo a la anterior estructura de fases del proyecto, las tareas que componen cada una de dichas fases con indicación del lote que las ejecutará son las siguientes:

5.1 Tareas del lote 1

Tareas previas a la recogida de información (PRECAMPO):

- Informe acerca de los trabajos de definición del cuestionario.
- Diseño del cuestionario.
- Implementación del cuestionario en la plataforma de recogida de encuestas (Blaise).
- Pruebas finales en la plataforma de recogida de encuestas (Blaise).
- Elaboración de los manuales de cuestionario, entrevistador, agentes telefónicos de acuerdo con las indicaciones del IECA.
- Creación de BBDD
- Creación de filtros y reglas de validación de cuestionarios
- Formación del equipo de recogida de información: coordinadores de campo, encuestadores y agentes telefónicos.
- Coordinación y supervisión de la encuesta piloto.
- Preparación e impresión de la comunicación postal de las unidades de la muestra seleccionadas. Generación y envío de las cartas de aviso a las viviendas a partir de la muestra facilitada por IECA. El envío se hará con el desfase mínimo posible respecto a las fechas de encuestación, si bien se concederá a la población un margen de días suficiente para que puedan responder vía Internet. Las cartas serán personalizadas, siguiendo el modelo determinado por IECA. En cualquier caso, la edición e impresión de las cartas serán tareas de la empresa adjudicataria. El IECA facilitará los sobres con franqueo de envío.

Tareas durante la recogida de información (CAMPO):

- Seguimiento del proceso de concertación de citas telefónicas.

MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 10 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400lluX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Seguimiento de ritmos de trabajo de encuestación. Mediante técnicas de Inteligencia de negocio, elaborar informes, dashboards y cuadros de mando con las estadísticas de incidencias y ritmos de recogida desglosados según encuestador, canales de recogida y estratos muestrales. Diariamente se remitirá un informe que incorporará igualmente información sobre el proceso de recogida (paradata) extraída de Blaise.
- Depuración, validación y control de calidad de los datos.
- Control de la calidad de la muestra recogida respecto a la muestra teórica. Control de la calidad de la información recogida según canales.
- Seguimiento de los trabajos de recuperación de muestra perdida. Antes del día 20 de encuestación comenzará el proceso de recuperación de encuestas finalizadas con incidencias consideradas recuperables (Sin contacto y Negativa). Desde ese momento el informe diario de seguimiento de ritmos de trabajo incorporará información sobre tasa de éxito y recogida en el proceso de recuperación, por lo que será necesario incluir esta información en los cuadros de mando y dashboards de seguimiento.
- Control en el proceso de recogida, de las instrucciones y criterios metodológicos establecidos en los manuales de cuestionario, entrevistador, agentes telefónicos proporcionados.
- Control del seguimiento, en el proceso de recogida, de protocolos de contacto y recontacto indicados en los manuales y calidad de las entrevistas. El control e inspección de los trabajos de recogida de información se hará de acuerdo con las normas del IECA. La empresa adjudicataria realizará inspecciones de campo telefónicas (a través de audios) mediante comprobación de incidencias para comprobar la calidad y el rigor en la codificación de incidencias así como el respeto y seguimiento, en el proceso de encuestación, de las instrucciones y criterios establecidos. Se inspeccionará un mínimo de 10% del trabajo de cada entrevistador. Este porcentaje se elevará al 20% durante los 6 primeros días de trabajo. El desfase de la inspección no superará los diez días naturales una vez producida la incidencia o realizada la entrevista. Semanalmente se remitirá un informe con estadísticas de las inspecciones realizadas y sus resultados, asimismo se podrán establecer reuniones con los encuestadores telefónicos para que ellos mismos puedan exponer las dudas que hayan surgido en el periodo de campo.
- Trabajos de recodificación de literales del cuestionario. Habitualmente literales de actividad, estudios, geográficos, etc. La codificación se realizará según los manuales de códigos generales o específicos que fije el IECA. Del mismo modo, el IECA podrá determinar herramientas propias o específicas de codificación para la realización de los trabajos.
- Atención de la línea telefónica 900 de atención a la ciudadanía seleccionada para la encuesta
- Monitorización del estado de las encuestas iniciadas por el canal CAWI.
- Control y seguimiento en general de las tareas de campo. Los informes semanales de inspección también incorporarán indicadores semanales de seguimiento de las tareas de campo, ritmos de trabajo de codificación y ritmos de trabajo de depuración. Los informes se elaborarán a través de consultas a la base de datos de la plataforma de recogida de encuestas.

Tareas posteriores a la recogida de información (POSTCAMPO):

- Descarga de las encuestas correspondientes a la muestra recogida.
- Depuración de las encuestas conseguidas que no se hayan depurado durante el periodo de campo.



MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 11 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400lluX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Imputación mediante técnicas estadísticas de datos faltantes.
- Evaluación de los trabajos de campo e informe de calidad de los datos y de la muestra.
- Mediante herramientas de Big Data, realizar cruces con otros registros administrativos, almacenados en las BBDD del IECA, para añadir información de valor a los datos de la encuesta si procede.
- Generación del archivo de microdatos.
- Elaboración, análisis y diseño de tablas estadísticas.
- Diseño y elaboración de resultados estadísticos.
- Elaboración de informe metodológico
-
- Registro de cartas devueltas

5.2 Tareas del lote 2

En términos generales al lote 2 le corresponde: Localización de teléfonos, calendarios de encuestación, y call-center, recogida y grabación de los cuestionarios (entrevistas), recuperación de encuestas finalizadas con incidencias consideradas recuperables (Sin contacto y Negativa).

Tareas previas a la recogida de información (PRECAMPO):

- Mejora de la información de contacto de la muestra, para aquellas unidades que no presenten información completa o suficiente.
- Asistencia, de todo el personal que participe en el trabajo, a las sesiones de formación sobre los objetivos y la metodología de cada una de las encuestas sociales, la identificación y descripción de los hogares en cada vivienda, el contenido y los criterios de las preguntas de los cuestionarios, etc. Esta formación la desarrollará el Lote 1 de manera presencial en la sede del IECA. Todas las personas (entrevistadores/ras) que se vayan incorporando al trabajo de campo una vez este haya empezado, recibirán también la mencionada formación. En esta ocasión, la formación irá a cargo de la empresa adjudicataria y se basará en los manuales de instrucciones y será supervisada por el Lote 1.
- Realización de la encuesta piloto, coordinada y supervisada por el Lote 1.

Trabajos durante la recogida de información (CAMPO):

