



PLIEGO DE BASES TÉCNICAS PARA LA RECOGIDA Y TRATAMIENTO BÁSICO DE LA INFORMACIÓN DE LA ENCUESTA SOBRE NECESIDADES Y DEMANDA DE VIVIENDA EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EUSKADI 2010

1. OBJETIVOS Y ASPECTOS BÁSICOS DE LA OPERACIÓN

El presente pliego de condiciones técnicas regula y define el contenido, orientación y proceso de elaboración de la Encuesta sobre Necesidades y Demanda de Vivienda en la Comunidad Autónoma de Euskadi para el ejercicio 2010.

Su inclusión en el Programa Estadístico Anual de 2008 con el código 122414, en virtud de los art. 7 y 10 de la Ley 4/1986, de 23 de abril, de Estadística de la Comunidad Autónoma de Euskadi, implica que la respuesta a dicha encuesta por parte de los establecimientos seleccionados en la muestra resulta obligatoria. En su caso se indicará cuáles son los ítems, que por su contenido, son de respuesta voluntaria (mantendrán la opción de no responder).

El objetivo del contrato consiste en sondear la coyuntura del mercado desde el punto de vista de la demanda, cómo percibe en cada momento la ciudadanía sus necesidades de vivienda y cómo las traducen en demanda, en función de los diversos factores influyentes.

En aras a incorporar la perspectiva de género en esta encuesta, se tendrá en cuenta el articulado de la Ley 4/2005, de 18 de febrero para la igualdad de mujeres y hombres, específicamente el que insta a la integración de modo efectivo de la perspectiva de género en los estudios y estadísticas (artículo 16) y el referente al uso no sexista de todo tipo de lenguaje en los documentos y soportes que se produzcan.

Los principales resultados serán indicadores de necesidad y demanda según tipos (mejora y acceso, propiedad y alquiler), además de otras informaciones al respecto (tipo de viviendas buscadas, capacidad financiera, etc.). Se recogerá, así mismo, información de la familia y de la vivienda en la que habita.

También deben obtenerse informaciones de carácter más general sobre la percepción de la política de vivienda, la receptividad ante la oferta de alquiler, y la trayectoria de las personas no necesitadas con relación a la vivienda y el modo en que han satisfecho sus necesidades previas, etc.

El Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes viene realizando un importante esfuerzo por conocer cuál es la realidad del mercado inmobiliario en la Comunidad Autónoma de Euskadi, escenario sobre el cual se desarrolla la actividad propia de la política de vivienda, cuya finalidad es corregir los déficits y desajustes producidos en aquél.

Los principales indicadores de la encuesta son:

1. - Cuantificación de las necesidades
 - 1.1. Necesidades de cambio
 - 1.2. Necesidades de acceso
 - 1.3. Necesidades de rehabilitación
2. - Caracterización de las necesidades por tipo de necesidad.
 - 2.1.- Características de la vivienda necesitada (buscada)
 - 2.2.- Posibilidades de alquiler
 - 2.3.- Capacidad financiera en términos de ingresos familiares ponderados (adaptado a la escala oficial de ayudas de la política de vivienda)
3. - Cuantificación de la demanda
 - 3.1. - Demandas de cambio, acceso, rehabilitación y alquiler.
4. - Caracterización de la demanda
 - 4.1.- Características de la vivienda demandada (buscada)
 - 4.2.- Capacidad financiera en términos de ingresos familiares ponderados (Adaptado a la escala oficial de ayudas de la política de vivienda)
5. - Evaluación de la política oficial de vivienda



5.1.- Conocimiento de las ayudas públicas en materia de vivienda, acceso y/o intento de acceso a la vivienda de protección oficial, y valoración de la política oficial a la vivienda del Gobierno Vasco.

Se extraerán y recogerán dos muestras extraídas aleatoriamente en una fase: una de familias, con el fin de indagar las necesidades de cambio y rehabilitación y otra de personas, con posibles demandantes de vivienda, ya sea en alquiler o en propiedad.

La muestra representativa de familias se extraerá del marco de las viviendas familiares principales (con alguna persona residente empadronada) existentes en la C. A. de Euskadi. El tamaño teórico de la muestra será de 3.500 viviendas familiares principales y el real de 5.401 y se estratificará por territorio histórico y municipios según tamaño, no estando prevista la sustitución de las unidades fallidas ya que se diseñará el tamaño real por sobremuestra, salvo que no se alcance el tamaño teórico en alguno o en todos los estratos.

La muestra representativa de personas se extraerá de un marco específico compuesto por las de edad de 18 a 44 años que conviven con la o el progenitor o las y los progenitores. El tamaño teórico de la muestra será de 1.200 personas y el real de **2.071** y se estratificará por territorio histórico, no estando prevista la sustitución de las unidades fallidas ya que se diseñará el tamaño real por sobremuestra, salvo que no se alcance el tamaño teórico en alguno o en todos los estratos.

