

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO PAR LA REALIZACIÓN DE ENCUESTA
EMPRESARIAL (SPAIN ENTERPRISE SURVEYS 2024)**

(EXPEDIENTE Nº 522/2023)

ÍNDICE

CAPÍTULO I. GENERAL	2
OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN	2
1. OBJETO	2
2. DURACIÓN	4
CAPÍTULO II. ESPECÍFICO	5
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	5
3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	5
4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA	18
5. EQUIPO DE TRABAJO	20
CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES	23
6. CONTROL Y SEGUIMIENTO	23
7. ESTRUCTURA DE LAS PROPUESTAS PRESENTADAS	23

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento convocado por la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de España (en adelante, la Cámara de España) es la selección de la empresa que prestará los servicios de apoyo para la realización de la encuesta *SPAIN ENTERPRISE SURVEYS 2024* del Banco Mundial, proyecto del que la Cámara de España ha resultado adjudicataria.

Para ello, el presente pliego establece los requisitos técnicos mínimos que deberán cumplir las empresas que concursen, así como las principales actividades a desarrollar, las cuales se detallan de forma más precisa en el documento “Terms of Reference” (TOR) del Banco Mundial (Anexo 1 a este pliego). El documento TOR será la referencia a todos los efectos en cuanto a la metodología a seguir, los requisitos técnicos y objetivos a cumplir y las tareas a llevar a cabo.

1.1. Antecedentes

La encuesta *SPAIN ENTERPRISE SURVEYS 2024* (*Spain ES 2024*) es una iniciativa del Banco Mundial (BM), cuyo objetivo es conocer y comprender las experiencias diarias de las empresas (establecimientos empresariales) y las percepciones que las mismas tienen sobre el entorno empresarial en el que operan. Ello, con el fin último de apoyar el análisis orientado a políticas basado en evidencias, estimular el diálogo político sistemático sobre el entorno empresarial y ayudar a dar forma a la agenda para las reformas que afectan al tejido empresarial.

La encuesta cubre varios temas, incluido el acceso a la financiación, la corrupción, la infraestructura, la competencia y medidas de desempeño empresarial.

Entre los establecimientos que forman parte del marco muestral de la *Spain ES 2024*, están incluidos aquéllos que ya fueron entrevistados en la anterior oleada de esta misma encuesta (*Spain ES 2019*). Las respuestas de éstos permitirán la elaboración de un conjunto de datos de panel. Este panel de datos facilitará el seguimiento de los cambios en el entorno empresarial a lo largo del tiempo y la evaluación de los efectos de las reformas puestas en marcha por el Gobierno, que afectan a la actividad empresarial.

En concreto, los objetivos a cubrir por la *Spain ES 2024* son:

- Recoger datos de los establecimientos sobre sus experiencias cotidianas;
- Producir indicadores sólidos del entorno empresarial que sean comparables entre países;
- Producir medidas de desempeño a nivel de establecimiento, incluida la productividad;
- Evaluar las restricciones que afectan al crecimiento del sector privado y al desempeño de las empresas;
- Crear un conjunto de datos de panel que permita conocer los cambios que se producen en el entorno empresarial a lo largo del tiempo.

Estos objetivos pretenden conseguirse utilizando una muestra de 1.440 establecimientos a cuyo propietario o máximo responsable habrá que visitar para entrevistar presencialmente. De modo eventual, se podrían considerar formas alternativas de recopilación de datos, como entrevistas virtuales o una combinación de modos de recopilación de datos, previa justificación y aprobación por parte del Banco Mundial.

Para llevar a cabo la mencionada encuesta en España, el Banco Mundial ha abierto un procedimiento de contratación del que ha resultado adjudicataria la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de España, como entidad que cumple todos los requisitos exigidos para la asignación del proyecto.

El BM proporcionará a la Cámara de Comercio los nombres y los datos de contacto de las empresas que forman parte del marco muestral, entre las que se encuentran aquéllas entrevistadas en la anterior oleada de la encuesta, para que contactar con ellas, determinar su estado de elegibilidad y entrevistar a aquéllas que sean elegibles.

1.2. Objetivo de la prestación

En este contexto, la Cámara de España requiere la colaboración de una empresa especializada que, bajo la coordinación de la propia Cámara y de las directrices que ésta establezca, se encargue de todas las acciones que conlleve la realización material de esta encuesta, las cuales, como ya se ha comentado, se detallan de manera precisa en el documento TOR del Banco Mundial. De forma general, se espera que la empresa adjudicataria realice, entre otras, las siguientes actividades:

- Llevar a cabo un piloto a una selección de 10-15 establecimientos ajenos al marco muestral para chequear la consistencia del cuestionario con antelación al trabajo de campo;
- Establecer el contacto previo con las empresas de acuerdo con las directrices que se establecen en el TOR para determinar la elegibilidad de cada una (screening);
- Entrevistar a las empresas de acuerdo con las condiciones que con cada una se establezcan, con prioridad por la modalidad presencial, con objeto de cumplimentar el cuestionario;
- Contactar específicamente con los establecimientos que formaron parte de la muestra en la pasada oleada de la encuesta para tratar de recabar su participación (panel);
- Gestionar la base de datos de respuestas de las empresas, estableciendo los mecanismos necesarios para la grabación de los datos;
- Proporcionar la base de datos en las condiciones que se establezcan a la Cámara de Comercio de España;
- Llevar a cabo los trabajos de depuración de la base de datos que se determinen desde la Cámara de España.
- Atender, en todo momento, a los requerimientos de información que realice la Cámara de Comercio de España sobre cualquier ámbito del proceso, en aras de cumplir con las obligaciones que se adquieran con el BM.

2. DURACIÓN

El contrato tendrá un plazo máximo de ejecución de 10 meses desde el día siguiente al de la firma del documento en el que se formalice el mismo.

En cualquier caso, como máximo, el día 30 de junio de 2024, la empresa adjudicataria debería haber finalizado el trabajo de campo de la encuesta, quedando el tiempo restante para llevar a cabo los trabajos de ajuste y depuración de la base de datos resultante, de acuerdo con las indicaciones que se proporcionen desde la Cámara de España.

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

A continuación, se describen las características básicas de los servicios a prestar por el adjudicatario dentro del objeto del presente procedimiento.

En primer lugar, hay que destacar que el plan de trabajo y las actividades que desarrolle la compañía adjudicataria tendrán que ajustarse escrupulosamente a la metodología y especificaciones técnicas que indica el Banco Mundial, y que se detallan en el documento TOR, en el anexo, y a las directrices que se marquen desde la Cámara de Comercio de España.

El eje central de los trabajos es el de llevar a cabo una encuesta a una muestra de 1.440 establecimientos ubicados en España con 5 o más empleados, por el método de entrevistas presenciales con sus propietarios o directivos. Para establecimientos de mayor tamaño, algunas secciones del cuestionario pueden ser completadas por los responsables de departamentos o áreas especializadas que pueden proporcionar respuestas más precisas para los temas correspondientes (por ejemplo, empleo, información financiera, etc.).

