

**PROPUESTA PARA LA
IMPLEMENTACIÓN DE LA
EVALUACIÓN PARTICIPADA
DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN
DE ACCIÓN OGP EUSKADI
2018-2020 Y
PARTICULARMENTE DEL
COMPROMISO 3**

Gasteiz 13/2/2020

Índice

Dirección de Atención a la ciudadanía e innovación y mejora de la administración

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA EVALUACIÓN PARTICIPADA DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN OGP EUSKADI 2018-2020 Y PARTICULARMENTE DEL COMPROMISO 3

Febrero de 2020

[17103]

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:

- Certificado para el servicio de Investigación de Mercados y Opinión: A50/000005
- Según Norma ISO 20252
- Código ICC/ESOMAR
- Sistema Aneimo de Calidad de Captaciones (SACC)

POLÍTICA DE CALIDAD

La Calidad es un objetivo, una estrategia y un rasgo de identidad para todos los que componemos Análisis e Investigación.

La búsqueda constante de la calidad y valor añadido en nuestros servicios nos permitirá lograr la satisfacción de los clientes, la rentabilidad de nuestra empresa y una posición de liderazgo cualitativo en nuestro sector.

Adimen - Grupo Ael ¿Quiénes somos?

Introducción y objetivos

Enfoque de la investigación

Diseño de la investigación

Tiempo de realización y presupuesto

¿QUIÉNES SOMOS?

Adimen somos una empresa nacida en Euskadi hace 10 años, integrada por **profesionales** especializados en la elaboración de estudios de mercado, estudios sociológicos y consultoría estratégica.

Contamos con la fortaleza del **Grupo Análisis e Investigación**, referente de la investigación comercial en España desde hace 25 años, y con implantación en los principales países LATAM.

Venimos desarrollando nuestra actividad con las principales Instituciones y empresas privadas de Euskadi

Introducción y objeto



INTRODUCCIÓN Y OBJETO

En el marco de la Evaluación del Plan 2018-2020 de OGP Euskadi, y de la definición del nuevo Plan 2020-2022, desde la Dirección de Atención a la ciudadanía e innovación y mejora de la administración, se requiere apoyo para ejecutar tres tareas:

- Abordar la autoevaluación de la ejecución del Plan de Acción 2018-2020 de OGP Euskadi.
- Realizar la evaluación participada de la ejecución del compromiso 3.
- Definir las orientaciones metodológicas para conocer hasta que punto la participación ciudadana impacta en el diseño y ejecución de las políticas públicas, e influye en aspectos tan concretos como la contratación, el urbanismo, atención ciudadana, mantenimiento de instalaciones, etc.

Desde Adimen Investigación, como empresa especializada en el análisis sociológico, la evaluación de políticas públicas, y la recogida de opiniones mediante técnicas de investigación social y procesos participativos, consideramos que podemos brindar el apoyo buscado desde la Dirección de Atención a la ciudadanía e innovación y mejora de la administración.

En las próximas páginas, exponemos nuestra propuesta de trabajo para dar respuesta a la necesidad planteada. Así mismo, quedamos abiertos a apoyar este documento, en una presentación personal, en la que podamos contribuir a aclarar cualquier duda o consulta que pudiera contribuir a la mejora del proyecto, siempre dentro de los límites propios del proceso de contratación.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

El objetivo del proyecto, por tanto es abordar:

LA AUTOEVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN 2018-2020 DE OGP EUSKADI,

- Sobre el proceso llevado a cabo en su ejecución. Se realizará en clave de evaluación participada, esto es, atendiendo a la valoración que las personas participantes realicen en los diversos foros (grupo promotor, foro regular, foro abierto y grupos por compromiso), sobre:
 - El cumplimiento de las funciones de cada uno de ellos
 - Su valoración en cuanto al proceso de ejecución de cada uno de los 5 compromisos:
 - nivel de transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana y uso de tecnologías para la transparencia y rendición de cuentas
 - nivel de ejecución: no iniciado/limitado/sustancial/completo
- Sobre los resultados obtenidos en los 5 compromisos
 - Productos obtenidos
 - Valoración de su calidad e innovación
 - Valoración de su contribución a la apertura de los gobiernos (contribuyen a empeorar/ no cambiará/ marginalmente/significativamente/sobresaliente)
 - Otros resultados: generación de redes de colaboración, aprendizajes, ...