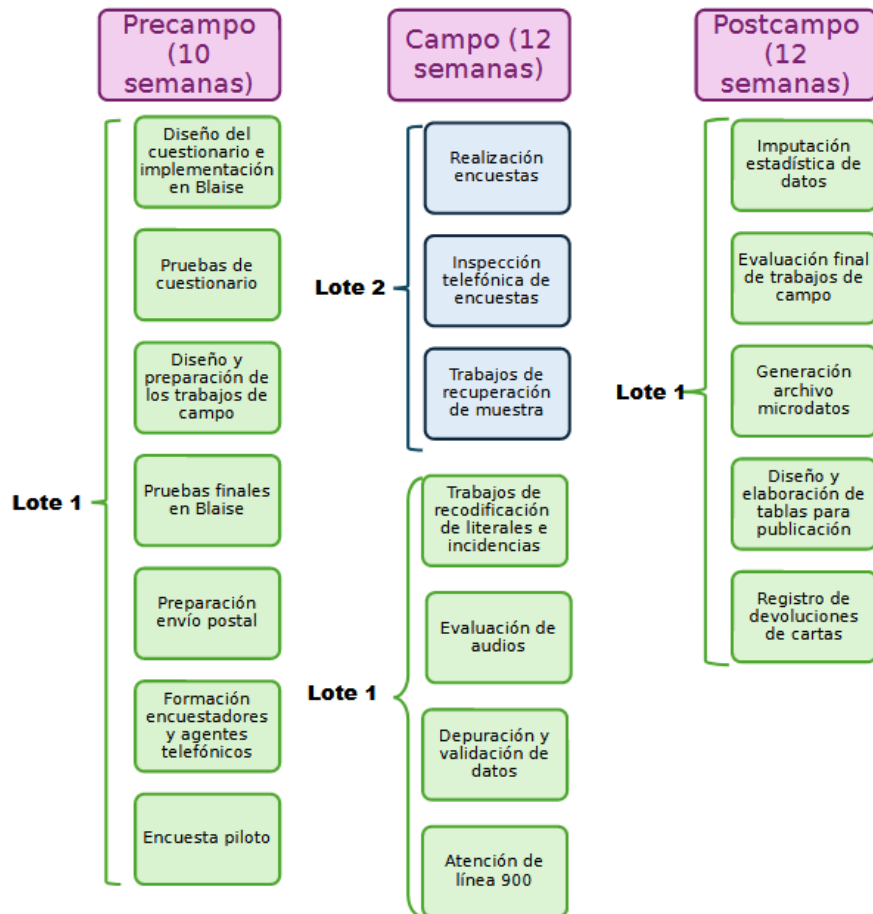
- Planificación y supervisión de lotes de trabajo de los encuestadores, garantizando en todo momento la cobertura territorial y la representatividad de la muestra final (medido como el desvío excesivo respecto de los estratos socio-demográficos fijados en la encuesta)
- Respeto y seguimiento de las instrucciones y criterios metodológicos establecidos en los manuales de cuestionario, entrevistador proporcionados .
- Respeto y seguimiento de protocolos de contacto y recontacto indicados en los manuales. En el anexo 1.A se muestran los protocolos de recontacto empleados en las últimas encuestas sociales desarrolladas en el IECA.
- Concertación de citas telefónicas con las unidades muestrales para la realización de la encuesta. Realización de las encuestas. Se definirá un proceso de reducción de negativas con su correspondiente argumentario.



MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 12 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400lluX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Trabajos de recuperación, antes del día 20 de encuestación comenzará el proceso de recuperación de encuestas finalizadas con incidencias consideradas recuperables (Sin contacto y Negativa).

Procesos en las distintas fases de encuesta



5.3 Equipos de trabajo

Las tareas antes descritas están distribuidas entre dos equipos de trabajo, que serán proporcionados por las empresas adjudicatarias: el **Equipo de Coordinación Técnica** (ECT), que se hará cargo de ejecutar los trabajos del Lote 1, y el **Equipo de Recogida de Información** (ERI), que se ocupará de ejecutar el Lote 2.

5.3.1 Lote 1: Equipo de Coordinación Técnica (ECT)

Para el diseño, planificación, coordinación, seguimiento, control, depuración, estandarización, análisis y tratamiento de datos de las dos encuestas sociales será necesario un Equipo de Coordinación Técnica (ECT) formado por técnicos cualificados, que han de contar con las siguientes características:

- Especializado en realizar encuestas que tengan objetivos temáticos diversos.
- Especializado en realizar encuestas con elevado tamaño muestral y dirigidas a distintas poblaciones objetivo: hogares, personas, empresas, etc.
- Que cuente con personal técnico cualificado para diseñar, gestionar y ejecutar cualquiera de las fases y procedimientos de una investigación realizada mediante encuesta. Desde su planificación hasta la tabulación y difusión de resultados.
- Con experiencia y cualificación en distintos métodos de recogida para afrontar operaciones de encuesta que se lleven a cabo con cualquier metodología o canal de recogida.

La empresa adjudicataria del Lote 1 debe configurar un equipo de trabajo estructurado en tres unidades funcionales: Unidad de muestra, Unidad de explotación y Unidad de seguimiento.

El ECT estará compuesto, **al menos**, por **4 técnicos/as** con los perfiles de especialización indicados en el siguiente cuadro que desarrollarán sus labores en la **sede del IECA** durante los 17 meses que se prevé que abarquen las fases PRECAMPO, CAMPO y POSTCAMPO de las dos encuestas. Su cometido será diseñar la metodología de las encuestas, coordinar y monitorizar a través de Blaise el desarrollo de los correspondientes trabajos de campo y producir los resultados estadísticos, bajo la dirección técnica de la persona Coordinadora General del proyecto del IECA.

Equipo de Coordinación Técnica

UNIDAD FUNCIONAL	PERFIL	EFFECTIVOS
Unidad de muestra	Técnico/a en tratamiento de muestras	1
Unidad de seguimiento	Técnico/a de seguimiento y calidad de datos	1
	Técnico/a de análisis social	1
Unidad de explotación	Técnico/a de explotación y tabulación	1

De manera más concreta, este equipo asesorará para la toma de decisiones sobre el diseño e implementación del cuestionario, el tratamiento muestral, el análisis espacial de los ámbitos territoriales de recogida de información, se ocupará de la formación de los equipos encargados de la recogida de información y centralizará los procesos de control y tratamiento de los datos (depuración, validación, seguimiento, evaluación de audios de encuestas, imputación, tabulación y explotación de resultados, generación de microdatos, etc.). Una descripción pormenorizada de las tareas a desempeñar por cada unidad funcional puede consultarse en el apartado 5.4.2.

Durante la fase de campo para las tareas relacionadas con recontactos, calidad y/o codificación que requieran la Unidad de explotación y/o la Unidad de seguimiento, así como para la atención de la línea 900, el equipo del Lote 1 incorporará la Unidad de



Cofinanciado por
la Unión Europea



MINISTERIO
DE HACIENDA
Y FUNCIÓN PÚBLICA



Fondos Europeos



Junta
de Andalucía

MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 14 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400lluX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

gestión telefónica, conformada por dos agentes telefónicos. Estos agentes desarrollarán sus labores durante las 24 semanas que se prevé que abarquen las fases de CAMPO de ambas encuestas.

UNIDAD	EFFECTIVOS
Unidad de gestión telefónica	2

Este equipo estará compuesto por **2 personas**. Sus funciones principales serán:

- Establecer los contactos que se estimen oportunos con las unidades muestrales para informar de las encuestas y establecer citas para realizar la entrevista.
- Atender la línea de información telefónica (línea 900) que habilitará el IECA para que la ciudadanía contacte para cualquier tema relacionado con las encuestas.
- Comprobar el estado en el que se encuentran las encuestas iniciadas vía CAWI y realizar las llamadas de recordatorio para completarlas.
- Recodificar incidencias del proceso de entrevista y literales de las encuestas, especialmente en preguntas sociodemográficas.

5.3.2 Lote 2: Equipo de Recogida de Información (ERI)

Durante los periodos de desarrollo de las dos fases de recogida de información (CAMPO) de las encuestas (12 semanas para la primera Encuesta Social de 2025 y 12 semanas para la segunda Encuesta Social de 2026), la empresa adjudicataria del Lote 2 dedicará un Equipo de Recogida de Información (ERI) a las tareas de recogida directa de encuestas. Este equipo estará compuesto por las siguientes unidades:

- Coordinadores/as de campo
Las tareas de esta unidad consisten en supervisar diariamente el trabajo de los encuestadores telefónicos, conforme a las actuaciones y criterios de calidad que se establezcan por la persona Coordinadora General del proyecto del IECA y respetando las instrucciones y criterios metodológicos establecidos en los manuales de cuestionario y entrevistador proporcionados . La coordinación de campo se realizará en las instalaciones del **call-center** que la empresa adjudicataria del Lote 2 habrá de habilitar para la realización de las entrevistas telefónicas. Estas tareas serán efectuadas por un equipo de al menos **2 personas**.
- Encuestadores/as telefónicos CATI
Sus funciones principales serán realizar las encuestas telefónicas con dispositivos con acceso a Internet para gestionar los contactos y cargar los datos directamente en la plataforma de encuestación (Blaise) , conforme a las actuaciones y criterios de calidad que se establezcan por la persona Coordinadora General del proyecto del IECA y respetando las instrucciones y criterios metodológicos establecidos en los manuales de cuestionario y entrevistador proporcionados. Desarrollarán su trabajo en el **call-center** de la empresa adjudicataria del Lote 2. El equipo estará formado por **10 encuestadores/as como mínimo**

Equipo de Recogida de Información

UNIDAD	EFFECTIVOS
--------	------------



MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 15 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400lluX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Coordinadores de campo	2
Encuestadores telefónicos CATI	10

5.4 Modelo de relación orgánico-funcional del proyecto

El esquema orgánico-funcional diseñado para la realización de las dos encuestas sociales proyectadas se compone de tres niveles de acción: 1. Coordinación general, 2. Coordinación técnica y 3. Recogida de información. De manera más concreta se explican a continuación las tareas y actores que comprenden estos tres niveles de acción, señalando aquellas tareas que dan lugar a interdependencias entre los equipos de trabajo de los dos lotes.