Debido a la sensibilidad y a la privacidad que requiere gran parte de la información recogida, en ediciones anteriores, los datos se recopilaron principalmente a través de entrevistas presenciales. Se establece la posibilidad de considerar eventualmente formas alternativas de recogida de información, como entrevistas virtuales o una combinación de varios modos de recogida, siempre que esto sea aprobado previamente por el Banco Mundial. Para tomar esta decisión, el principal criterio será la maximización de las tasas de respuesta, sin comprometer la representatividad de la muestra lograda y sin afectar negativamente la calidad de la información.

La muestra estará estratificada de acuerdo con tres criterios de segmentación, tal y como se detalla en el TOR: territorial, sectorial y por tamaño del establecimiento (ver tabla siguiente). El Banco Mundial podría modificar este desglose en función del marco muestral finalmente utilizado para el trabajo de campo.

Tabla 1. Niveles de estratificación y metas generales de Enterprise Surveys (ES) 2024

Region	Size	Food	Fabricated Metal Products	Machinery & Equipment	Furniture	Other Manufacturing	Retail	Other Services	TOTAL
Galicia	Small (5-19)								
Galicia	Medium (20-99)								
Galicia	Large (100+)								
Northwest	Small (5-19)								
Northwest	Medium (20-99)								
Northwest	Large (100+)								
Basque Community	Small (5-19)								
Basque Community	Medium (20-99)								
Basque Community	Large (100+)								
Northeast	Small (5-19)								
Northeast	Medium (20-99)								
Northeast	Large (100+)								
Community of Madrid	Small (5-19)								
Community of Madrid	Medium (20-99)								
Community of Madrid	Large (100+)								
Castile-Leon	Small (5-19)								
Castile-Leon	Medium (20-99)								
Castile-Leon	Large (100+)								
Center	Small (5-19)								
Center	Medium (20-99)								
Center	Large (100+)								
Catalonia	Small (5-19)								
Catalonia	Medium (20-99)								
Catalonia	Large (100+)								
East	Small (5-19)								
East	Medium (20-99)								
East	Large (100+)								
South	Small (5-19)								
South	Medium (20-99)								
South	Large (100+)								
Canary Islands	Small (5-19)								
Canary Islands	Medium (20-99)								
Canary Islands	Large (100+)								
	TOTAL								1,440

Es imprescindible alcanzar los objetivos muestrales, tal y como exige el Banco Mundial en su documento TOR. Por ello, las empresas que concursan al presente procedimiento de contratación deberán detallar la metodología y el plan de trabajo que seguirían para cumplir con ese objetivo, así como con las demás exigencias de este proyecto, detalladas en el TOR.

En particular, el plan de trabajo debería ser especialmente preciso en cuanto a la logística de la encuesta, los trabajos preparatorios, el proceso de realización de las entrevistas, los mecanismos dispuestos para el control de la calidad del proceso y la reorientación, en su caso, y los entregables previstos.

3.1. Logística

La logística de la encuesta es fundamental para asegurar el cumplimiento de los objetivos marcados. Las empresas que concurren al presente procedimiento tendrán que desgranar en detalle los recursos con los que cuentan para el desarrollo del proyecto.

- a. Recursos humanos. Las empresas tendrán que proponer un equipo humano acorde con las necesidades requeridas, detallando su organización y cualificación.

Las empresas deberán garantizar una baja rotación del personal asignado para evitar desajustes en el transcurso del proyecto o, al menos, garantizar que el grueso del equipo permanecerá estable durante todo el periodo de realización del proyecto.

Además, las empresas concurrentes deberán especificar expresamente un plan de contingencia para minimizar el impacto que tendría el hecho de que se produjera alguna baja, temporal o permanente, entre el personal asignado a la realización de las entrevistas. El objetivo de este plan será el de garantizar que los trabajos asignados no se vean penalizados por esa situación imprevista.

- b. Herramientas. Esta operación estadística requerirá de un fuerte contenido tecnológico, por lo que las empresas que concurren a la oferta deberán detallar su propuesta en este sentido.

La encuesta debe realizarse utilizando el entorno para la realización de encuestas ofrecido por el Banco Mundial, el denominado [Survey Solutions](#).

Tal y como se indica en el documento TOR, las entrevistas a los propietarios y directivos de los establecimientos deberán ser asistidas por ordenador a través de un sistema CAPI. Este sistema requiere el uso de terminales para la grabación de las respuestas. Además, es necesario que estos terminales puedan utilizar el sistema de localización GPS. La empresa adjudicataria deberá estar familiarizada con el uso de esta tecnología y disponer de toda la infraestructura necesaria para su funcionamiento. En aquellos casos en los que la entrevista se realizase a través de videoconferencia, o no se recogiera el GPS durante las entrevistas presenciales, la ubicación del establecimiento se buscará en un mapa, se transformará a coordenadas GPS y se incluirá en la base de datos.

- c. Política de confidencialidad y protección de datos. Las empresas que concurren a esta licitación deberán detallar sus políticas y procedimientos para la recogida, custodia, procesamiento, gestión y eliminación de datos personales, para garantizar su confidencialidad y su procesamiento y gestión de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) de la UE y con otros estándares internacionales, en su caso.

A tal efecto, el licitante podrá especificar cuestiones tales como

- Medidas adoptadas para implementar las obligaciones de protección de datos.
- Existencia de un delegado de protección de datos.
- Estrategias para abordar la gestión y protección de los datos, en caso de subcontratar algún servicio en el marco del proyecto.
- Formación recibida por la plantilla en materia de protección de datos, en especial sobre las obligaciones relacionadas con la confidencialidad

- Medidas de ciberseguridad adoptadas (antivirus, uso de VPN, ...).
- Medidas de seguridad adoptadas para evitar el acceso no autorizado a la información.
- Certificación en materia de seguridad de la información (ISO 27001, PCD-DSS...), en su caso.

La política de confidencialidad y protección de datos especificada deberá cumplir con los requisitos de confidencialidad y privacidad exigidos por el Banco Mundial (Protección de Datos: Anexo 1 al TOR; Política de Seguridad de la Información para Contratistas: Anexo 2 al TOR; y el documento Consulting Data Protection Annex, incluido como Anexo 2 a estos pliegos).

- d. Materiales. La pieza básica en la que se basa la realización de cualquier encuesta es el cuestionario que se utiliza en el trabajo de campo para recabar la información. En el caso de este proyecto, los cuestionarios a utilizar son proporcionados por el Banco Mundial, ya cerrados, por lo que no hay lugar al diseño de nuevas preguntas o a reformulaciones de las ya existentes. En cualquier caso, sí se requerirá por parte de la empresa adjudicataria de este procedimiento de contratación una revisión de la traducción inicial al castellano de los cuestionarios que proporcionará el Banco Mundial, por si hubiera algún enunciado que no se entendiera bien o se pudiera mejorar. En una segunda fase, la versión final se cerrará conjuntamente entre la empresa adjudicataria, la Cámara de Comercio de España y el Banco Mundial, que será en última instancia la institución que tendrá que aprobarlo.

El proceso de recogida de la información se nutre de dos tipos de cuestionario: el cuestionario de selección/reclutamiento y el cuestionario de la entrevista.