Que **se presentará en foro abierto** en el mes de junio o julio para su contraste y aportaciones, así como para formular recomendaciones.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

LA EVALUACIÓN PARTICIPADA DE LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO 3 A TRAVÉS DE UN ABORDAJE GLOBAL QUE CONTEMPLE ACCIONES PARA :

La valoración de las personas participantes en el grupo de compromiso 3 y los grupos de pilotaje sobre la calidad de los procesos colaborativos realizados y los productos obtenidos, en base a los hitos y contenidos establecidos en dicho compromiso en el Plan de Acción 2018-2020 de OGP Euskadi. Las metodologías y herramientas a utilizar podrán ser variables: paneles, focus group, cuestionarios individuales... presenciales o virtuales. Estas actuaciones se realizarán en coordinación con la entidad proveedora que se encarga de la dinamización del grupo de compromiso 3 así como de las correspondientes a los 4 grupos de pilotaje.

Contraste y exposición en foro abierto de los resultados de la evaluación del compromiso 3 y propuestas de mejora a futuro para el funcionamiento del ilab, que se realizará en el mes de junio o julio.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

ORIENTACIONES METODOLÓGICAS PARA CONOCER HASTA QUÉ PUNTO LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA IMPACTA EN EL DISEÑO Y EJECUCIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS, E INFLUYE EN ASPECTOS TAN CONCRETOS COMO LA CONTRATACIÓN, EL URBANISMO, ATENCIÓN CIUDADANA, MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES, ETC...,

a través de un asesoramiento para una actuación evaluativa en el marco del proyecto piloto de thinking Fadura, que oriente en la definición de áreas de evaluación:

- proceso,
- resultados
- en la concreción de indicadores;
- en la selección de los hitos de evaluación y recogida de datos;
- en el diseño del entregable de evaluación;
- en la definición de un producto de transferencia como por ejemplo: mejorar alguna guía existente, diseño de una guía específica para evaluación del impacto de la participación en la estructura interna, etc.

Metodología



CONDICIONANTES DE LA METODOLOGÍA

Como paso previo a la definición de la metodología de trabajo más adecuada, es necesario recordar los diferentes agentes que se deberían abordar en cada fase u objetivo:



AUTOEVALUACIÓN

- Grupo promotor (a valorar desde la Dirección del proyecto)
- Foro regular
- Foro abierto
- Grupos de compromiso



ÉVALUACIÓN PARTICIPADA

- Grupo de compromiso (22PAX)
- Participantes en grupos de pilotaje



DEFINICIÓN DE ORIENTACIONES METODOLÓGICAS

- Equipo de Getxo Kirolak

CONDICIONANTES DE LA METODOLOGÍA

Conocidos los agentes, también debemos recordar la naturaleza de los objetivos de la evaluación



AUTOEVALUACIÓN

- Sobre el proceso
- Se trata de recoger como valoraciones del nivel de transparencia o nivel de ejecución. Este tipo de indicadores son fácilmente cuantificables mediante escalas tipo likert incluidas en **encuestas**
- Sobre los resultados obtenidos
- Se trata también de objetivos fácilmente aprensibles mediante respuesta a una **encuesta**, dado que se trata de recoger valoraciones sobre la calidad de la innovación o la apertura de los gobiernos.



ÉVALUACIÓN PARTICIPADA

- Valoración de las personas participantes en el grupo de compromiso 3 y los grupos de pilotaje sobre la calidad de los procesos colaborativos.
- Aunque hay elementos que pueden ser recogidos mediante encuesta, entendemos que muchos aspectos procedimentales pueden estar afectados por las expectativas previas, o por aspectos muy concretos del proceso que pueden requerir una explicación más profunda. Por ello entendemos que la técnica más viable para dar cumplimiento a este objetivo, son entrevistas **personales semiestructuradas**.
- Contraste y exposición en foro abierto: el propio planteamiento determina la metodología. Será una sesión participativa grupal, en la que se desarrollarán dinámicas específicas para la evaluación.