5.4.1 Funciones de coordinación general del proyecto

Esta función la desempeñará el/la funcionario/a designado/a por la persona responsable del contrato (Jefe/a del Servicio de Estudios, Síntesis y Métodos estadísticos) como **Coordinador/a General del proyecto**. Su labor será la supervisión y coordinación diaria o semanal de los procesos, **con los/as jefes/as responsables de cada uno de los lotes**. Controlando y supervisando de manera continua y habitual que se cumplen los plazos y los criterios de calidad establecidos en el diseño de las operaciones.

5.4.2 Funciones de las empresas adjudicatarias del Lote 1. Coordinación técnica

La coordinación técnica engloba el diseño, el seguimiento y el control de una serie de procesos técnicos destinados a preservar la calidad de los datos. Estas acciones las llevará a cabo en sus instalaciones el **Equipo de Coordinación Técnica** (ECT) que proporcionará la empresa adjudicataria del Lote 1. De manera general, estos procesos se pueden englobar en los siguientes grupos de acciones (se indican las **interdependencias** con las unidades del equipo ERI del Lote 2):

- Seguimiento de la plataforma Blaise

Se trata de la revisión global del funcionamiento de Blaise antes y durante los trabajos de campo. Los trabajos se centran en diseñar, preparar e implementar la operación en la plataforma y observar que los datos siguen el recorrido en Blaise de manera adecuada, desde su recogida por parte de los encuestadores hasta su descarga para su posterior tratamiento estadístico. A tal efecto, el personal del IECA instruirá a los técnicos del ECT en el manejo de la plataforma. En términos de las unidades funcionales que componen el ECT, las acciones concretas que componen este grupo son las siguientes:

- Unidad de muestra:
 - Carga de la muestra
 - Creación de filtros y reglas de validación del cuestionario
 - Descarga de las encuestas correspondientes a la muestra recogida.
- Unidad de explotación:
 - Preparación del envío postal a las unidades de la muestra informando de la encuesta.



MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 16 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400lluX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Elaboración de los manuales de cuestionario, entrevistador y agentes telefónicos.
- Unidad de seguimiento:
 - Diseño del cuestionario.
 - Implementación del cuestionario en Blaise
 - Diseño y preparación de los trabajos de campo.
 - Pruebas finales en Blaise
 - Formación del equipo de recogida de información: coordinadores de campo, encuestadores y agentes telefónicos.
 - **Coordinación y supervisión** de la encuesta piloto.

▪ Seguimiento del dato

Este grupo de acciones engloba principalmente a) la depuración y validación de los datos, b) su recodificación y c) su explotación. El primer proceso asegura que la recogida de la información se está realizando de manera correcta, mediante la definición y programación de reglas de validación que permitan controlar los itinerarios del cuestionario. Por su parte, la recodificación consiste en el proceso de control y revisión de la codificación realizada por los encuestadores en algunas variables concretas, principalmente sociodemográficas, así como en las incidencias del proceso de entrevista. La explotación de los datos se articula en torno a las tareas finales de imputación, tabulación y obtención de resultados estadísticos, carga de los mismos en el Banco de Datos Estadísticos del IECA si se requiere, generación del fichero de microdatos, etc. En términos de las unidades funcionales que componen el ECT, se señalan a continuación las acciones concretas que componen este grupo y se indican expresamente las que requieren del apoyo de la unidad de gestión telefónica, que se incorporará al equipo del Lote 1 durante el campo. :

- Unidad de muestra:
 - Generación del archivo de microdatos.
 - Mediante herramientas de Big Data, realizar cruces con otros registros administrativos, almacenados en las BBDD del IECA, para añadir información de valor a los datos de la encuesta.
- Unidad de explotación:
 - Coordinación y seguimiento de los trabajos de recodificación de incidencias del proceso y literales del cuestionario que realizarán los agentes de la unidad de gestión telefónica
 - Diseño y elaboración de tablas estadísticas.
 - Diseño y elaboración de resultados estadísticos.
- Unidad de seguimiento:
 - Depuración y control de calidad de los datos.
 - Imputación de datos estadísticos.

▪ Seguimiento del proceso de encuesta

Las acciones de este grupo se centran en conocer si la realización de la encuesta por parte de los encuestadores se ha ejecutado correctamente así como el control secundario de la calidad de los datos. Para ello se evalúa el trabajo de los encuestadores a través de grabaciones de audio, se coordina la concertación de citas telefónicas y se realizan una serie de acciones auxiliares relacionadas con el control de los datos y del proceso de encuesta. En términos de las unidades funcionales que componen el ECT, se señalan a continuación las acciones concretas que componen este grupo y se indican expresamente las que requieren del apoyo de la Unidad de gestión telefónica, que se incorporará al



MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 17 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400lluX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

equipo del Lote 1 durante el campo, así como la implantación de un modelo de **coordinación** con el Lote 2:

- Unidad de explotación:
 - Seguimiento de los protocolos y apoyo de la Unidad de gestión telefónica en la concertación de citas a través de la línea 900 (en **coordinación** con Lote 2).
 - Seguimiento de las encuestas iniciadas vía CAWI, apoyo de la Unidad de gestión telefónica en la comprobación del estado en el que se encuentran las encuestas iniciadas vía CAWI.
 - Seguimiento del nivel de calidad y apoyo de la Unidad de gestión telefónica en la atención de la línea telefónica que habilitará el IECA para que la ciudadanía contacte para cualquier tema relacionado con la encuesta, así como recepción de llamadas desviadas (devolución de llamadas) desde el call-center (en coordinación con el lote 2)
- Unidad de seguimiento:
 - Control de calidad de las entrevistas a través de inspección de grabaciones en audio de las mismas (en **coordinación** con Lote 2)

▪ Seguimiento de los trabajos de campo

Estos trabajos se fundamentan en el diseño y elaboración de informes de seguimiento que permiten conocer el desarrollo de los trabajos de campo. Principalmente el seguimiento se realiza sobre los ritmos de trabajo de encuestación y sobre el control de la calidad de la muestra (preservar que la muestra real no se desvíe de la muestra teórica). En términos de las unidades funcionales que componen el ECT, se señalan a continuación las acciones concretas que componen este grupo y se indican expresamente las que requieren la implantación de un modelo de **coordinación** con el Lote 2:

- Unidad de muestra:
 - Control de la calidad de la muestra recogida respecto a la muestra teórica.
- Unidad de explotación:
 - Seguimiento de los trabajos de recuperación de muestra perdida por negativas a colaborar o sin haber tenido contacto alguno (en **coordinación** con Lote 2).
- Unidad de seguimiento:
 - Elaborar informes, dashboards y cuadros de mando con las estadísticas de incidencias y ritmos de recogida para realizar el seguimiento de ritmos de trabajo de encuestación (en **coordinación** con los Coordinadores de campo del Lote 2).
 - Evaluación de los trabajos de campo e informe de calidad de los datos y de la muestra.



MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 18 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400lluX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

5.4.3 Funciones de las empresas adjudicatarias del Lote 2.

Recogida de información

Las tareas de recogida de información se corresponden con la fase CAMPO del proyecto. Su realización compete a las unidades que componen el **Equipo de Recogida de Información** (ERI) que proporcionará la empresa adjudicataria del Lote 2. De manera general, estos procesos se pueden englobar en los siguientes grupos de acciones (se indican las interdependencias con las unidades del equipo ECT del Lote 1):

- Coordinación de campo

Esta labor corresponde a la unidad de coordinadores de campo. Se fundamenta en dos acciones: a) supervisar los trabajos de los encuestadores en el call-center de la empresa adjudicataria del Lote 2, con el objetivo de asegurar que realizan la encuesta de manera correcta y b) distribuir y planificar el trabajo diario de los encuestadores telefónicos (en **coordinación** con la Unidad de seguimiento del Lote 1 y respetando las instrucciones y criterios metodológicos establecidos en los manuales).