- Cuestionario de selección/reclutamiento (screening). Se trata de un cuestionario previo a la entrevista presencial, que se utilizará para determinar la elegibilidad de los establecimientos a efectos de su inclusión en la muestra y, en caso de que resultaran elegibles, para concertar una cita para realizar la entrevista. En principio, se completará vía telefónica, aunque en caso de que surjan dificultades, se deberán utilizar mecanismos alternativos, como pueden ser procedimientos telemáticos o incluso la entrega del cuestionario en las instalaciones de la empresa. Las empresas concurrentes deberán detallar un protocolo específico a este respecto.

La información recabada a través de este cuestionario será almacenada en una base de datos con el formato que indique el Banco Mundial. Además, esta información se integrará en el sistema CAPI para que sea accesible en la etapa de las entrevistas a través de las terminales.

- Cuestionario de entrevista. Éste es el cuestionario clave para alcanzar los objetivos de la encuesta y dar respuesta a las cuestiones de interés. Con este objetivo, ha sido diseñado para recoger opiniones e información del director ejecutivo, del director financiero o contable y/o del responsable de recursos humanos del establecimiento. Las secciones principales están diseñadas para ser respondidas por el director ejecutivo o CEO, en tanto que, en dos ellas, es posible que la información solicitada requiera del conocimiento del responsable de recursos humanos (sección de empleo) y del director financiero o contable del establecimiento (sección de productividad en la que se recoge información sobre los estados financieros).

El cuestionario, que aborda una variedad de temáticas relativas al contexto empresarial, es ligeramente diferente según se trate de establecimientos industriales o de servicios, dado que, para optimizar, se eliminan ciertas preguntas que pueden no ser aplicables dependiendo del sector al que pertenecen (por ejemplo, las preguntas específicas de fabricación no se aplican a los establecimientos de comercio minorista o de otros servicios).

La información recopilada se integrará, a través de las terminales utilizadas para la grabación de respuestas, en el sistema CAPI. Se creará una base de datos con las respuestas de las empresas, información que será accesible en cualquier momento del proceso.

Aunque el cuestionario ya está elaborado, su versión final se obtendrá después de la realización de un ejercicio piloto. Esta prueba piloto se llevará a cabo antes del lanzamiento de la encuesta y contará con la participación de entre 10 y 15 establecimientos (no incluidos en la muestra inicial, de suerte que la información recabada no se incorpora en la base de datos). El propósito del piloto es asegurarse de que la traducción es correcta y las preguntas están planteadas adecuadamente (en términos de claridad, legibilidad, comprensión, etc.). También será empleado para verificar que la duración del cuestionario es la deseada.

Si bien el trabajo con los cuestionarios, de partida, está muy restringido, existe margen para que las empresas que liciten a este proyecto describan el proceso que seguirán para recabar las respuestas de las empresas en ambos tipos de cuestionario (de selección/reclutamiento y de entrevistas), identificando las posibles contingencias que pudieran surgir y proponiendo un plan para su subsanación, así como para maximizar la tasa de respuesta.

Del mismo modo, en el caso de los establecimientos que participaron en la oleada anterior de la encuesta (empresas del panel), se requiere de un plan específico para contar nuevamente con su colaboración en esta edición.

Asimismo, las empresas concurrentes a esta licitación deberán proponer la utilización de cualquier otro material que facilite la participación de los establecimientos que formen parte de la muestra que proporcione el Banco Mundial, tanto los que componen el panel como los nuevos, que incremente la tasa de participación y minimice el abandono una vez respondido el cuestionario de selección/reclutamiento. Cualquier propuesta de utilización de material adicional tendrá que ser aprobada por el Banco Mundial.

- e. Universo y muestra. El marco muestral es otro punto clave para el éxito del proyecto. El mismo ya viene determinado por el Banco Mundial el cual, como se ha anticipado, enviará un fichero de establecimientos para la realización de la encuesta. En principio, este fichero debería ser suficiente para llevar a cabo el trabajo de campo. Las empresas concurrentes tendrán que definir claramente la metodología de trabajo para completar, en su caso, los datos del fichero proporcionado, las fuentes de información, su contenido y las directrices de actualización.
 - **Universo**. Como punto de partida, es fundamental conocer la población objeto del estudio. En este caso, el universo está conformado por los establecimientos de cinco o más trabajadores que operan en la

economía española. Este universo se distribuirá de acuerdo con los criterios establecidos por el Banco Mundial, los cuales se han descrito anteriormente: zona geográfica, sector y tamaño del establecimiento.

Solo se incluirán los establecimientos formales (registrados) con cinco o más empleados (con excepción de las empresas del panel que puedan tener menos de cinco empleados¹). El universo estándar objeto de estudio de la encuesta es el sector privado formal definido como todos los establecimientos con al menos algún porcentaje de propiedad privada en los sectores elegibles para el estudio. Se excluyen las empresas de propiedad totalmente estatal. También se excluyen los sectores agrícola y extractivo. En términos de la Revisión 4.0 de la CIIU de las Naciones Unidas, el Universo incluye: manufactura (grupo C), construcción (grupo F), comercio minorista, mayorista y reparación de vehículos automotores (grupo G), transporte y almacenamiento (grupo H), alojamiento y alimentación. servicios (grupo I), los subsectores 58, 61 y 62 de información y comunicación (grupo J), actividades profesionales, científicas y técnicas (grupo M), el subsector 79 de servicios administrativos y de apoyo (grupo N) y el subsector 95 de otras actividades de servicios (grupo S).

- Marco muestral. El marco muestral será proporcionado por el Banco Mundial. Tal y como se indica a continuación, la empresa adjudicataria será la responsable de probar el marco muestral provisto.

Una vez que se disponga del marco muestral, será necesario comprobar su calidad y validez antes de iniciar el trabajo de campo, para lo cual se deberán realizar pruebas específicas al efecto. Más concretamente, la empresa adjudicataria deberá contactar al menos a cien establecimientos (100) para comprobar la exactitud de la información del marco muestral. El objetivo de esta tarea es asegurarse de que el marco muestral cuenta con la calidad suficiente (las empresas existen, los contactos están actualizados, ...).

Adicionalmente, en caso de que el marco muestral no se considere exacto, las empresas licitantes deberán proponer y describir la metodología y las fuentes de datos a las que acudirán para depurar el fichero de establecimientos y completarlo con los datos necesarios para establecer el contacto y poder realizar la encuesta. Los nombres, la información de contacto, el sector comercial, el tamaño y otra información relevante podrían no estar actualizados o faltar en el marco muestral; por lo que las empresas licitadoras deberán detallar las medidas que adoptarán para completar la información faltante.

- Muestra y contingencias. Una vez que el fichero de empresas esté cerrado (con toda la información de las empresas actualizada), se procederá a lanzar el cuestionario de selección/reclutamiento y, posteriormente comenzará el trabajo de campo propiamente dicho. En esta etapa podrían surgir contingencias en cualquier momento, que será necesario resolver en la medida que vayan apareciendo. En particular, la negativa a participar de las empresas con las que se contacta para cumplimentar el cuestionario de selección, la no

¹ Si bien en la edición anterior de esta encuesta los establecimientos entrevistados también debían cumplir con la condición de contar con cinco o más trabajadores, es posible que se hayan registrado cambios en los mismos en los últimos años, como, por ejemplo, que hayan experimentado un descenso de su plantilla.

respuesta de una empresa que había dado su consentimiento a participar en la encuesta, etc. Las empresas concurrentes tendrán que aportar planes de contingencia para subsanar estos problemas a la mayor brevedad.