En todo caso se tratarán las muestras de forma exhaustiva.

La recogida de información se realizará a través de entrevistas personales preferentemente por vía telefónica (CATI) a informantes familiares y a todas y todos los individuos de 18 a 44 años con posibilidades de acceso (en alquiler o propiedad) a una vivienda diferente a la que habitan. En ningún caso la no disponibilidad de teléfono o la no contactación por ese método supondrán la exclusión de la muestra; en esos casos se deberá recoger la información mediante visita personal. Para ese último caso se podrán desarrollar aplicaciones para captura de información con soportes electrónicos (CAPI).

La empresa adjudicataria desarrollará las aplicaciones informáticas necesarias de gestión, captura y validación de la información, tanto de los cuestionarios previstos como de las hojas de ruta.

Los soportes electrónicos de captura y tratamiento, contendrán los controles de acceso, encriptación y protección que fije el Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, además de los propios de la empresa. Los puertos de entrada y salida de los citados equipos estarán bloqueados y sólo en los casos previstos de cargas y descargas de información se desbloquearán de forma controlada.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El objeto del presente contrato en lo relativo a la encuestación y tratamientos básicos de la información de al menos 5.401 viviendas familiares principales (muestra real, con el fin de alcanzar un mínimo de 3.500 viviendas) y de al menos **2.071** personas (muestra real, con el fin de alcanzar un mínimo de 1.200) se compone de las tareas que se detallan a continuación:

2.1 La empresa adjudicataria generará y enviara cartas de presentación. En cualquier caso, la edición de las cartas, impresión de las etiquetas (o personalización de las mismas cartas) y su ensobrado serán tareas de la empresa adjudicataria. Además de la carta de presentación se podrá incluir en el sobre una nota informativa sobre la propia encuesta, así como otros documentos que se considere pertinente añadir en orden a mejorar la información para los encuestados y encuestadas.

2.2 Diseño y programación de las aplicaciones de captura y validación de cuestionarios y hoja de ruta.

2.3 Diseño y edición de cuestionarios y hojas de ruta en papel, en su caso, ya que se admite recogida por sistemas CATI y/o CAPI.

2.4 Preparación del material de encuestación, búsqueda de teléfonos, diseño de rutas y calendarios de encuestación.

2.5 Elaboración de manuales de la operación, tanto de recogida como informáticos.

2.6 La encuestación por parte de la empresa adjudicataria se realizará preferencialmente por teléfono, sin que se pueda dar por excluida de la muestra las familias y/o personas que no tienen teléfono o con las que no se pueden contactar o que no quieran responder por ese método; en los casos citados se deberá recoger la información mediante visita.



2.7 No habrá sustitución por rechazo o por otras causas de no contacto, salvo que no se cubran los tamaños de muestra teóricos por estrato fijados. El tratamiento de la muestra real será exhaustivo.

2.8 Se establecerá una media mínima de contactos tanto de contactos por teléfono y por visita, teniendo en cuenta horas y días diferentes, incluidos los fines de semana (viernes-sábado).

2.9 En la recogida de la información se aplicarán todos los trabajos y controles precisos en orden a la reducción de las incidencias, tales como: inspecciones y visitas adicionales, contactos establecidos por las personas responsables de la operación, archivo de fechas de llamadas o contacto, recogida de causas de las incidencias, contraste con callejeros, planimetría y otras herramientas auxiliares, análisis de incidencias por el personal encuestador y territorio, etc. Se definirá un proceso de reducción de negativas con su correspondiente argumentario.

2.10 Codificación de unidades recogidas, de campos geográficos y de textos.

2.11 El control e inspección de los trabajos de recogida de información se harán de acuerdo con las normas en uso en el Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes o que en su caso se determinen. La empresa adjudicataria, en cualquier caso, deberá inspeccionar todas las incidencias habidas en la recogida. Como mínimo hasta un 10% de los cuestionarios recogidos, deberán ser inspeccionados repitiendo el contacto con las personas entrevistadas y contrastando al menos tres ítems (edad cumplida, estado civil y, si no es la persona de referencia, parentesco con ésta en el caso de la encuestación familiar).

2.12 La depuración de la información recogida y el completar la información que falte en los cuestionarios, se hará por los procedimientos adecuados, incluidas entrevistas adicionales.

2.13 Validación y depuración informática y estadística de la información contenida en las tablas, por medio de controles de rango, grafo y coherencia, cálculo de frecuencias, cruces de variables, etc., mediante aplicaciones desarrolladas por la propia empresa hasta dejarlos sin errores y en condiciones de ser tratados directamente por los equipos y programas informáticos del Órgano. Las validaciones ejecutadas darán lugar a listados que tendrán que ser enviados al Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes.