- Realización de encuestas telefónicas

Esta labor la realizará la unidad de encuestadores telefónicos (CATI) en el call-center de la empresa adjudicataria del Lote 2.

- Mejora de la calidad

Antes del día 20 de encuestación comenzará el proceso de recuperación de encuestas finalizadas con incidencias consideradas recuperables (Sin contacto y Negativa). Desde ese momento el informe diario de seguimiento de ritmos de trabajo incorporará información sobre tasa de éxito y recogida en el proceso de recuperación (en **coordinación** con la Unidad de explotación del Lote 1)

6. Restricciones técnicas

Hasta ahora se han descrito las principales características del proyecto y la distribución de las tareas entre los lotes del contrato. En este punto es conveniente resaltar aquellos requisitos técnicos que se consideran fundamentales para cumplir con los objetivos: realizar las dos encuestas sociales, en los plazos establecidos y obteniendo datos de calidad.

El número total de unidades muestrales a investigar será 8.750 unidades muestrales, en cada encuesta. Todas las unidades deben ser investigadas siguiendo las indicaciones de los manuales de cuestionario, entrevistador, agentes telefónicos y coordinadores de campo.

Se establece como objetivo global mínimo de respuesta, es decir cuestionarios cumplimentados válidos, el 60% de las viviendas que forman la muestra inicial (al menos 5.250 cuestionarios completados válidos para cada Encuesta Social) y un mínimo del 45% por estratos.

6.1 Número de encuestas y método de recogida

El número total de unidades muestrales a investigar en cada encuesta será 8.750. Todas las unidades deben ser investigadas y finalizadas siguiendo las indicaciones y recomendaciones de los manuales proporcionados por el IECA. De manera que, tras



Cofinanciado por
la Unión Europea



MINISTERIO
DE HACIENDA
Y FUNCIÓN PÚBLICA



Fondos Europeos



Junta
de Andalucía

MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 19 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400lluX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

investigar todas las unidades, se establece como objetivo global mínimo de respuesta, es decir cuestionarios cumplimentados válidos, al menos el 60% de las unidades que forman la muestra inicial y el 50% de las unidades en cada estrato o conglomerado, en función del diseño muestral desarrollado. .

Los trabajos de las dos fases CAMPO consisten, por tanto, en investigar 17.500 unidades (8.750 en cada Encuesta Social) y obtener al menos un objetivo global mínimo de respuesta, en cada encuesta, del 60% de la muestra inicial (5.250 cuestionarios completados válidos para cada Encuesta Social, como mínimo).

Cada una de las dos fases CAMPO se desarrollará en 12 semanas de plazo máximo, con un intervalo aproximado de 22 semanas entre la finalización de la primera y el inicio de la segunda. Se utilizará un método mixto de recogida: el principal método es la encuesta telefónica (CATI), que se combinará con una recogida vía web (CAWI).

Las unidades muestrales irán acompañadas de los teléfonos de contacto disponibles, tanto móviles como fijos.

6.2 Cuestionario

La complejidad y extensión de los cuestionarios se adaptará a las limitaciones que imponen los canales de recogida de información. Por lo que se refiere al canal telefónico, los cuestionarios han de poder completarse en una entrevista de corta duración. Por el otro lado, el canal CAWI, en tanto que supone una cumplimentación autoadministrada por la unidad muestral, exige que la complejidad de las cuestiones a plantear sea moderada. A modo de ejemplo en el Anexo II se adjuntan los cuestionarios realizados en las últimas ediciones de la Encuesta social.

6.3 Aplicativo informático para la realización de las encuestas

La recogida multicanal se llevará a cabo a través de la plataforma tecnológica de recogida de encuestas del IECA, Blaise, que permite gestionar los procesos y tareas implicadas en una operación de recogida de información multicanal desde distintos centros de trabajo.

Por ello, los aplicativos de encuestación y comunicación con la plataforma, cuyo acceso facilitará el IECA, habrán de ser operados desde los equipos informáticos disponibles en el call-center de la empresa adjudicataria del Lote 2. Desde el IECA se proporcionará información suficiente a la empresa para la instalación y configuración del software de la plataforma. De manera que la gestión y grabación de cuestionarios se realizará en la plataforma de recogida de encuestas del IECA siendo el servidor utilizado parte de la infraestructura de IECA.

A la finalización del plazo de ejecución de los trabajos de campo de cada una de las dos encuestas (12 semanas, fase CAMPO), habrán debido investigarse 8.750 unidades muestrales y almacenarse en el servidor central de la plataforma al menos 5.250 cuestionarios cumplimentados, para cada encuesta social, que superen los requisitos de



MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 20 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400lluX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

calidad que establezca la persona Coordinadora General del proyecto para ser admitidas como válidas.

6.4 Equipos de trabajo: dedicación y tamaño óptimo

Por parte de la empresa adjudicataria del Lote 1 se constituirá el Equipo de Coordinación Técnica (ECT) y por parte de la empresa adjudicataria del Lote 2 se constituirá el Equipo de Recogida de Información (ERI), ambos con las especificaciones recogidas en el apartado 5.3. Las labores de estos equipos estarán supeditadas a la dirección técnica de la persona Coordinadora General del proyecto del IECA.

6.4.1 Lote 1. Equipo de Coordinación Técnica (ECT)

Estará compuesto por:

Perfiles técnicos especificados en el apartado 5.3.1

Su labor se desarrollará en la sede del IECA a lo largo de las 34 semanas que comprenden las fases PRECAMPO, CAMPO y POSTCAMPO de cada una de las dos encuestas que componen el proyecto. El horario de trabajo del ECT, será de lunes a viernes de 8:00 a 15:00, si bien en la fase de CAMPO se establecerán turnos para que siempre haya al menos una persona supervisando el trabajo y apoyando a la Unidad de gestión telefónica en el horario de tarde (15:00-21:00).

Unidad de gestión telefónica

Su labor se desarrollará en la sede del IECA durante los dos periodos de 12 semanas, cada uno, que comprenden las fases de CAMPO de cada una de las dos encuestas (sin contar los 2-3 días de formación presencial en la sede del IECA que serán previos al inicio de la recogida de cada encuesta). Esta unidad estará formada por 2 personas que, organizando los trabajos en jornadas de 6-8 horas, podrán cubrir el horario en el que se realizan las encuestas (10:00 – 21:00). Asimismo, en el caso en el que sea necesario encuestar en sábado, al menos un agente estará disponible en horario de 10:00 a 14:30.

6.4.2 Lote 2. Equipo de Recogida de Información (ERI)

Estará compuesto por:

Coordinadores de campo

La coordinación de campo se realizará en el call-center de la empresa adjudicataria del Lote 2 durante los dos periodos de 12 semanas cada uno que comprenden las fases de CAMPO de cada una de las dos encuestas (sin contar los 2-3 días de formación presencial en la sede del IECA que serán previos al inicio de la recogida de cada encuesta y la realización de la encuesta piloto de cada una). La coordinación de campo será efectuada por un equipo de 2 personas. Este número de coordinadores de campo permitiría, organizando los trabajos en jornadas de 6-8 horas, tener cubierto el horario en el que se realizan las encuestas (10:00 – 21:00).

Encuestadores telefónicos CATI



MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 21 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400lluX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Desarrollarán su trabajo en el call-center de la empresa adjudicataria durante los dos periodos de 12 semanas cada uno que comprenden las fases de CAMPO de cada una de las dos encuestas (sin contar los 2-3 días de formación presencial en la sede del IECA que serán previos al inicio de la recogida de cada encuesta y la realización de la encuesta piloto de cada una). El equipo tendrá un número de al menos 8 encuestadores. El horario de trabajo (para la encuestación telefónica) será de 10:00 a 21:00, estableciéndose los turnos de trabajo necesarios para atender este horario, en el caso de que sea necesario encuestar los sábados el horario de encuestación será de 10:00 a 14:30.