DEFINICIÓN DE ORIENTACIONES METODOLÓGICAS

- orientaciones metodológicas para conocer hasta qué punto la participación ciudadana impacta en el diseño y ejecución de las políticas públicas, e influye en aspectos tan concretos como la contratación, el urbanismo, atención ciudadana, mantenimiento de las instalaciones, etc., a través de un asesoramiento para una actuación evaluativa en el marco del proyecto piloto de thinking Fadura,
- El propio planteamiento determina la necesidad de desarrollar focus group o sesiones de trabajo con el equipo de Getxo Kirolak.

METODOLOGÍA AUTOEVALUACIÓN (1)

Teniendo en cuenta la naturaleza de los objetivos del proyecto, entendemos que el proceso y mix metodológico a seguir, debe contemplar:

Fase 1: Una fase de documentación y de entendimiento del proyecto del Plan 2018-2020 así como de sus dinámicas, de la mano de la persona responsable de proyecto en la Dirección de Atención a la ciudadanía e innovación y mejora de la administración.

Metodología: Entrevista en profundidad y trabajo de gabinete

Esta fase inicial serviría para:

- Concretar aquellos aspectos de alcance de la evaluación que requiriesen una aclaración, incluyendo los formatos de los entregables, y mecánicas de trabajo.
- Intercambio de aquella información que pudiera ser útil para un mejor entendimiento del proyecto y por tanto para alcanzar los mejores resultados. Esa información puede ser física (memorias, documentos, web, etc) u oral (expresada en entrevistas y reuniones de trabajo).
- Todo ello se abordaría mediante una entrevista específica entre personal técnico de Adimen y la Dirección del Proyecto, para entender las mecánicas de trabajo en los diferentes foros, así como la identificación de los diferentes colectivos y personas con los que habrá que entrar en contacto en fases sucesivas.
- Así mismo, se concretarían en esta fase los criterios a seguir en la comunicación con los diversos agentes incluyendo aspectos como el *look and feel* de la comunicación, para ser coherentes con la línea de comunicación corporativa del proyecto.

METODOLOGÍA AUTOEVALUACIÓN (2)

Fase 2: Autoevaluación de la ejecución del Plan 2018-2020

Metodología: Encuesta autorrellenada con soporte electrónico y refuerzo telefónico

- Adimen Investigación diseñará un cuestionario bilingüe para recoger la información precisa para dar respuesta al objetivo.
- Una vez consensuado con la Dirección del Proyecto, se procedería a su implementación en una plataforma segura, propiedad de Adimen Investigación. Se trata de una plataforma que:
 - Permite diseñar cuestionarios de alta calidad, multilingües y seguros en el manejo de información personal, siendo garantía de anonimato pero también de seguridad en el acceso.
 - Permite introducir todo tipo de preguntas (abiertas/cerradas/ de respuesta simple/múltiple) e incluso dinámicas de respuesta más elaborada (por ejemplo: juegos de distribución de presupuestos que deben sumar 100 por lo que una aportación elevada a una partida, requiere minorar otras)
 - Permite conocer en cada momento el estado del proceso de recogida, con el objetivo de poder tomar medidas correctoras que impulsen la participación.
- Una vez validado el cuestionario electrónico, se procedería a remitir el acceso a cada participante de la evaluación. Dicho acceso se remitiría por correo electrónico, aunque a su vez podría ser entregado en cualquier reunión o foro que se convocase, con el objetivo de buscar la máxima participación. Cada acceso sería personalizado, por lo que no cabe más de una respuesta por participante. Una vez accedido, podrán completar el cuestionario en una sola sesión, o en momentos diferentes si fuera preciso, dado que el sistema graba las respuestas instantáneamente. Es decir, si una persona inicia la cumplimentación, pero por cualquier motivo se ve obligada a abandonarla momentáneamente, cuando retorne, podrá continuar desde donde lo dejó.
- El cuestionario podrá ser cumplimentado desde cualquier tipo de dispositivo con conexión a internet: pc, portatil, tablet, ipad, móvil. **Si fuera preciso, en el marco de reuniones habituales del grupo en cuestión, Adimen podría distribuir un lote de tablets para que las personas asistentes puedan utilizarla para completar la encuesta en ese momento.**
- La dirección del proyecto tendrá un acceso a un *dashboard* que en todo momento le permitirá conocer no sólo el nivel de respuesta, sino gráficos y tablas con los resultados de cada pregunta entre las encuestas recibidas hasta ese momento, siempre respetando el anonimato.