2.14 Con respecto a las normas de validación y depuración, el Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes podrá indicar un mínimo a tratar, que la empresa adjudicataria tendrá que completar. Así mismo indicará un contenido básico a incluir en las Hojas de Ruta.

2.15 Realización de los partes de trabajo, las estadísticas de incidencias y el control y seguimiento en general de las tareas de campo, según modelos aportados el Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes a la empresa adjudicataria.

2.16 Las aplicaciones de captura de información, al igual que los cuestionarios y documentación auxiliar de recogida en sus distintos formatos, contemplarán el uso de las dos lenguas oficiales de la C.A. de Euskadi. Así mismo se utilizarán agentes con dominio en las dos lenguas oficiales de la C. A. de Euskadi cuando lo demanden las personas encuestadas.

2.17 Los intercambios de información entre la empresa contratista y el Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes se realizarán siguiendo el protocolo establecido en el Documento de Seguridad del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, teniendo en cuenta que los intercambios electrónicos se efectuarán por Internet y/o correo electrónico.

3. RECURSOS HUMANOS E INFORMÁTICOS

3.1 ENCUESTACIÓN

Para la realización de las tareas objeto del contrato, que aparecen mencionadas en el apartado anterior, la empresa definirá y fijará la estructura y componentes del equipo humano necesario, así como la distribución temporal y ritmo de encuestación según tipo, además de todas las tareas adicionales previstas. Otro tanto hará en relación con el equipo humano informático preciso.

Los trabajos de contratación, selección y formación necesarios para la creación y el mantenimiento del equipo, jefaturas de grupo y personal encuestador, serán tarea de la empresa.

El equipo de campo tendrá componentes con conocimientos suficientes para realizar su tarea en euskera, en un número mínimo que corresponda a la proporción del conocimiento de ese idioma en el territorio.



La distribución territorial será la que exija el trabajo objeto del contrato.

La empresa deberá notificar al Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes en el momento que se produzca cualquier cambio de agentes, jefaturas de equipo o cualquier otro tipo de personal asociado a la operación, que realice sobre la propuesta inicial.

La empresa fijará el número y características de los equipos electrónicos necesarios, incluidos los de repuesto, a fin de cumplir con las tareas previstas en los plazos y condiciones definidas en los presentes pliegos.

3.2 PLAZOS DE REALIZACIÓN Y ENTREGA DEL TRABAJO

La distribución temporal del trabajo se ajustará a los procedimientos y plazos que se detallan en las directrices generales siguientes:

1. La recogida se realizará en 12 semanas completas como máximo.
2. La depuración de los cuestionarios deberá realizarse durante el tiempo que dure el trabajo de campo de encuestación.
3. La grabación (en el caso de no disponer de CAPI o CATI) y validación de los cuestionarios, comenzará en cuanto se disponga de los primeros cuestionarios depurados y finalizará como máximo una semana después de acabada la fase de recogida, para poder subsanar las últimas incidencias que hayan sucedido durante el período de encuestación.
4. El Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, a su vez, durante toda la recogida, realizará los controles pertinentes con el objeto de verificar y comprobar la información grabada de las encuestas realizadas y corregir, en su caso, los posibles defectos que se produzcan para el trabajo restante. Si como resultado de estos controles la calidad de la recogida es deficiente, el Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes exigirá la repetición de las encuestas que haya calificado de esa manera.
5. Se entregará una primera versión de las tablas correspondientes a la información de cuestionarios y hojas de ruta al comenzar la 5ª semana de encuestación.
6. Cuatro semanas después de cerrada la recogida se deberán entregar los ficheros o tablas depurados y validados definitivos, así como los informes y listados de campo pertinentes.

4. OBLIGACIONES RELACIONADAS CON EL SECRETO ESTADÍSTICO Y LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Los datos a los que la empresa tenga acceso o recoja en esta Encuesta se encuentran amparados por el deber de secreto estadístico, de acuerdo con la Ley 4/1986, de 23 de abril, de Estadística de la Comunidad Autónoma de Euskadi, por las disposiciones aplicables en su caso de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y por el Reglamento de medidas de seguridad de ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, aprobado por el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, así como por el Documento de Seguridad del antiguo Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales, actual Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes en aplicación de las obligaciones impuestas por la normativa.

Tanto la empresa adjudicataria como todas las personas que directa o indirectamente intervengan en la ejecución del contrato quedarán sometidas al deber de secreto estadístico y al cumplimiento de la normativa al respecto.