6.5. Call-center

Además del equipo de trabajo especificado en el apartado 6.3.2, la empresa adjudicataria del lote 2 deberá ofrecer la infraestructura de un call-center con las siguientes características:

- Instalaciones con disponibilidad del número suficiente de puestos con línea telefónica que permita que los encuestadores necesarios realicen sus trabajos de manera simultánea, o de manera remota si las circunstancias sanitarias lo requieren
- Disponibilidad de un número suficiente de equipos informáticos con conexión a internet que permitan utilizar de manera ágil el entorno tecnológico. Blaise con el que se realizarán los trabajos.
- Sistema de grabación de las encuestas en audio. Estos audios tienen que poder ser accesibles remotamente mediante transmisión continua (streaming) para que desde el IECA se pueda realizar el seguimiento de los trabajos de encuesta.
- El teléfono que debe aparecer como emisor de la llamada debe ser un teléfono con prefijo de la Comunidad Autónoma de Andalucía y las devoluciones de llamadas perdidas por parte de los entrevistados deben ser desviadas, sin coste para el ciudadano, a la línea de atención que habilitará el IECA para que la ciudadanía contacte para cualquier tema relacionado con la encuesta.
- El call-center modificará, al menos semanalmente, el número emisor para evitar incidencias relacionadas con la identificación de este número como spam o número bloqueado.

7. Plazo de ejecución y entregables

La ejecución de los trabajos proyectados no podrá exceder los 17 meses de duración en el caso del Lote 1. El Lote 2 tendrá dos plazos parciales de ejecución, cada uno con una duración de 3 meses (12 semanas): el primer plazo del Lote 2 coincidirá aproximadamente con el 4º, 5º y 6º mes de ejecución del Lote 1 (fase de CAMPO de la primera Encuesta Social), y el segundo plazo del Lote 2 coincidirá aproximadamente con el 10º, 11º y 12º mes de ejecución del Lote 1 (fase de CAMPO de la segunda Encuesta Social), siempre que no sobrevenga ninguna causa que retrase el inicio de las fases y teniendo en cuenta que el Lote 2 no podrá realizar su trabajo durante los meses de julio y agosto.



MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 22 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400lluX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La secuencia de las fases PRECAMPO, CAMPO y POSTCAMPO del proyecto ha de ajustarse a la duración prevista para cada una de ellas, pudiéndose solapar los periodos de las fases de CAMPO y POSTCAMPO de la primera Encuesta Social, por lo que los ritmos de trabajo para el desarrollo de las tareas que las componen han de quedar supeditados a la necesaria finalización en plazo de aquellas que son imprescindibles para el inicio de la siguiente fase según el criterio técnico de la persona Responsable del contrato. La persona Responsable del contrato podrá alterar, por criterios metodológicos, la duración de las fases, sin alterar de ninguna manera la duración máxima de los trabajos (17 meses Lote 1, 6 meses Lote 2).

A la finalización de la fase de PRECAMPO de la primera Encuesta Social, la empresa adjudicataria del Lote 1 deberá hacer entrega de: a) el cuestionario de la primera Encuesta Social, b) implementación de cuestionario y muestra en la plataforma de encuestación del IECA y c) Manuales de cuestionario y entrevistador. Asimismo habrá debido formar al personal del equipo ERI del Lote 2 en los procedimientos y protocolos que se diseñen para la ejecución de la fase de CAMPO de la primera Encuesta Social.

A la finalización de la fase de CAMPO de la primera Encuesta Social la empresa adjudicataria del Lote 1 deberá hacer entrega de: a) informe avance de evaluación y calidad de los trabajos de campo de la primera Encuesta Social. Por su parte, la empresa adjudicataria del Lote 2 deberá haber investigado las 8.750 unidades de la muestra inicial y haber almacenado en el servidor central de Blaise al menos 5.250 cuestionarios cumplimentados de la primera Encuesta Social, respetando los requisitos de calidad que establezca la persona Coordinadora General del proyecto para ser admitidas como válidas.

A la finalización de la fase de POSTCAMPO de la primera Encuesta Social e inicio del PRE-CAMPO de la segunda Encuesta Social la empresa adjudicataria del Lote 1 deberá hacer entrega de: a) el fichero de microdatos de la primera Encuesta Social, depurado, calibrado y elevado, b) la explotación de resultados estadísticos de la primera Encuesta Social, tabulación y obtención de resultados estadísticos así como la carga de los mismos en el Banco de Datos Estadísticos del IECA si fuera requerido, c) el informe definitivo de evaluación de los trabajos de campo de la primera Encuesta Social y d) la propuesta de cuestionario de la segunda Encuesta Social

A la finalización de la fase de CAMPO de la segunda Encuesta Social la empresa adjudicataria Lote 1 deberá haber hecho entrega de a) el cuestionario definitivo de la segunda Encuesta Social, b) su implementación y la de la correspondiente muestra en la plataforma de encuestación del IECA. Asimismo habrán debido formar al personal del equipo ERI del Lote 2 en los procedimientos y protocolos que se hubieran diseñado para la ejecución de la fase de CAMPO de la segunda Encuesta Social, así como el informe avance de evaluación y calidad de los trabajos de campo de la segunda Encuesta Social. Por su parte la empresa adjudicataria del Lote 2 deberá haber investigado las 8.750 unidades de la muestra inicial y haber almacenado en el servidor central de Blaise al menos 5.250 cuestionarios cumplimentados de la segunda Encuesta Social, respetando los requisitos de calidad que establezca la persona Coordinadora General del proyecto para ser admitidas como válidas.

A la finalización de la fase de POSTCAMPO de la segunda Encuesta Social, la empresa adjudicataria del Lote 1 deberá hacer entrega de: a) el fichero de microdatos de la segunda Encuesta Social, depurado, calibrado y elevado, b) la explotación de resultados estadísticos de la segunda Encuesta Social, tabulación y obtención de resultados estadísticos así como carga de los mismos en el Banco de Datos Estadísticos del IECA si



MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 23 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400luX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

fuera requerido y c) el informe de evaluación de los trabajos de campo de la segunda Encuesta Social.

8. Organización

La organización del proyecto y su ejecución deberá permitir realizar un seguimiento formal de su avance, en consonancia con el objetivo prioritario de asegurar la calidad de los servicios contratados. Para ello, las empresas adjudicatarias deberán plantear una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto, en la que cada función quede perfectamente identificada y tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento.

El IECA creará un único Comité de Dirección común para los dos lotes, que ejercerá la superior dirección de los trabajos. Este Comité ostentará en todo momento el poder decisorio final respecto a las condiciones de gestión del proyecto y nombrará una persona Coordinadora General del Proyecto, que ejercerá la dirección técnica de ambos lotes.

Debe tenerse en cuenta que, aunque cada lote se ejecutará de forma independiente, determinadas tareas y fases del proyecto dan lugar a un elevado nivel de interdependencia entre las actividades asignadas a cada lote, por lo que en cada uno, la empresa adjudicataria habrá de determinar las funciones y responsabilidades, así como designar a un/a Jefe/a de Proyecto, quien actuará como figura interlocutora única con el IECA para dicho lote, y un equipo de trabajo, conforme a las prescripciones establecidas en este PPT y en el PCAP.

Las empresas adjudicatarias de los Lotes 1 y 2 por tanto, aportarán su propia dirección y gestión del contrato, siendo responsables de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrollen y de las prestaciones y servicios realizados.

Las empresas contratistas dispondrán para la ejecución del correspondiente lote de una estructura jerarquizada, que se precisará en el estudio organizativo del servicio, que les hará responsables de impartir a sus trabajadores las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo. Les corresponde asimismo, de forma exclusiva, la vigilancia del horario de trabajo de los trabajadores, las posibles licencias horarias o permisos o cualesquiera otra manifestación de las facultades del empleador.