La empresa licitadora debe estar preparada para esta responsabilidad y asignar los recursos necesarios para una campaña de reclutamiento bien planificada y ejecutada, que garantice una amplia participación en la encuesta. De manera específica, la empresa licitadora deberá diseñar e implementar una campaña potente para alentar a los establecimientos del panel, es decir, aquellos que participaron en la edición anterior de la encuesta, a colaborar nuevamente.

- **Panel de empresas.** Las empresas del panel se definen como establecimientos que participaron en la edición anterior de la *SPAIN ENTERPRISE SURVEYS*. Su participación en la presente edición es imprescindible para conseguir los objetivos del proyecto, por lo cual, tal y como se señaló anteriormente, es preciso que las empresas que concurren en esta licitación presenten una estrategia específica, muy robusta, para contactar y captar a estos establecimientos.

La lista completa de empresas del panel será proporcionada por el Banco Mundial. La empresa adjudicataria deberá contactar con todas para determinar su estado operativo actual y deberá elaborar un informe de estado de situación completo.

En todo caso, en el documento TOR se describen los requerimientos logísticos en mayor detalle, los cuales las empresas concurrentes deberían satisfacer.

3.2. Trabajos preparatorios

Una vez garantizados los requisitos logísticos del proyecto, y antes de la ejecución del trabajo de campo (entrevistas), es necesario abordar algunos trabajos preparatorios preliminares. En particular, aquellos referentes a la capacitación del equipo de trabajo, la realización del control de calidad del marco muestral y la puesta en marcha de un ejercicio piloto para verificar la viabilidad del esquema de trabajo propuesto. Todos estos trabajos preparatorios son esenciales para hacer frente con garantías la fase de entrevistas.

- a. Test de calidad del marco muestral. Como se ha adelantado anteriormente, antes de comenzar el trabajo de campo será necesario verificar la calidad y validez del marco muestral. Para ello, la empresa adjudicataria deberá llevar a cabo una prueba específica para tal fin. Más concretamente, deberá contactar por lo menos a cien (100) empresas que formen parte del mencionado marco para verificar la exactitud de la información.

La empresa concurrente deberá presentar un plan específico para tal fin, incorporando las acciones a desarrollar en caso de que el marco muestral no se considerara exacto. Los nombres, la información de contacto, el sector comercial, el tamaño u otra información relevante podrían no estar actualizados o faltar en el marco muestral; por lo que la empresa que concurre a esta licitación deberá especificar las actuaciones concretas para completar la información faltante.

- b. Capacitación. La empresa adjudicataria deberá garantizar que todo el equipo involucrado en la ejecución de este proyecto conoce perfectamente el

cuestionario y los procedimientos de la encuesta. Por lo tanto, deberá diseñar e implementar un plan de capacitación para el staff asignado al mismo. Antes de iniciar el trabajo de campo, cada encuestador deberá conocer perfectamente el contenido del cuestionario, sus módulos y el objetivo que se persigue con la realización de esta encuesta. Asimismo, deberá ser capaz de interpretar todas las preguntas de manera consistente y realizar todas las preguntas de manera precisa.

Es imprescindible que todo el equipo, desde los entrevistadores a los supervisores lean, estudien y comprendan el denominado Manual del Entrevistador. Si bien la Cámara de Comercio de España y personal experto del Banco Mundial impartirán sesiones de capacitación, será responsabilidad de la empresa adjudicataria capacitar de manera independiente a todo el personal participante en la implementación de la encuesta.

Habrà al menos una sesión de formación con todo el personal que participe en la implementación de la encuesta, la cual será impartida por personal de la Cámara de España y del Banco Mundial. La formación tendrá una duración mínima de 4 días hábiles. Ésta incluirá formación específica en el script CAPI.

La formación se llevará a cabo, en principio, después de la fase de preparación de la logística del proyecto.

Como se indica en el documento TOR, si fuera necesario, el Banco Mundial podría solicitar la realización de una nueva sesión formativa.

En el caso de que hubiera personal que no pudiera asistir a las jornadas formativas, podría ser entrenado internamente, pero siempre utilizando materiales aprobados por el Banco Mundial, presentando evidencia de dicha capacitación.

La formación de los encuestadores se dividirá en dos fases:

- Una primera fase general, más teórica, en la que se reforzarán los conocimientos y las estrategias básicas para llevar a cabo una encuesta a través del sistema CAPI.
 - Una segunda fase de capacitación específica, más práctica, relacionada con el proyecto en curso y la simulación de una entrevista.
- c. Prueba piloto. La realización de una prueba piloto de la versión final de los cuestionarios es indispensable para garantizar que su traducción sea correcta y que las preguntas estén redactadas de manera apropiada para el entorno local. También servirá para probar el script CAPI y verificar su comprensión por parte de los entrevistados/entrevistadores y su capacidad para capturar la información requerida y cumplir con los objetivos del proyecto. Además, las entrevistas piloto servirán para constatar la duración total de la implementación del cuestionario.

En particular, los cuestionarios se probarán en una selección de 10 a 15 establecimientos fuera del marco muestral para evitar la erosión de este. Estas empresas no se considerarán parte de la base de datos de la encuesta. El piloto imitará lo más fielmente posible las diferentes etapas del trabajo de campo.

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la prueba piloto y tras ello, como resultado, deberá elaborar un informe de recomendaciones en relación con posibles cambios en los cuestionarios, las instrucciones y/o la estructura de

muestreo, que podrían mejorar la recogida de la información. Esta información se compartirá con el Banco Mundial para su consideración, y podría dar lugar a cambios de directrices, en la logística de la encuesta o en los materiales a utilizar. En cualquier caso, las sugerencias y conclusiones que se extraigan de la prueba piloto, y los cambios que se planteen, deberán ser aprobados por el Banco Mundial antes de comenzar con la fase de entrevistas.

3.3. Entrevistas

El objetivo central de la *Spain ES 2024* es conocer y comprender las experiencias diarias de las empresas y las percepciones que las mismas tienen sobre el entorno empresarial en el que operan mediante indicadores del entorno empresarial estadísticamente significativos que sean comparables entre países.

En este sentido, la encuesta tiene el objetivo de recoger la opinión de las empresas sobre el estado del sector privado a través de entrevistas presenciales con propietarios o altos directivos de cada establecimiento.

El trabajo de campo propiamente dicho se iniciará una vez se cuente con los cuestionarios y el script CAPI definitivos (mejorados según los resultados alcanzados en el piloto, aprobados por el Banco Mundial) y cuando todo el personal involucrado en el proyecto haya recibido la capacitación.