La empresa, en el comienzo de la contratación, enviará al Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes una lista detallada de todo el personal que directa o indirectamente intervenga en la operación contratada –directamente de campo o auxiliar, personal técnico etc.-, especificando su funciones y tareas en relación con la operación, a la información facilitada por el Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes elaborada por la empresa relacionada con la operación a la que acceden, así como el período en el que las desarrollan. Cualquier cambio de personal será comunicado al Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes en un plazo máximo de una semana.

Todos los tratamientos con los ficheros o tablas de la encuesta deberán realizarse en un entorno de máxima seguridad para la información, por lo tanto, todos los equipos informáticos destinados a la



operación (o sus redes) deberán tener claves de acceso personal y tener bloqueados todos los puertos, de tal forma que los movimientos de información estén siempre bajo control de las mismas personas. La empresa adjudicataria se atenderá a los requerimientos del Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes respecto a los modos de encriptación y envío y a los soportes de archivo de las tablas.

La empresa contratada tendrá a disposición del Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes un registro actualizado de todos los ficheros y tablas que contengan información asociada a los trabajos contratados, indicando los nombres, las versiones, el o los soportes, las personas que acceden o tienen permiso para acceder, con las identificaciones suficientes para su inmediata localización. Así mismo llevará un registro actualizado del resto de material que contenga información relativa a la operación, en similares términos a los indicados arriba.

La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

En todo caso, el intercambio de información Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes-empresa respetará todos los protocolos de seguridad que figuran en el Documento de Seguridad del antiguo Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales, actual Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, y siempre se realizará mediante el sistema de encriptación que determine el Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes.

El Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes de acuerdo con la empresa, fijará un calendario de destrucción o eliminación de información – independientemente de su soporte-. Una vez ejecutados dichos procesos se elevará acta. El Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes se reserva la inspección de cara a la verificación de las citadas tareas.

En todo caso y una vez cumplida la prestación contractual, la empresa adjudicataria deberá destruir o devolver, a criterio del Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, los datos obtenidos, así como los soportes o documentos en los que éstos consten. Se procederá a la eliminación de todos los ficheros y sus copias a los 12 meses de su creación, salvo que el Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes indique lo contrario expresamente.

En el caso de que la empresa adjudicataria, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice no cumpliendo las estipulaciones del presente contrato o el documento de seguridad, esta actuación se considerará incumplimiento contractual dando lugar a la resolución del contrato y a la correspondiente indemnización por daños y perjuicios, sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal o administrativa que proceda.

A estos efectos, deberán establecerse las máximas cautelas en el acceso a los datos. Cualquier infracción en este sentido será calificada como grave y será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, en que se puedan incurrir.

5. INSPECCIÓN DEL TRABAJO

El Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes se reserva el derecho a realizar inspecciones en cualquiera de las fases de la operación, en cualquier momento durante su ejecución y en cualquiera de los lugares donde se desarrollan los trabajos contratados.

Para la satisfactoria realización de los trabajos de inspección por parte del Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, la empresa pondrá a disposición de los inspectores e inspectoras personal técnico del Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes al menos un puesto de trabajo (equipo informático y teléfono, así como resto del material necesario) en el lugar, la fecha y el tiempo que Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes estipule y notifique a la empresa.

La empresa adjudicataria queda obligada a hacer partícipes al personal técnico del Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes de la situación e incidencias del



trabajo durante las distintas fases de la operación, y en particular, a la entrega de los partes de control y seguimiento.

Se mantendrán reuniones periódicas entre personal técnico del Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes y de la empresa adjudicataria con el fin de informar del desarrollo de los trabajos y, eventualmente, introducir modificaciones para mejorar su calidad.

6. DOCUMENTACIÓN

Todos los diseños de la operación: cuestionarios, aplicaciones de captura, depuración, validación y tratamiento de la información, así como los outputs informativos derivados, elaborados por el equipo redactor del trabajo, serán propiedad del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, que se reserva el derecho a utilizarlos, reutilizarlos, reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, en todo o en parte de su contenido, cuando lo estime conveniente, sin que pueda oponer a ello el equipo redactor recurso alguno.

El Órgano Estadístico Específico del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes facilitará a la empresa adjudicataria la siguiente documentación:

- Diseños de tablas a intercambiar en las distintas fases de la operación
- Contenido de Cuestionarios y Hoja de Ruta
- Tipos y códigos de incidencias
- Libro de códigos
- Material y modelos de partes para el control y seguimiento de la operación
- Tarjetas de identificación del personal de campo
- Calendario de trabajos de destrucción de ficheros y materiales de la operación
- Los modelos de las cartas para su impresión y documentos anexos, así como los sobres membreados correspondientes
- Otras documentaciones relacionadas con las normas de seguridad de los equipos y ficheros y programas de encriptación.
- Lista de controles de calidad