Por su parte, le corresponderán a la Administración los poderes de verificación y control de la contrata, absteniéndose para ello de ejercer función alguna de control, dirección u organización del personal de la empresa contratista. No obstante, es responsabilidad exclusiva de los contratistas, en la forma establecida en los pliegos, asegurar que el servicio quede convenientemente cubierto. En tal sentido, el contrato se ejecutará con estricta sujeción a las estipulaciones contenidas en el pliego de cláusulas administrativas particulares y observando fielmente lo establecido en el pliego de prescripciones técnicas, así como las instrucciones que en su caso haya dado el responsable del contrato designado por el órgano de contratación.

8.1. Funciones y responsabilidades

El órgano de contratación designa como persona Responsable del la ejecución del contrato o Responsable del contrato, para ambos lotes, a la persona que ostente el cargo



MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 24 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400lluX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

de la Jefatura del Servicio de Estudios, Síntesis y Métodos Estadísticos del IECA, a quien corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, así como reforzar el control del cumplimiento de éste y agilizar la solución de los diversos incidentes que puedan surgir durante su ejecución, sin que en ningún caso estas facultades puedan implicar el ejercicio de potestades directivas u organizativas sobre el personal de la empresa contratista. Su labor consistirá asimismo en la coordinación general de los procesos, de los equipos y unidades de trabajo, supervisando que se cumplen los plazos y los criterios de calidad establecidos en el diseño de las operaciones.

Le asistirá de forma habitual en el desempeño de su trabajo la persona **Coordinadora General del proyecto**, por ella designado. La persona responsable del contrato mantendrá reuniones de seguimiento frecuentes con la persona **Coordinadora General del proyecto** y se reunirá mensualmente con las empresas adjudicatarias de los correspondientes lotes, a través de las personas que éstas designen como Jefe/a de Equipo de Coordinación Técnica (lote 1) y Jefe/a de Equipo de Recogida de Información (lote 2), y con **Coordinador/a General del proyecto**

Las funciones y responsabilidades de las figuras y órganos de dirección del proyecto serán las siguientes:

8.1.1. Responsable del contrato

Le corresponde, en particular, a la persona Responsable del contrato:

- a) Promover y convocar las reuniones que resulten necesarias al objeto de solucionar cualquier incidente en la ejecución del objeto del contrato en los términos que mejor convenga a los intereses públicos.
- b) Proponer al órgano de contratación la resolución de los incidentes surgidos en la ejecución del contrato, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 97 del RGCAP.
- c) Proponer la imposición de penalidades.
- d) Proponer, de ser el caso, la prórroga del contrato.
- e) Proponer el ejercicio de las prerrogativas establecidas en la LCSP a favor de la Administración.
- f) Establecer las directrices oportunas en cada caso, pudiendo requerir al adjudicatario, en cualquier momento, la información que precise acerca del estado de ejecución del objeto del contrato, de los deberes del adjudicatario y del cumplimiento de los plazos y actuaciones.
- g) Asistir a los actos de recepción y suscribir la/s acta/s de recepción (o documento que acredite la conformidad o disconformidad en el cumplimiento) y, de ser el caso, dar o no la conformidad a las facturas presentadas.
- h) Dirigir instrucciones al contratista, siempre que no suponga una modificación del objeto del contrato ni se oponga a las disposiciones en vigor o a las derivadas de los pliegos y demás documentos contractuales.
- i) Inspeccionar y ser informado, cuando lo solicite, del proceso de realización o elaboración del servicio contratado.
- j) Velar por la idónea gestión contractual de modo que en su ejecución no se den situaciones que puedan propiciar la existencia de una cesión ilegal de trabajadores o dar lugar a la declaración de relaciones de laboralidad entre la Administración y el personal de la contrata.



MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 25 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400lluX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

k) Decidir sobre la aceptación de las posibles modificaciones técnicas que pudieran proponer los jefes de proyecto del lote 1 o del lote 2 a lo largo del desarrollo de los trabajos.

l) Decidir sobre la autorización de cualquier alteración de la metodología empleada, tanto en los productos finales, como en la realización de las fases y tareas.

m) Aprobar la participación en el proyecto de las personas integrantes del Equipo de Coordinación Técnica (lote 1) y del Equipo de Recogida de Información (lote 2) aportadas por las empresas adjudicatarias, podrá exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros de cualquiera de los equipos en el caso de que se constatará que no cumplen los requisitos de solvencia técnica exigidos en el PCAP, así como proponer la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros de cualquiera de los equipos (incluidos los correspondientes jefes de proyecto) si a su juicio su participación en el proyecto dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los trabajos

n) Aprobar los resultados parciales y totales de la realización del proyecto; a estos efectos deberá recibir y analizar los resultados y documentación elaborados a la finalización de cada etapa, pudiendo introducir las modificaciones o correcciones oportunas antes del comienzo de las siguientes, requiriéndose su aprobación final.

La persona Responsable del contrato velará por la idónea gestión contractual de modo que en su ejecución no se den situaciones que puedan propiciar la existencia de una cesión ilegal de trabajadores o dar lugar a la declaración de relaciones de laboralidad entre la Administración y el personal de la contrata. En concreto, velará especialmente porque:

--El contratista ejerza su propia dirección y gestión del contrato y sea responsable de la organización del servicio.

--La empresa contratista, a través de los/as delegados/as por ella designados, será responsable de impartir a sus trabajadores/as las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo, de tal manera que el órgano contratante sea ajeno a estas relaciones laborales.

La persona Responsable del contrato deberá corregir cualquier incidente o desviación en la ejecución que pueda suponer infracción de las reglas mencionadas, así como dar inmediatamente parte al órgano de contratación de tal situación.

En el desempeño de su trabajo le informará y asistirá, de forma habitual, la persona **Coordinadora General del proyecto** por ella designado. La persona responsable del contrato mantendrá reuniones de seguimiento frecuentes con la persona **Coordinadora General del proyecto** y se reunirá mensualmente con las empresas adjudicatarias de los correspondientes lotes, a través de las personas que éstas designen como Jefe/a de Equipo de Coordinación Técnica (Lote 1) y Jefe/a de Equipo de Recogida de Información (Lote 2), y con la persona **Coordinadora General del proyecto**

8.1.2. Coordinador/a General del proyecto

Será designado por la persona titular de la Jefatura del Servicio de Estudios, Síntesis y Métodos Estadísticos del IECA, siendo sus funciones y responsabilidades:

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Coordinar la relación y supervisar la cooperación entre el Equipo de Coordinación Técnica (Lote 1) y el Equipo de Recogida de Información (Lote 2). De manera especial velará por la coordinación y cooperación en las tareas que dan lugar a interdependencias entre la Unidad de Seguimiento (Lote 1) y los/as



MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 26 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400luX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Coordinadores/as de campo (Lote 2), así como entre la Unidad de explotación (Lote 1) y la Unidad de gestión telefónica (Lote 2).

- Informar a la persona responsable del contrato sobre posibles modificaciones técnicas que pudieran proponer los/as jefes/as de proyecto del Lote 1 o del Lote 2 a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Velar por el cumplimiento de los plazos de ejecución de las distintas fases de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este PPT.
- Informar sobre la autorización de cualquier alteración de la metodología empleada, tanto en los productos finales, como en la realización de las fases y tareas.
- Sugerir a la persona Responsable del contrato la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros de cualquiera de los equipos en el caso de que constatare que no cumplen los requisitos de solvencia técnica exigidos en el PCAP, así como proponer a la persona Responsable del contrato la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros de cualquiera de los equipos (incluidos los correspondientes jefes/as de proyecto) si a su juicio su participación en el proyecto dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los trabajos

En el desempeño de su trabajo la persona Coordinadora General del proyecto se relacionará con frecuencia diaria o semanal con las empresas adjudicatarias de los correspondientes lotes a través de las personas que éstas designen como Jefe/a de Equipo de Coordinación Técnica (Lote 1) y Jefe/a de Equipo de Recogida de Información (Lote 2), respectivamente.