METODOLOGÍA AUTOEVALUACIÓN (3)

- Si durante el proyecto se observase la necesidad de impulsar la recogida de información, el equipo técnico de Adimen contactaría con aquellas personas que no hubieran colaborado hasta el momento, invitándoles a participar, o incluso ofreciéndose a recoger su opinión vía telefónica, grabando los resultados directamente sobre la misma plataforma.
- Una vez finalizada la recogida de resultados, Adimen investigación codificaría las respuestas abiertas, tabularía y analizaría los resultados, y posteriormente redactaría un primer informe que se presentaría en foro abierto, para su contraste u la recogida de nuevas aportaciones así como formular recomendaciones. Para ello, Adimen diseñaría una dinámica de presentación de resultados y de participación.
- Finalizado el foro abierto, se cerraría el informe con las aportaciones, conclusiones y recomendaciones recogidas en el mismo.



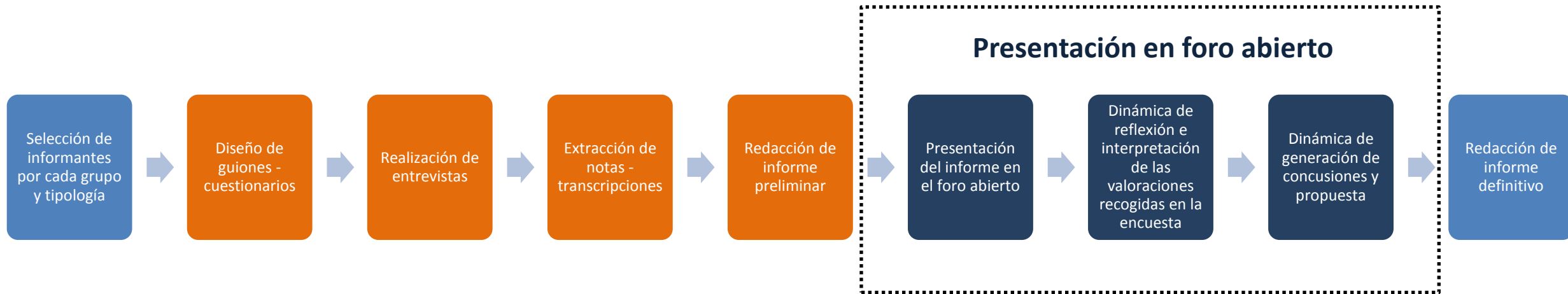
METODOLOGÍA EVALUACIÓN PARTICIPADA(1)

Fase 3: Evaluación participada de la ejecución del compromiso 3 a través de un abordaje global.

- En este caso, algunos de los objetivos planteados pueden ser claramente cuantificables. Un ejemplo son las valoraciones generales sobre la calidad de los procesos y los resultados obtenidos.
- Sin embargo, consideramos que los mayores aprendizajes se pueden obtener de manera cualitativa. De hecho, un primer elemento susceptible de interpretación cualitativa, es definir que entienden las personas participantes por calidad en procesos y resultados, y una vez entendido esto, cual es su percepción sobre los procesos y logros en la ejecución del compromiso 3. Por ello sugerimos RECURRIR A ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD SEMIESTRUCTURADAS:
 - Se abordarían 18 entrevistas en profundidad (de entre 30 y 45 minutos de duración), dirigidas a una muestra de personas por cada grupo de origen. Se propone una distribución, que puede ser consensuada y revisada:
 - **6 entrevistas a personas del Grupo de compromiso:** 2 representantes de las administraciones vascas, 2 personas procedentes del activismo activo y 2 personas procedentes de la visión experta.
 - **8 entrevistas a participantes en grupos de pilotaje:** 2 entrevistas por cada grupo de pilotaje a personas de diferentes perfiles.
 - **4 entrevistas a personas del foro abierto.**
 - Las entrevistas contendrán algunas preguntas directas, a modo de encuesta. Sin embargo, el análisis fundamental será cualitativo, orientado a entender el por qué de las valoraciones respecto a la calidad de los procesos colaborativos realizados y los productos obtenidos.