La encuesta se implementará siguiendo un procedimiento de dos etapas:

- En la primera etapa se utilizará el cuestionario de selección/reclutamiento. En general, será una encuesta telefónica en la que se determinará la elegibilidad de la empresa para formar parte de la muestra y, en su caso, se concertarán las citas para la entrevista presencial.
- En la segunda etapa se llevará a cabo la entrevista cara a cara con el gerente/propietario/director de cada establecimiento y demás personal técnico requerido de la compañía.

Con mayor nivel de detalle:

a) Selección/reclutamiento. Como se ha comentado anteriormente, la presente encuesta cuenta con una primera fase que consiste en un proceso de selección/reclutamiento basado en el cuestionario correspondiente (descrito en la sección de Logística), donde se detalle el número de intentos de contacto, periodos, etc., entre otras cuestiones. Este procedimiento servirá para conseguir información relevante a partir de la cual determinar la elegibilidad de las empresas o para sustituirlas cuando una empresa de la muestra se niegue a colaborar durante el proceso. Adicionalmente, en esta fase, una vez establecida la elegibilidad del establecimiento, se concertará la cita para la entrevista presencial.

En concreto, con este cuestionario se les solicitará su participación en la encuesta. Ante una negativa, el proceso de selección registrará el rechazo. Cuando esto se produzca, estos establecimientos serán reemplazados por otros establecimientos con características similares en la muestra. La metodología de reemplazo será determinada por los responsables del proyecto en el Banco Mundial.

La información recogida a través de este procedimiento de selección será integrada en el sistema CAPI para que sea accesible durante la realización de las entrevistas presenciales.

El cuestionario de selección/reclutamiento se implementará principalmente por teléfono. Como estrategia alternativa, en los casos en que la comunicación telefónica no sea factible, se valorará la utilización del correo electrónico o incluso su realización de modo presencial.

La empresa adjudicataria elaborará un documento con el detalle por empresa, basado en los resultados obtenidos durante el proceso de selección. El formato de este documento será proporcionado por el Banco Mundial.

- b) Entrevista en profundidad. Una vez que se ha llevado a cabo el proceso de selección y se ha verificado la elegibilidad de cada empresa (y luego de llevar a cabo el ejercicio piloto y los ajustes que de él se deriven), comienza el trabajo de campo basado en las entrevistas presenciales. Sin embargo, existe la posibilidad de aplicar formas alternativas de recopilación de datos, como entrevistas virtuales o una combinación de modos de compilación de datos, con la aprobación previa de Banco Mundial.

En esta fase, será necesario que cada entrevistador disponga de terminales, tablets o dispositivos similares, para el desarrollo del trabajo de campo.

En algunos casos, el entrevistado podría ser reacio a proporcionar la información a través de entrevistas presenciales o virtuales. Para conseguir su colaboración, podría ser de utilidad el manejo de modos alternativos y complementarios de recogida, principalmente vía web (cuestionario online). Un agente entrevistador deberá estar disponible para resolver cualquier duda con respecto a la encuesta, a través de una Línea de Atención Telefónica, siempre que se aplique este modo de recogida alternativo.

Adicionalmente, el 100% de las empresas que elijan esta opción online, serán visitadas por un entrevistador o se establecerá una entrevista virtual para confirmar los datos, resolver cualquier duda sobre el proceso, agradecer la participación y entregar los incentivos correspondientes (Informe País, etc.).

No obstante, las eventuales opciones de modos de recogida de información alternativos y complementarios deberán ser conocidas y aprobadas expresamente por el Banco Mundial, antes de su aplicación.

En cualquier caso, la naturaleza y contenido del cuestionario (y según la experiencia derivada de la edición anterior de la encuesta) aconsejan la realización de más de una visita al establecimiento para recabar toda la información requerida. De hecho, el cuestionario está diseñado para buscar opiniones e información del directivo principal del establecimiento (cuerpo principal del cuestionario), director financiero o contable (sección de productividad, en la que se solicita información de los estados financieros del establecimiento) y/o responsable de recursos humanos (empleo o sección laboral).

Dada la especificidad de la información que se recoge, los supervisores y encuestadores deberán contar con experiencia previa en la implementación de encuestas, así como tener una baja rotación que asegure que se dedicarán a este proyecto durante todo el periodo de implementación. Sería también aconsejable que tengan conocimiento o nociones de contabilidad y/o finanzas. Ello facilitará, además de la aplicación del cuestionario, la detección de inconsistencias, errores y malentendidos.

A la hora de planificar la carga de trabajo de los entrevistadores, existen tres aspectos cruciales que deben ser tenidos en cuenta:

- Tal como se indica en el documento TOR, y de acuerdo con la experiencia derivada de la ronda anterior de la encuesta, se estima que se requieren dos visitas para recoger todos los datos de los establecimientos industriales medianos a grandes. Para el sector comercio minorista, los pequeños establecimientos industriales y los de otros servicios, el cuestionario generalmente se puede completar en una sola visita.
- Dadas las características de los entrevistados (directivos de las empresas), un encuestador previsiblemente no podrá realizar más de 2 entrevistas por día.
- Dependiendo de la eficiencia del proceso para concertar las citas, puede haber días con muy baja productividad.

Durante el trabajo de campo, cada encuestador tendrá una copia impresa de los siguientes materiales:

- Carta de invitación
- Perfil de País de la edición anterior
- Tarjetas para enseñar (relativas a ciertas preguntas del cuestionario)
- Cuestionario
- Manual
- Hoja de recomendaciones

Según se especifica en el documento TOR, para que una encuesta se considere completa debe contar con la gran mayoría de la información relevante, incluidos los datos contables, y estar registrada en la base de datos. Ninguna pregunta debe dejarse en blanco, excepto las que se omiten debido a filtros o saltos aplicados correctamente.

La integridad y precisión de los datos es vital. Las empresas que concurran a esta licitación deberán detallar los procedimientos que establecerán para comprobar la calidad de las entrevistas. Entre las medidas a aplicar en el marco de estos procedimientos de comprobación, deberá incluir: 1) verificación telefónica de un mínimo del 10 % de las entrevistas completadas para garantizar la integridad de la recogida de datos; 2) controles aleatorios por parte de los supervisores a los entrevistados y acompañamiento en algunas entrevistas. Los representantes del Banco Mundial y la Cámara de España podrían también acompañar a los equipos de encuestadores para monitorear la efectividad, garantizar la calidad y verificar el progreso en el terreno.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá prever, en función de los controles realizados por el Banco Mundial, la posibilidad de efectuar llamadas adicionales en caso de errores, inconsistencias u omisiones detectadas.

Será el Banco Mundial el que determine la finalización del trabajo de campo, basándose para ello en la información sobre el número de entrevistas completadas y la calidad y exhaustividad de los datos recabados.

- c) Empresas del panel. Si bien las indicaciones y procedimientos detallados en los subapartados a) y b) se aplican al grupo de empresas del panel, debido a las características particulares del mismo, las empresas del panel recibirán un tratamiento especial, con el objeto de conseguir la mayor participación posible.

Las empresas que concurran a esta licitación deberán detallar las estrategias y recursos previstos para ello. Entre las medidas contempladas, deberá incorporarse una unidad especial totalmente dedicada a este grupo de empresas, que, entre otras cosas, contactará con todas ellas para determinar su estado operativo actual, aplicarles el cuestionario de selección/reclutamiento y concertar una cita.