8.1.3 Jefes/as de proyecto.

Es aportado por la empresa adjudicataria de cada lote, siendo su responsabilidad la ejecución de los trabajos. Es el perfil que se encargará de la dirección estratégica de cada lote y de la coordinación de cada equipo de trabajo. Además tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el programa de realización de los trabajos del lote correspondiente y poner en práctica las instrucciones de la persona Coordinadora General del proyecto.
- Asegurar la coordinación y cooperación en aquellas tareas que dan lugar a interdependencias entre las actividades de su equipo de trabajo y las del equipo de trabajo del otro lote, siguiendo las directrices de la persona Coordinadora General del proyecto .
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con la Junta de Andalucía en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Proponer a la persona Coordinadora General del proyecto las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos
- Una vez aprobada por la persona Responsable del contrato la composición del equipo de trabajo, aportado por la empresa adjudicataria, el/la Jefe/a de proyecto tiene la obligación de mantenerla informada sobre cualquier modificación que se pueda producir en el equipo de trabajo. Estas modificaciones no podrán llevarse a efecto sin la aprobación expresa de la persona Responsable del contrato.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Presentar a la persona Responsable del contrato, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.



MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 27 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400luX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

8.2. Equipos de trabajo

Los equipos que desarrollen cada uno de los lotes en los que está estructurado el proyecto serán responsables de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del presente PPT.

Las ofertas se atenderán a lo especificado en cuanto a la solvencia técnica requerida en el PCAP.

8.2.1. Constitución inicial de los equipos de trabajo

Los equipos de trabajo que, en el caso del Lote 1, se incorporarán tras la formalización del contrato para la ejecución del proyecto o, en el caso del Lote 2, al inicio de la fase del proyecto en la que intervengan, deberán estar formados por el personal relacionado en las ofertas adjudicatarias. La autorización de cambios puntuales en la composición de los mismos requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos/as con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de las personas candidatas por parte de la persona Responsable del contrato.

8.2.2. Lugar de realización de los trabajos y jornada laboral

Las prestaciones objeto del contrato se realizarán en la sede de la entidad adjudicataria.

Ocasionalmente el Responsable del contrato puede requerir la presencia de personal asociado a este contrato cuando el tipo de servicio o tarea lo requiera, principalmente para la toma de requisitos funcionales, o para la resolución de problemas detectados. En estos casos la empresa se desplazará a la sede del IECA sin coste añadido a los técnicos que sean necesarios para resolver de la forma más eficaz los servicios que desde el IECA se le demanden.

En cualquier caso, dadas las características del contrato y la interrelación que se ha de establecer entre el responsable del contrato y el equipo de trabajo asignado por la entidad adjudicataria para el desarrollo óptimo del mismo, los integrantes del equipo estarán a disposición de la dirección facultativa para la realización de cuantas reuniones de trabajo sean necesarias para la resolución de cuantas dificultades puedan surgir en el desarrollo de las tareas, para la implementación de algunas tareas de difícil ejecución mediante conexión vpn, así como para las correspondientes reuniones de seguimiento en el marco del contrato, ya sea por medios telemáticos o físicamente en la sede del IECA. En este último caso, si fuera preciso, se proporcionará mesa “caliente” y la conectividad necesaria, debiendo aportar la entidad adjudicataria el equipamiento preciso para realizar sus tareas, tales como ordenador portátil, teléfono móvil, y cualquier otro que considere necesario, que deberán estar debidamente licenciados y protegidos.

La empresa adjudicataria ejercerá el control, dirección y organización de su personal adscrito al contrato, impartiendo las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo, correspondiéndole con carácter exclusivo la vigilancia del horario de trabajo, la concesión de las licencias horarias o permisos y



MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 28 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400lluX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

cualquier otra manifestación de las facultades del empleador, de manera que la Administración sea ajena a estas relaciones laborales.

8.2.3. Equipamiento de material técnico

La empresa adjudicataria del Lote 2 tendrá que disponer en sus locales de cuantos medios materiales hagan falta para la ejecución del proyecto, y dotará a los/as coordinadores/as de campo y encuestadores/as telefónicos de cuantos recursos tecnológicos se requieran para el normal desempeño de su trabajo.

El IECA proporcionará a las empresas adjudicatarias del Lote 1 el mobiliario, el equipo informático y el equipo de telefonía necesarios para que los técnicos del Equipo de Coordinación Técnica y de la Unidad de Gestión Telefónica, respectivamente, desarrollen su trabajo en las dependencias del Instituto, siendo la empresa responsable del buen uso del material que la Administración le facilite para dicho fin, respondiendo de los posibles daños que se produzcan en los mismos.

8.3. Elementos personales del contrato

Para la ejecución del presente contrato, se ha considerado contar con un Equipo de Coordinación Técnica (Lote 1) formado por 4 perfiles con una dedicación mínima de 9.837,9 horas, y 2 agentes de la Unidad de Gestión Telefónica con una dedicación mínima de 2.025,3 horas y un Equipo de Recogida de Información (Lote 2) formado por 2 coordinadores y un mínimo de 8 agentes telefónicos.

8.4. Dedicación

Los recursos ofertados por la empresa adjudicataria del lote 1 deberán estar disponibles durante la totalidad del tiempo de desarrollo del proyecto. Los recursos ofertados por la empresa adjudicataria del lote 2 deberán estar disponibles durante la totalidad del tiempo de desarrollo de las dos fases de CAMPO del proyecto. Por lo tanto, no se podrán incluir en la oferta personas con contrato comprometido con otra entidad, pública o privada, para el mismo período de ejecución del contrato si afecta a su dedicación al mismo.

La comprobación de esta anomalía supondrá, a criterio de la persona Responsable del contrato, la exigencia a la empresa adjudicataria de la sustitución inmediata de los miembros del equipo afectados (incluidos los correspondientes jefes/as de proyecto), estando sujetos las personas sustitutas al cumplimiento de las condiciones de solvencia técnica requeridas en el PCAP.

8.5. Control y seguimiento

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- El seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre la persona Coordinadora General del proyecto y el Jefe/a de proyecto designado por cada empresa adjudicataria.



MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 29 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400lluX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Reuniones de seguimiento, con periodicidad al menos mensual, entre las figuras y órganos de dirección del proyecto, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
- Tras las reuniones de seguimiento, la persona Coordinadora General del proyecto podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

9. Condiciones generales de realización

9.1. Propiedad intelectual del resultado de los trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por los contratistas como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que puedan oponerse a ello los adjudicatarios autores materiales de los trabajos. Los adjudicatarios renunciarán expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderles, y no podrán hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía. Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de los datos obtenidos al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía

9.2. Información de base

La Junta de Andalucía facilitará a las empresas adjudicatarias cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione es propiedad de la Junta de Andalucía y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa, por escrito, de la Junta de Andalucía.

9.3. Secreto estadístico, confidencialidad y protección de datos personales.

A) SECRETO ESTADÍSTICO



MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 30 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400lluX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En el caso en que el contratista, por el motivo del encargo realizado, tenga acceso a información o tratamientos de finalidad estadística de carácter oficial deberá cumplir lo que establece la Ley 4/1989, de 12 de diciembre, de Estadística de la Comunidad Autónoma de Andalucía en materia de secreto estadístico. Por lo que el contratista se compromete, a no divulgar, comunicar ni actuar sobre el conocimiento que adquiera en la gestión de datos de índole privada, personal, familiar, económica y financiera, pertenecientes a personas físicas y jurídicas de una actividad estadística, que se utilicen en las tareas objeto del contrato.

Los datos a tratar están **categorizados de nivel básico**, por lo que se le aplicarán las medidas que correspondan a este nivel según el Esquema Nacional de Seguridad.

B) CONFIDENCIALIDAD

El contratista deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato, pudiendo poner en conocimiento de terceros sólo aquella información que le autorice expresamente el IECA, a los exclusivos efectos de ejecución del encargo. Este compromiso debe trasladarlo a los miembros de su organización que participen en las tareas.

También deberá llevar un listado de personas autorizadas para tratar los datos personales objeto de este contrato, a disposición del órgano del IECA, que caso de ser datos de finalidad estadística de carácter oficial deberán ser remitidos al mismo, antes de empezar el tratamiento, para que sean **incorporados en el Registro de Agentes Estadísticos**, según lo dispuesto por el Decreto 345/2011, de 22 de noviembre, y garantizar que las mismas se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad.

C) PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En el caso de que el contratista tenga que realizar tratamiento de datos personales, de acuerdo con lo previsto en el objeto del encargo, a efectos de su protección, tendrá que estar a lo dispuesto en Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, 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) y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, como encargado de tratamiento.

D) MEDIDAS DE SEGURIDAD

En principio la categoría de los tratamientos a realizar se prevén de categoría básica. De todas formas hasta que el órgano de contratación no determine la finalidad de cada encuesta y diseñe el contenido de los cuestionarios, con el apoyo técnico del contratista, ya que esta tarea forma parte del objeto del contrato, no se conocerá, con exactitud, el nivel de datos a tratar y, por tanto, la categoría del tratamiento a realizar. Una vez determinados estos aspectos para cada encuesta, si la categoría fuese de nivel superior al básico el apartado correspondiente a Protección de Datos Personales, del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, tendrá que ser actualizado y firmado por el órgano de contratación y el contratista, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle y categoría del tratamiento.



MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 31 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400lluX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La persona contratista deberá implementar y cumplir con las medidas de seguridad que correspondan a los datos categorizados de nivel básico, según el Esquema Nacional de Seguridad, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre; de lo que debe informar convenientemente al órgano de contratación, así como tener a su disposición la documentación acreditativa.

10. Anexo I

Incidencias en campo y protocolos de recontacto

Incidencias según resultado de la llamada:

A) No hay contacto (no se descuelga el teléfono)

Este conjunto de incidencias se registrará exclusivamente si no se ha podido establecer contacto telefónico en ninguno de los teléfonos disponibles de la unidad muestral.

1. Sin contacto

Tras la llamada telefónica no se logra contactar con la persona seleccionada: nadie atiende el teléfono tras 8 tonos de llamada. Se ha de repetir la llamada durante tres días distintos, en los que se establecerán dos intentos diarios distribuidos a lo largo de distintos momentos del día (mañanay tarde). Una vez se hayan realizado las 6 llamadas (en tres días distintos y en dos momentos distintos del día) sin establecer contacto, no se realizarán más intentos.

2. Teléfono no existe, FAX .

La operadora nos indica que el teléfono marcado no existe o cuando se realiza la llamada se activa un fax. También se marcará esta incidencia si, tras la llamada telefónica, se escucha una locución en la que se informa que el teléfono tiene las llamadas restringidas.

Ante esta incidencia no se realizarán más intentos.

3. Comunica.

Tras la llamada telefónica no se logra contactar con la vivienda porque está comunicando. La primera vez que esto ocurra, se volverá a intentar transcurridos 20 min. Si sigue comunicando, volverá a llamarse en el siguiente intervalo horario, hasta completar las llamadas durante 3 días en dos intervalos horarios distintos.

4. Contestador automático. Durante la llamada salta un contestador automático. La unidad será tratada como un Sin contacto

B) Hay contacto (descuelgan el teléfono)

5. No contactable.

Tras establecer contacto telefónico, no se puede establecer contacto con la persona seleccionada. Esto puede ser debido a que la persona que atiende la llamada manifiesta alguna de las situaciones siguientes:

a) No conoce a la persona seleccionada

b) Conoce a la persona seleccionada y aunque ya no se la puede localizar en el teléfono de referencia, se niega a facilitarnos otro teléfono

d) Reside/vacaciones en el extranjero por un periodo de tiempo superior al de recogida de la encuesta

e) Personas que solo están disponibles los domingos.

En todos estos casos, no se realizarán más intentos.



MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 32 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400luX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

6. Cita. Esta incidencia se marcará cuando se concierta una cita **con la propia persona seleccionada en un día y hora fijados por ella misma. La unidad no volverá a ser llamada hasta ese momento.**

7. Ausencia (código: AUS)

Se produce cuando no se consigue contactar con la persona seleccionada, pero descuelga el teléfono alguien que sí la conoce e informa del horario en el que es posible localizar a la persona seleccionada. El comportamiento de esta incidencia será igual al de una Cita.

8. Imposibilidad para contestar.

Se produce esta incidencia cuando nos indican que la persona seleccionada no va a poder realizar la encuesta por incapacidad para responder a la misma a causa de:

- **Discapacidad, enfermedad, ingreso hospitalario** o cualquier otra circunstancia que imposibilite la comunicación.

- **Desconocimiento del idioma**, cuando no sea posible establecer una conversación con la persona seleccionada. Se debe intentar hacer la encuesta a través de alguien próximo a esta persona (familiares, amigos/as, etc.). En el caso de que la persona encuestada hable en inglés se marcará la incidencia "Inglés".

- Fallecimiento de la persona seleccionada

Tras poner esta incidencia, no se realizarán más intentos sobre esta unidad muestral.

9. CAWI

Al contactar la persona seleccionada **nos pregunta** si existe la opción de hacer la encuesta online o bien, nos indica que pensaba hacerla a través de esta vía. Esta opción **no se ofrece**, sólo en el caso en el que la persona insista en querer hacerla por esa vía. Tras una semana desde que se marcó la incidencia CAWI, la unidad volverá a ser contactada.

10. Municipio no coincide.

Esta incidencia se produce una vez que la persona seleccionada accede a realizar la encuesta, la primera pregunta que aparecerá será el municipio de residencia, se rellenará esta información y se comprobará si el grado de urbanización del municipio ha cambiado, si es el caso, habrá que marcar esta incidencia y no se volverá a llamar a esta unidad muestral.

11. Negativa (código: NEG)

Esta incidencia se produce cuando la persona seleccionada se niega a realizar la encuesta. Una negativa puede darse de manera inmediata o producirse por aplazamientos y evasivas. También se considera negativa cuando un encuestado se niega a continuar después de haber empezado la encuesta.

En el campo observaciones, se debe anotar de forma detallada el motivo de la negativa. Si el motivo es que esta vivienda ha sido seleccionada con anterioridad para otra encuesta, se debe anotar si fue realizada por un organismo público oficial hace menos de cinco años.

Si no es posible convencer a la persona para que colabore, no se realizarán más intentos.

12. Inglés.

Esta incidencia se marcará en el caso de que la persona encuestada hable inglés y el encuestador/a no. Se selecciona para que esa encuesta pase al encuestador/a que si sepa hablar inglés.

13. Vivienda destinada a otros fines.

Esta incidencia se marcará cuando el lugar donde reside la persona seleccionada no es una vivienda familiar. También denominadas viviendas destinadas a ser habitadas por un colectivo, donde un grupo de personas sometidas a una autoridad o régimen común no basados en lazos familiares ni de convivencia. La vivienda colectiva puede ocupar sólo parcialmente un edificio o, más frecuentemente, la totalidad del mismo.



MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 33 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400llux6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Ejemplos: conventos, cuarteles, asilos, residencias de estudiantes o de trabajadores, hospitales, prisiones, hoteles, pensiones y establecimientos análogos.

14. Vivienda colaboradora (código: COL)

Se da esta situación cuando la persona seleccionada accede a realizar la encuesta.

11. Anexo II

Ejemplo de cuestionarios de últimas encuestas sociales

<https://www.ieca.junta-andalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/dega/sites/default/files/docs/136-encuesta-social-2021-digitalizacion-datos-personales-cuestionario.pdf>

<https://www.ieca.junta-andalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/dega/sites/default/files/docs/121-encuesta-social-2022-relaciones-sociales-cuestionario.pdf>

<https://www.ieca.junta-andalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/dega/sites/default/files/docs/132-encuesta-social-consumo-y-sostenibilidad-cuestionario.pdf>

EL JEFE DE SERVICIO DE ESTUDIOS, SÍNTESIS Y MÉTODOS ESTADÍSTICOS

Fdo.: Martín Manzanera Díaz.



MARTIN MANZANERA DIAZ		10/12/2024 13:11:01	PÁGINA: 34 / 34
VERIFICACIÓN	NJyGwL38189PT9KhZYrA99400lluX6	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	