METODOLOGÍA EVALUACIÓN PARTICIPADA(2)

- El proceso de trabajo en esta fase, contemplaría las siguientes tareas



Las entrevistas tendrán una duración comprendida entre los 30 y 45 minutos.

Se podrán realizar personal o telefónicamente para adaptarnos a las necesidades de las personas entrevistadas.

Además, se podrán reforzar mediante correo electrónico si la persona requiriese una reflexión posterior para poder cerrar sus aportaciones.

Se realizarán entrevistas en profundidad y no reuniones de grupo para tratar de buscar entorno discretos en los que las personas puedan sentirse cómodas al realizar críticas constructivas sin temor a que nadie se sienta ofendido.

PROCESO DE TRABAJO PARA LA OBTENCIÓN DE ORIENTACIONES METODOLÓGICAS

Fase 5: Concreción de orientaciones metodológicas para conocer hasta qué punto la participación ciudadana impacta en el diseño y ejecución de las políticas públicas, e influye en aspectos tan concretos como la contratación, el urbanismo, atención ciudadana, mantenimiento de las instalaciones, etc..., .

- Asumimos como nuestra la metodología planteada en los pliegos:
 - **2 sesiones de trabajo con el equipo de Getxo Kirolak**
 - **10 horas de trabajo de gabinete**
 - **10 horas de diseño del producto de transferencia**

En este sentido, conviene señalar que el equipo de Adimen Investigación contamos con larga experiencia en la realización de expectativas ciudadanas, así como estudios de impacto económico y social de políticas públicas , inversiones privadas o eventos.

Medios a disposición del proyecto



MEDIOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL PROYECTO

Adimen Investigación somos una empresa vasca con oficinas en Vitoria-Gasteiz y Bilbao

Pondremos a disposición del proyecto los medios necesarios para la correcta ejecución del mismo, siendo al menos:

MEDIOS PERSONALES:

- **Un director de proyecto: Patxi Alija. Licenciado en Ciencias Políticas y de la Administración y Master en Administración de Empresas. Director General de Adimen con 23 años de experiencia en el sector.**
- **Una jefa de proyectos: Maria Pellejero. Licenciada en Sociología. Consultora en Adimen con 20 años de experiencia en el sector.**
- **Un técnico de proyectos: Iker Fernandez. Licenciado en Sociología. Técnico de investigación social con 2 años de experiencia**
- **Equipo de sistemas: para el diseño de cuestionarios electrónicos y mantenimiento de equipos**

MEDIOS MATERIALES:

- **Todo el equipamiento de oficina que pueda ser preciso (ordenadores de ultima generación, redes de alta velocidad, dispositivos móviles, escáneres, impresoras, proyectores, etc)**
- **Software propio para la gestión de cuestionarios web**
- **Tablet pc si fueran requeridas para apoyo presencial en la recogida de datos.**

PRESUPUESTO

EL PRESUPUESTO PARA EL ABORDAJE DE LAS TAREAS DESCRITAS ANTERIORMENTE

INCLUYE

- Reuniones previas para concretar el alcance del proyecto
- Diseño de cuestionarios y guiones
- Realización de encuestas, entrevistas y reuniones descritas
- Redacción de informes
- Entrega de resultados
- Todo ello de acuerdo al calendario planteado por la Dirección en el propio pliego

NO INCLUYE AQUELLOS ASPECTOS SEÑALADOS EN EL PLIEGO COMO NO INCLUIDOS

Presupuesto total

14.150 €
(IVA NO INCLUIDO)

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Los trabajos se llevarán a cabo de acuerdo con los términos y las condiciones de este contrato, siguiendo en todo caso, la Norma UNE-ISO 20252 y los códigos éticos de ESOMAR (disponibles en www.esomar.org).