- d) Base de datos. Según se estipula en el TOR, la recogida de datos deberá hacerse con el software *Survey Solutions*. Este sistema se basa en la comentada tecnología CAPI, o realización de entrevistas presenciales asistidas por ordenador.

Como se ha indicado, la gran mayoría de la información relevante, incluidos los datos contables, que se introduzca en el transcurso de la entrevista se almacenará en la base de datos que genere el sistema. El software comprobará automáticamente la coherencia lógica, los patrones de omisión y las variables no elegibles o fuera de rango. La empresa adjudicataria deberá verificar la presencia de valores atípicos, de acuerdo con los procedimientos que determine el Banco Mundial y, en su caso, volverá a contactar con los establecimientos correspondientes para verificar/corregir la información.

Todos los códigos y patrones de codificación utilizados a la hora de introducir los datos en el sistema serán aprobados y proporcionados por el Banco Mundial.

Si por alguna contingencia, no fuera posible utilizar la terminal para recabar la información, ésta podría recopilarse en último término en papel, y será introducida en el sistema posteriormente. Las circunstancias en las que se pueda utilizar papel deben ser aprobadas por el Banco Mundial.

La base de datos podrá ser solicitada en cualquier momento por el Banco Mundial. Adicionalmente, hay tres momentos predefinidos en los que habrá que proporcionarla para la verificación de su coherencia y para la aplicación del control de calidad por parte de la institución:

- Una vez que se haya completado el 10% de las entrevistas.
- Una vez que se haya completado el 50% de las entrevistas.
- Una vez que se haya completado el 100% de las entrevistas.

Cada entrega debe estar en las condiciones adecuadas para permitir la revisión por parte del Banco Mundial como, por ejemplo, con los valores de variables de cadena/texto verificados y traducidos.

Como ya se señaló, el Banco Mundial podría solicitar más envíos de la base de datos, además de las tres entregas principales preestablecidas.

- e) Entrega de la base de datos. La empresa adjudicataria deberá proporcionar los datos de la encuesta en formato electrónico STATA o SPSS, ya que estos son los requeridos por el Banco Mundial (otros formatos deberían ser aprobados por el Banco Mundial).

El formato final de cada variable en el conjunto de datos seguirá las pautas definidas por el Libro de Códigos que se proporcionará a tal efecto. Todas las entregas de la base de datos se realizarán a través de un servidor seguro proporcionado por el Banco Mundial (OneDrive).

Según se indica en el documento TOR, ningún dato u otra información de esta encuesta se divulgará a terceros sin la aprobación por escrito del Banco Mundial. La empresa adjudicataria entregará todos los datos (excluyendo la información personal recopilada con fines de control de calidad), cuestionarios y otro material a

la Cámara de España, desde donde se hará llegar al Banco Mundial, y no retendrá ninguna información o material una vez finalizada la recogida de datos de la encuesta. Los nombres de los establecimientos participantes y sus coordenadas GPS no se divulgarán en ningún caso. La empresa adjudicataria no retendrá información alguna o datos relativos a la encuesta, ya sea en formato físico o electrónico.

La Cámara de Comercio de España protegerá estrictamente la confidencialidad de los establecimientos y personas que participen en la encuesta en todas sus etapas. En cualquier caso, tanto la Cámara de Comercio de España, como la empresa adjudicataria, asumirán que todos los datos recogidos, incluido el marco muestral, son confidenciales y propiedad del Banco Mundial.

- f) Informe País. Se trata de un documento que el Banco Mundial elabora a partir de los resultados obtenidos de la explotación de los datos de la encuesta. En el marco de este proyecto, la función de este informe es la de incentivar la respuesta de las empresas, ya que solo será distribuido entre aquellas que colaboren en la encuesta.

El Banco Mundial proporcionará dos versiones del Informe País. La primera versión se distribuirá durante el trabajo de campo como herramienta de promoción. Esta primera versión incluirá los resultados de la edición previa de esta encuesta en España. La segunda versión del documento se actualizará según los datos generados durante el desarrollo de la edición actual de la encuesta.

Por tanto, este informe se distribuirá a todos los encuestados en dos ocasiones diferentes:

- Durante el trabajo de campo como herramienta de promoción (Informe País de la anterior edición de la encuesta).
- Después de que el trabajo de campo haya terminado y la base de datos entregada. Una vez que el Banco Mundial haya generado el nuevo documento con la información recogida durante la actual edición de la encuesta (Informe País de la presente edición de la encuesta).

El Informe País de la presente edición de la encuesta (en formato PDF) será distribuido por la Cámara de Comercio de España a todos los establecimientos entrevistados, a través de correo electrónico, utilizando las direcciones de correo recabadas durante el trabajo de campo.

Por tanto, será responsabilidad de la empresa adjudicataria recopilar y verificar las direcciones de correo electrónico de todos los establecimientos entrevistados, con preferencia de las direcciones de correo electrónico del establecimiento a las direcciones de correo electrónico de las personas que trabajan en él. Es importante que la adjudicataria verifique las direcciones de correo electrónico, ya sea mediante el envío de un correo electrónico de agradecimiento de seguimiento u otras herramientas de verificación de direcciones de correo electrónico. En caso de correos electrónicos no válidos, la empresa adjudicataria deberá proporcionar las direcciones de correo electrónico corregidas. La recopilación de direcciones de correo electrónico es esencial para la distribución exitosa de los documentos Informe País y para futuras encuestas para la construcción de conjuntos de datos de panel.

- g) Seguimiento, verificación y control. El proyecto requiere la implementación y previsión de una serie de herramientas con el fin de asegurar su correcta ejecución, detectar problemas o desviaciones en el trabajo inicialmente planificado, así como para introducir mejoras en el mismo.

Sin perjuicio de que la adjudicataria aporte instrumentos adicionales, los mismos deberán ser, al menos, los siguientes:

- Establecimiento de procedimientos para comprobar la calidad de las entrevistas. La empresa adjudicataria verificará por teléfono un mínimo del 10% de las entrevistas completadas para garantizar la integridad de la recogida de datos. Es posible que se requiera hacer nuevas llamadas si el Banco Mundial, a través de la Cámara de España, así lo requiriese.
- Los supervisores verificarán de forma aleatoria a los encuestadores, pudiendo acompañarlos en algunas entrevistas. Además, representantes de la Cámara de España y/o del Banco Mundial podrían acompañar a los equipos de campo para controlar su efectividad, asegurar la calidad de la recogida de información y verificar el progreso del trabajo de campo.
- La empresa adjudicataria deberá elaborar semanalmente un informe de progreso del proyecto, basado en una plantilla que proporcionará el Banco Mundial. La empresa adjudicataria será la responsable de completar esta plantilla con la información requerida y de enviar una versión actualizada a la Cámara de Comercio de España al menos una vez por semana.
- La empresa adjudicataria deberá, asimismo, contar con un Plan de continuidad ante situaciones sobrevenidas, como por ejemplo las relacionadas con la seguridad o la salud, que podrían afectar su capacidad para continuar con la ejecución de la encuesta. Dicho plan deberá detallar cómo la empresa adjudicataria tiene previsto continuar con la ejecución del contrato ante este tipo de situaciones, garantizando un retraso o interrupción mínima en la prestación del servicio.

4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

La empresa adjudicataria deberá generar la documentación técnica que se requiere en los entregables detallados en el TOR, así como la documentación e información adicional requerida para la adecuada ejecución de las prestaciones anteriormente indicadas. Principalmente los siguientes:

- Marco muestral actualizado (fichero de empresas suministrado por el Banco Mundial actualizado en función de los controles realizados).
- Detalle del universo de la encuesta: tabla con las cifras de población del universo de la encuesta. La tabla resumirá el número total de establecimientos españoles distribuidos de acuerdo con los criterios mencionados: zona geográfica, sector y tamaño (la tabla tendrá el formato detallado en la Tabla 1 de estos pliegos, extraída del documento TOR).
- Plan de promoción y reclutamiento para maximizar la participación en la encuesta, con especial atención a las empresas del panel.
- Revisión de las traducciones al castellano de los siguientes documentos: cuestionarios de selección/reclutamiento y de entrevista presencial (también se comprobará la traducción al catalán de estos cuestionarios), Manual del Cuestionario, documento de consentimiento informado, Informe País en sus dos versiones (pre-encuesta y post-encuesta, también en catalán), y todo el material formativo (presentaciones, hoja de recomendaciones, cartas de invitación, etc.).
- Revisión de las traducciones y/o modificaciones a la secuencia de comandos CAPI,

incluidas las derivadas de la capacitación, la prueba piloto y/o el trabajo de campo.

- Formación de entrevistadores y supervisores sobre la metodología de la encuesta y el material del cuestionario.
- Realización de la prueba piloto a 10-15 establecimientos antes de lanzar el trabajo de campo. Envío de datos del piloto y del correspondiente informe de situación y recomendaciones a la Cámara de Comercio de España.
- Incorporación de cualquier cambio en los cuestionarios, las instrucciones y/o la estructura de muestreo, necesario o sugerido en función de los resultados derivados de la prueba piloto.
- Revisión de los cuestionarios y consulta a la Cámara de España sobre cualquier cambio necesario o sugerido en los cuestionarios, en función de los resultados derivados de la prueba piloto.
- Realización de las entrevistas utilizando las muestras aprobadas por el Banco Mundial, a través de CAPI u otros medios de recopilación de datos que hayan sido previamente autorizados.
- Informes de Progreso semanales en el formato que el Banco Mundial establezca, que incluirían información actualizada sobre el estado de las entrevistas y de elegibilidad para todos los establecimientos contactados.
- Informes de dotación de personal donde se indique cualquier cambio en la dotación de personal asignado al proyecto, incluidos supervisores y encuestadores.
- Asegurarse de que las entregas de datos cumplan con las restricciones establecidas en el libro de códigos global sobre valores fuera de rango. Las entregas de datos deberán cumplir con los estándares de control de calidad establecidos por el Banco Mundial, que incluyen la corrección de inconsistencias, evitando la falta de datos siempre que sea posible, e incorporando los datos obtenidos en las llamadas realizadas a los encuestados con posterioridad a la entrevista (“re-llamada”).
- Los datos de la encuesta serán entregados a la Cámara de España, para los controles de calidad que ésta o el Banco Mundial puedan establecer en cualquier momento, así como cuando se alcancen los siguientes objetivos: el diez por ciento (10%) del número total de entrevistas; el cincuenta por ciento (50%) del total de entrevistas; y después de completar el cien por ciento (100%) de las entrevistas.
- Las respuestas a las preguntas abiertas del cuestionario se traducirán al inglés y se proporcionarán en cada entrega de datos y, si es necesario, se reescribirán según las instrucciones que proporcionen la Cámara de Comercio de España y el Banco Mundial. Las respuestas de texto abierto deberán cumplir con el nivel de detalle y las pautas de calidad establecidas por el Banco Mundial.
- Una base de datos depurada y etiquetada, en inglés, compuesta por las respuestas de las 1.440 entrevistas. La base de datos deberá estar en formato STATA o SPSS. Contendrá todas las variables incluidas en los cuestionarios, codificadas adecuadamente. Cada establecimiento tendrá un identificador numérico único.
- Una segunda base de datos con la información de localización actualizada para cada establecimiento: nombre, coordenadas GPS, número de teléfono, email/dirección web. Cada establecimiento tendrá un único indicador alfanumérico que permitirá su identificación en ambas bases de datos.
- Informe sobre el estado operativo de todas las empresas del panel (establecimientos

entrevistados en la edición anterior). El informe deberá indicar que todas las firmas del panel han sido contactadas y su estado de elegibilidad.

- Informe de implementación, en inglés, que incluirá información relevante para los investigadores. El informe detallará los desafíos encontrados durante el proyecto de encuesta, los posibles sesgos que se introdujeron durante el trabajo de campo y la metodología y las herramientas de trabajo de campo empleadas. También se informará cualquier dato modificado o eliminado en el proceso de "limpieza", que no esté relacionado con una aclaración/consulta a los encuestados.
- Recopilación y verificación, ya sea mediante el envío de un correo electrónico de agradecimiento de seguimiento u otras herramientas de verificación, las direcciones de correo electrónico de todos los establecimientos entrevistados. Se recogerá, preferentemente, la dirección de correo electrónico del establecimiento y no el de la persona entrevistada.
- La empresa adjudicataria y la Cámara de Comercio de España serán las responsables de proteger la confidencialidad de los datos de la *Enterprise Surveys*.

5. EQUIPO DE TRABAJO

5.1. Perfiles

El oferente deberá proponer un equipo de trabajo formado por cuantos integrantes y dedicación estime adecuados para la ejecución de los servicios licitados, cumpliendo con los objetivos y plazos establecidos, de acuerdo con lo estipulado en el punto 3 del presente pliego sobre especificaciones técnicas. En concreto, la información recogida en el apartado 3.1. Logística, apartado a) Recursos humanos, proporciona una orientación en lo que se refiere al coordinador global del proyecto, los supervisores y entrevistadores.

El coordinador, en particular, deberá contar con al menos 10 años de experiencia en la dirección de proyectos de similares características.

Los supervisores, por su parte, deberán tener una experiencia previa de al menos 5 años en tareas similares, estar disponibles durante toda la duración del trabajo de campo e idealmente tener algún conocimiento de contabilidad y/o finanzas; cierta familiaridad con los temas de la encuesta facilita la detección de inconsistencias y malentendidos.

Algunas características requeridas de los supervisores:

- Edad mínima: 25 años
- Formación académica: Bachillerato, BUP, COU, FP II, estudiantes universitarios, graduados universitarios.
- Idioma: español.
- Conocimientos informáticos: MS Windows a nivel usuario, y sería de ayuda que tuvieran algún conocimiento sobre el manejo de dispositivos portátiles.
- Experiencia previa en trabajo de campo y en encuestas bajo entorno CAPI, también en supervisión y control del trabajo de campo.
- Habilidades: gestión de personas, capacidades didácticas, amabilidad y disposición a ayudar (empatía), adaptabilidad, resolución y proactividad, dinamismo y capacidad de comunicación.