Para la prestación de los servicios aquí convenidos, Ael utilizará su propio personal quien realizará sus funciones siguiendo las instrucciones que reciba del Cliente, en consonancia con las obligaciones asumidas en este contrato frente al mismo, comprometiéndose a que todos los profesionales y colaboradores afectos a los servicios contratados conozcan las necesidades del Cliente en relación con el Estudio. Adicionalmente, se podrán subcontratar fases individuales de la investigación sometidas a los estrictos controles de calidad de la norma UNE-ISO 20252. Para más información, no dude en consultarnos.

El Cliente tiene a su disposición, bajo petición, la documentación completa de la metodología empleada. Con objeto de atender posibles solicitudes sobre la manera en que se desarrolló una investigación, Ael conserva los registros del estudio durante un plazo mínimo de 3 años (a excepción de los registros primarios que será de 1 año). Dichos registros se mantendrán de forma segura para prevenir accesos no autorizados y utilizando medios adecuados para asegurar que no se deterioren, que puedan ser recuperados y que su naturaleza confidencial sea respetada (véase el apartado sobre CONFIDENCIALIDAD). Los registros de la investigación estarán disponibles solamente para fines de auditoría de calidad.

Los resultados de la investigación serán proporcionados por vía electrónica en formatos compatibles con Microsoft o Adobe.

INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA

En la recogida de datos se emplearán herramientas (normalmente cuestionarios) diseñados conforme a los objetivos del estudio. El cliente podrá participar en su diseño, elaboración y revisión, pero no será necesaria su aprobación formal.

Salvo que la investigación no lo requiera, el tratamiento de los datos incluirá la codificación de las respuestas mediante procesos de asignación para permitir su tratamiento estadístico, la depuración para la verificación y corrección de los datos recogidos, la grabación en formato electrónico y el tratamiento de los ficheros de manera que permita su análisis estadístico.

INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

En la recogida de información se emplearán herramientas (normalmente guías de discusión) desarrollados a partir de los objetivos del estudio. El cliente podrá participar en su revisión, pero no será necesaria su aprobación formal.

Los participantes serán captados de forma aleatoria de la población (o listado proporcionado por el cliente) comprobando que cumplen el perfil socio-demográfico requerido por la metodología de la investigación. Ael emplea el sistema SACC (www.aneimo.com/sacc) para controlar y prevenir la repetición de participantes.

La investigación se llevará a cabo en salas (o sitios web) gestionadas por Ael que cuentan con sistemas de visionado o seguimiento en cumplimiento de la norma UNE-ISO 20252 y los códigos de ESOMAR. Conforme a estas normas, Ael suministrará al Cliente transcripciones o grabaciones, bajo petición previa.

FACTURACIÓN. - El importe de una investigación ofertada por Ael está expresado en euros (€), no incluye los impuestos que sean aplicables y tendrá un plazo de validez de 6 meses a contar desde su emisión. Todo servicio de investigación ofertado está presupuestado conforme a una planificación, de forma que cualquier cambio en esta podría requerir su revisión. El plazo de pago se establece en 30 días desde la fecha de la factura. Cualquier otro plazo deberá ser negociado previamente.

CONFIDENCIALIDAD - Las partes guardarán estricta confidencialidad respecto de todos los documentos e informaciones de que tuviese conocimiento en el seno de esta relación contractual. La obligación de confidencialidad se mantendrá tras la finalización del Contrato.

Asimismo, Ael se obliga a mantener frente a terceros la máxima reserva en lo concerniente a datos, informaciones y cuantas materias se refieran a la organización empresarial de las partes, salvo autorización expresa y escrita de la parte a quien afecte para que proceda de otra forma en cada caso concreto. Cualquier material o producto proporcionado por el Cliente a Ael para la investigación será destruido tras la finalización del plazo de archivo indicado, salvo que el Cliente requiera otra cosa.

PROPIEDAD INTELECTUAL - Todos los datos obtenidos en este Estudio seguirán siendo propiedad del Cliente, no pudiendo ser empleados por Ael para ningún otro fin, ni ser entregados a persona ajena al Cliente, salvo con consentimiento del mismo, igualmente Ael se compromete a no divulgar la información complementaria que le haya proporcionado para llevar a cabo el Estudio. Así mismo, Ael renuncia expresa y formalmente a cuantos derechos de propiedad industrial e intelectual pudieran generarse como consecuencia de la prestación de los servicios recogidos en el presente contrato, cuya titularidad corresponderá en todo momento al Cliente.