Con respecto a los entrevistadores, deberían cumplir con las siguientes condiciones:

- Edad mínima: 20 años.

- Formación académica: Bachillerato, BUP, COU, FPII, estudiantes universitarios, graduados universitarios.
- Idioma: español, y será necesario contar con entrevistadores conocedores del catalán para llevar a cabo el trabajo de campo en Cataluña.
- Conocimientos informáticos: MS Windows a nivel usuario, y sería de ayuda que tuvieran algún conocimiento sobre el manejo de dispositivos portátiles.
- Experiencia previa en trabajo de campo y en encuestas bajo entorno CAPI.
- Otra experiencia: atención al cliente o telemarketing, centralitas.
- Habilidades: vocabulario extenso

Asimismo, sería recomendable que los entrevistadores tuvieran algún conocimiento de contabilidad o finanzas. Estar familiarizados con los términos de las preguntas facilitaría la detección de inconsistencias o malentendidos.

5.2. Estabilidad

El rendimiento del servicio prestado en términos de calidad y productividad está directamente relacionado con las capacidades y competencias del personal adscrito al proyecto, con la adecuada selección e implantación de las metodologías de trabajo, pero también, con el aprendizaje y conocimiento de las especificidades del proyecto adquiridas por el equipo de trabajo una vez recibida la capacitación y durante la ejecución del contrato, motivo por el cual la estabilidad de dicho equipo se considera un aspecto clave de cara a garantizar la calidad, el máximo rendimiento durante toda la ejecución del proyecto, y finalmente, la consecución de los objetivos establecidos.

Por lo anterior, la sustitución de todos o alguno de los miembros del equipo de trabajo se deberá realizar en condiciones que garanticen el menor impacto posible en cuanto a la calidad y el rendimiento del servicio.

Sin menoscabo de la obligatoriedad de que los candidatos propuestos deban cumplir las condiciones mínimas de solvencia técnica establecidas en la convocatoria, la sustitución de los miembros del equipo de trabajo se realizará de acuerdo con las siguientes condiciones:

- Comunicación previa por parte del adjudicatario con un mínimo de 4 semanas de antelación y motivación suficiente de las causas que concurren para la sustitución
- Presentación del posible candidato
- Aceptación, por parte de la Cámara de España, del candidato propuesto

5.3. Otras condiciones

Lugar de trabajo: En lo referente a la ubicación del personal encargado de la ejecución de los trabajos, éste estará ubicado en las instalaciones del adjudicatario, salvo las reuniones de trabajo, control y seguimiento que se precisen para el correcto desarrollo de la prestación del servicio y que, a juicio de la Cámara de España, deban de celebrarse en sus oficinas en C/ Ribera del Loira 12 - Madrid.

Tanto en el caso de las reuniones que deban de celebrarse en las oficinas de la Cámara de España, como en el caso de que por necesidades del proyecto deban de realizarse trabajos desde sus oficinas, la empresa adjudicataria no podrá facturar ningún cargo adicional por conceptos tales como desplazamientos, alojamiento, dietas u otros.

Otros: El ofertante deberá proponer un equipo de trabajo que cumpla con los perfiles especificados en el presente documento. En los términos expresados en el Pliego de cláusulas particulares, el ofertante deberá demostrar que el equipo de trabajo propuesto reúna los requisitos mínimos de solvencia técnica exigidos.

Asimismo, el ofertante deberá disponer del personal necesario para cubrir posibles bajas o sustituciones de los profesionales que inicialmente asigne a la ejecución del contrato.

Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviese necesidad de cambiar alguno de los medios personales propuestos en la oferta, lo podrá hacer previa información a la Cámara de España y con el acuerdo de ésta, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

La Cámara de España se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno o de todos los miembros del equipo cuando exista razón justificada para ello. Dicha petición deberá ser indefectiblemente atendida por la empresa prestataria del servicio.

El citado personal dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, y por tanto ésta tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresa, debiendo cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud, sin que en ningún caso pueda alegarse, por dicho personal, derecho alguno en relación con la Cámara de España, ni exigirse a éste responsabilidades como consecuencia de las obligaciones existentes entre la empresa adjudicataria y sus empleados.

CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES

6. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Para el control y seguimiento de los servicios contratados, la Cámara de España podrá establecer las instrucciones y orientaciones que estime pertinentes para la correcta realización del objeto del contrato, y convocar cuantas reuniones técnicas y de seguimiento sean necesarias para su correcto desarrollo.

A tales efectos la Cámara de España designará a un equipo responsable del contrato encargado, entre otras cosas, de velar por la ejecución de los servicios solicitados y ofertados por el adjudicatario en su totalidad, así como por la calidad de los mismos.

El adjudicatario designará un responsable del servicio como principal interlocutor con de la Cámara de España para el seguimiento, control y evaluación continua de los servicios prestados.

7. ESTRUCTURA DE LAS PROPUESTAS PRESENTADAS

La propuesta técnica tendrá que ajustarse necesariamente al siguiente esquema:

▪ Metodología de prestación del servicio

Contenido detallado referido al método y a las tareas que el ofertante propone desarrollar para la prestación del servicio durante la ejecución del contrato, con atención explícita a:

- Herramientas (utilización de *Survey Solutions* del Banco Mundial; sistema CAPI; etc.)
- Universo y muestra (detalle del universo de estudio, así como la revisión y conformación definitiva de la base muestral)
- Trabajos preparatorios (test de marco muestral; formación; prueba piloto; cuestionarios; etc.)
- Entrevistas (cuestionario de selección – screening; entrevistas personales en profundidad; etc.)
- Bases de datos (construcción; gestión; actualización; resultados; etc.)
- Mecanismos de verificación y control
- Atención de solicitudes correctivas
- Campaña de reclutamiento (empresas nuevas y empresas del panel)

▪ Plan de trabajo

Contenido detallado de la planificación de los trabajos a desarrollar, con atención especial hacia:

- Organización del equipo de trabajo propuesto
- Difusión de resultados obtenidos (informes semanales de situación; entregas parciales previstas en función del porcentaje de entrevistas válidas realizadas, etc.)

▪ Plan de Calidad

Contenido detallado de los procedimientos previstos para el seguimiento y control del servicio, así como para garantizar la calidad de los trabajos, ajustados a la capacidad de trabajo del equipo presentado.

- **Política de confidencialidad y protección de datos**

Detalle de políticas y procedimientos para la recogida, custodia, procesamiento, gestión y eliminación de datos personales, para garantizar su confidencialidad y su procesamiento y gestión de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) de la UE y con los requisitos establecidos por el Banco Mundial.

Con carácter general la información presentada en la propuesta debe estar estructurada y expuesta de forma clara y concisa, y no deben contenerse referencias a documentos externos relevantes que no se adjunten a la misma.

El número máximo de folios admitido para el global de la propuesta técnica es de 50 páginas a una sola cara en tamaño A4, redactadas con un tipo de letra Arial, tamaño 11 puntos e interlineado de 1,5.