TITULARIDAD DE BASES DE DATOS - El Cliente manifiesta que todas las bases de datos de carácter personal que entregue a Ael durante la ejecución del presente contrato para la consecución del objetivo del contrato, referido en la cláusula primera, son titularidad del Cliente y que nada impide su entrega y uso por Ael en el marco del presente contrato.

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL -

Régimen jurídico. La entrega de datos de carácter personal por parte del Cliente en el ámbito del presente contrato se lleva a cabo en cumplimiento de las disposiciones señaladas en la Ley Orgánica 15/99 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y, en particular, su artículo 12.

Legitimidad del tratamiento y calidad de los datos. El Cliente declara que el tratamiento de los datos de carácter personal entregados o que entregue a Ael es legítimo y ha sido consentido por los titulares de los datos o bien se ampara dicho tratamiento en una de las excepciones a la necesidad de obtener el consentimiento establecidos en el art. 6.2 de la citada Ley Orgánica. Asimismo, el Cliente declara que, hasta donde alcanza su conocimiento, los datos proporcionados son correctos y actuales.

Encargo de tratamiento. Las partes contratantes se comprometen a cumplir, en todo momento, las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en la restante normativa vigente en materia de datos de carácter personal.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 12 de la vigente Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, Ael, en su condición de encargado del tratamiento de los datos personales del Cliente, por cuenta de ésta última, en virtud de lo dispuesto en el presente Contrato, se compromete y obliga a:

Utilizar el material entregado por el Cliente única y exclusivamente para realizar el Estudio, de conformidad con sus instrucciones y con el presente contrato, no pudiendo en ningún momento, ni mientras dure, ni después de finalizada la relación comercial, divulgar o hacer uso directa o indirectamente de los datos facilitados por el Cliente.

Devolver al Cliente o destruir, según sus indicaciones, a la finalización del Estudio todos los datos de carácter personal proporcionados por el Cliente y, en cualquier caso, a disociar los datos personales de los resultados del Estudio.

Adoptar las medidas seguridad que resulten de aplicación, en función de las instrucciones del Cliente y de la naturaleza de la información tratada, de conformidad con lo estipulado en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal o cualquier otro que pudiera sustituirlo.

Respetar en todo momento el carácter confidencial de los datos de carácter personal e información que el Cliente entregue a Ael, y se obliga bajo su entera responsabilidad a: No revelar los datos de carácter personal a ningún tercero, guardando estricto deber de secreto sobre éstos, salvo a aquellas empresas con las que necesariamente deban colaborar para la ejecución del Estudio y siempre con autorización previa del Cliente. Permitir el acceso a dichos datos únicamente a aquellos empleados que necesiten conocerlos para el desempeño de sus funciones, haciéndoles cumplir el mismo deber de secreto.

Las obligaciones previstas en la presente cláusula subsistirán aún después de finalizar la relación entre Ael y el Cliente.

En cumplimiento de la legislación aplicable a la protección de datos de carácter personal, Ael adoptará las medidas necesarias para asegurar que la identidad de los entrevistados se protege. La aprobación de una oferta de Ael implica la aceptación de este principio.

RESPONSABILIDADES - Ambas partes acuerda cifrar su mutua responsabilidad, como máximo, en el importe del precio total pactado en este contrato.

JURISDICCIÓN - En caso de conflicto de carácter deontológico ambas partes aceptan el arbitraje de AEDEMO (Asociación Española de Estudios de Mercado, Marketing y Opinión).

En cualquier conflicto en que AEDEMO no sea competente, ambas partes se someterán a los Juzgados y Tribunales de Madrid, con renuncia del fuero que les pudiera corresponder.



Patxi Alija Trasancos

j.alija@adimen.es

656 79 98 48

Director General de Adimen Investigación

Portal de Legutiano 66 Bajo
01002 VITORIA
Tel.: 945 10 48 96

Barroeta Aldamar Nº4 -2º dpt23
48001 BILBAO
Tel.: 944 05 69 33