

# Encuesta de Salud de España (ESdE 2025)

## Pliego de Prescripciones Técnicas

### 1. Objeto del trabajo

La Encuesta de Salud de España (ESdE) tiene como objetivo proporcionar información acerca de la salud de la población española, sus determinantes y estilos de vida, así como del uso de los servicios sanitarios. Esta información se recoge de manera armonizada y comparable a nivel europeo, con la finalidad de planificar y evaluar las actuaciones en materia sanitaria, tanto en el ámbito nacional como en el comunitario.

Esta operación estadística forma parte del Plan Estadístico Nacional 2021-2024 con el número 8757, y está previsto que forme parte también del Plan 2025-2028. Además, sigue los requerimientos del Reglamento (UE) 2019/1700 del Parlamento Europeo y del Consejo de 10 de octubre, por el que se establece un marco común para las estadísticas europeas relativas a las personas y los hogares, basada en datos individuales recogidos a partir de muestras, además del Reglamento delegado UE 2024/297 de la Comisión de 31 de octubre de 2023 y el Reglamento de ejecución (UE) 2023/2529 de la Comisión de 17 de noviembre de 2023.

El presente pliego tiene como objeto la realización de un servicio para llevar a cabo la recogida de la Encuesta de Salud de España en su edición del año 2025 (en adelante ESdE-2025). La recogida de datos se llevará a cabo utilizando tres métodos: recogida de cuestionarios por Internet (CAWI), entrevistas telefónicas (CATI) y personales asistidas por ordenador (CAPI).

### 2. Características del trabajo.

La ESdE-2025 es una operación estadística dirigida a la población residente en las viviendas principales de todo el territorio nacional. El tamaño muestral se compone de 37.500 viviendas, repartidas en unas 2.500 secciones, y su recogida se realizará a lo largo de un año empezado en enero de 2025.

La Encuesta consta de dos cuestionarios, que se amplía a tres en el caso de haber algún menor de 15 años en el hogar: un primer cuestionario de hogar respondido por una persona suficientemente informada y en el que se recoge información general del hogar (composición, fuente de ingresos, persona de referencia...) y de algunas características sociodemográficas de todos los miembros (sexo, edad, nivel de estudios, relación con la actividad, nacionalidad...); un segundo cuestionario individual (dirigido a una persona de 15 o más años elegida al azar entre los residentes del hogar) en el que, además de obtener algunas variables sociodemográficas adicionales de esta persona, se le pregunta por las variables relacionadas con su salud: estado de salud y enfermedades crónicas, accidentes, restricción de la actividad, consumo de medicamentos, salud mental, acceso y utilización de los servicios sanitarios, hábitos de vida, prácticas preventivas, características físicas y sensoriales, limitaciones para realizar las actividades de la vida diaria, apoyo afectivo y personal. La entrevista del cuestionario individual debe responderla la persona seleccionada y no se podrá recurrir a información proxy para cumplimentar el cuestionario salvo aquellos casos justificados (incapacidad para contestar por enfermedad, desconocimiento del idioma o ingreso en un hospital). En el caso de que en el hogar resida al menos un menor de 15 años,

se cumplimentará también un cuestionario menos extenso, relativo a uno de ellos, seleccionado aleatoriamente entre los que se encuentren en dicha franja de edad, con información sobre estado de salud, accidentalidad, calidad de vida, salud mental, asistencia sanitaria, consumo de medicamentos, alimentación, hábitos de vida, etc.

La recogida de la información se hará utilizando las aplicaciones desarrolladas por el INE, pero para la recogida CAPI **el INE no proporcionará los dispositivos**, que deberán ser aportados por el adjudicatario. En cualquier caso, la información se transmitirá de forma segura desde los dispositivos de recogida a la base de datos centralizada para el tratamiento posterior de la información en el INE.

La empresa adjudicataria, siguiendo las directrices que se indican en el presente documento, más las complementarias que determinen las unidades competentes del Instituto Nacional de Estadística (INE), deberá realizar las **siguientes tareas**:

- Edición, ensobrado y envío de cartas dirigidas a las unidades informantes explicando la importancia de la encuesta. Se enviarán al menos dos cartas, una con las claves para la cumplimentación de los cuestionarios por Internet y otra, dirigida a los hogares que no hayan colaborado por Internet, para anunciar la próxima visita de personal acreditado. Si es preciso, y tras acordarlo entre el INE y el adjudicatario, se podrá enviar una carta intermedia para reclamar la cumplimentación CAWI y/o anunciar las llamadas para la entrevista CATI. El envío de la carta de anuncio de visita deberá realizarse con la antelación necesaria para que las cartas sean recibidas al menos entre 2 y 3 días antes de la visita personal. **El INE no facilitará los sobres**, pero sí correrá con los gastos del franqueo, para lo que suministrará a la empresa los correspondientes albaranes de entrega a Correos.
- Para aquellas viviendas de las que se disponga de teléfono, se intentará la incentivación de la cumplimentación CAWI, así como la realización de entrevista telefónica (CATI) antes de su paso a entrevista presencial.
- Visita personal a todas las viviendas que componen la muestra de viviendas de cada sección asignada a los entrevistadores, y que no hayan respondido por CAWI o CATI. Asignación de las incidencias que surjan y cumplimentación de las entrevistas que se realicen, los teléfonos de contacto y las observaciones o citas que sean pertinentes.
- Control de calidad de los cuestionarios recibidos por Internet y codificación, revisión de los cuestionarios recogidos por todos los canales de recogida, para comprobar su correcta cumplimentación, control del flujo del cuestionario, así como de los valores válidos. Realización de inspecciones al equipo de depuradores para comprobar la calidad de su trabajo.
- Puesta a disposición de los informantes de una línea 900 en castellano y en las distintas lenguas cooficiales (catalán, euskera, gallego y valenciano) para resolución de dudas y problemas en la cumplimentación. Elaboración de informes semanales de control de flujo de la línea 900.
- Supervisión del trabajo de los teleoperadores en sus llamadas de reclamación de cumplimentación web, e inspección de las entrevistas CATI, mediante sistemas de escuchas simultáneas a las llamadas o de las grabaciones de las mismas.
- Realización de inspecciones, telefónicas y presenciales, al equipo de entrevistadores CAPI, consistentes en comprobación de incidencias y la realización de entrevistas de inspección para comprobar la calidad y rigor de la entrevista original. Las inspecciones presenciales deberán representar al menos el 30% del total de inspecciones realizadas. Se inspeccionará un mínimo del 15% del trabajo de cada entrevistador. Este porcentaje se elevará al 25% durante las dos primeras semanas de trabajo. El INE podrá fijar en cualquier momento un máximo de inspecciones a realizar por el adjudicatario, con el fin de que la propia inspección del INE no suponga una carga excesiva a los informantes.

- Resolución de incidencias, control de la recogida y cuantos trabajos puedan surgir en las fases de recogida, depuración y control de la información.
- Comunicación inmediata al INE de cuantas incidencias surgieran en las aplicaciones y sistemas informáticos de recogida, para su tratamiento correspondiente.
- Elaboración del informe final de la recogida de datos de la encuesta, comentando el desarrollo de la misma y detallando el resultado e incidencias de campo, proponiendo, si procede, actuaciones para ediciones posteriores de la encuesta.

La empresa adjudicataria habrá de tener en cuenta que una parte considerable de las unidades muestrales residen en CCAA con lenguas cooficiales, por lo que deberá disponer de un número suficiente de entrevistadores que puedan atender la línea 900 o realizar la entrevista en catalán, euskera, gallego y valenciano, según la preferencia del entrevistado.

Los envíos de cartas, las llamadas y las visitas se deberán realizar de acuerdo con el calendario que se proporcione a la empresa adjudicataria, en el cual se especificará el único periodo posible de recogida de cada sección.

### 3. Material de la Encuesta

El INE entregará a la empresa adjudicataria el siguiente material necesario para la realización de los trabajos:

#### 1. Los documentos metodológicos que incluirán:

- el manual del entrevistador, donde se recogen las normas para la realización de la entrevista, la correcta cumplimentación de los cuestionarios, explicaciones sobre las variables y definiciones, el tratamiento de las incidencias y de la no respuesta, así como listados y normas para la codificación de las variables de actividad, ocupación y nivel de estudios.
- Instrucciones referentes a la consistencia de la información, y normas para la depuración en campo.
- Normas para la validación de la información recogida (valores válidos, controles de flujo del cuestionario e inconsistencias).
- Instrucciones para el personal encargado de la supervisión del trabajo de los entrevistadores y de la coherencia de los datos recogidos en los cuestionarios.

#### 2. Acceso a las aplicaciones informáticas para la administración de la recogida y para la revisión de los cuestionarios, así como las necesarias para la gestión de la encuesta. Además, se facilitará el software preciso para la realización de encuestas telefónicas.

Será responsabilidad del adjudicatario evitar y subsanar cualquier problema de funcionamiento y/o incompatibilidad que se produzca en el software utilizado en el proceso de recogida, incluidos los de incompatibilidad con las aplicaciones del INE, exceptuando los de funcionamiento de estas aplicaciones (y siempre que sean debidamente probados como tales), así como cualquier problema de su hardware que se produzca y afecte al citado proceso de recogida.

#### 3. No se entregarán los dispositivos portátiles (DP's) que se utilizarán en la recogida de datos, y que deberán ser suministrados por el adjudicatario. Estos dispositivos podrán ser Tablets o portátiles, con las siguientes características:

- Mínimo 4 GB de RAM.
- Conectividad Wifi.
- Conectividad por SIM.

- Mínimo 128 GB de almacenamiento.
- Navegador estándar.
- Sistema operativo actualizado con los parches de seguridad.
- Antivirus actualizado.

También correrá a cargo del adjudicatario todo hardware y software necesario para garantizar la seguridad de la información en toda la infraestructura relacionada con el proyecto, en cada una de las instalaciones del adjudicatario, así como en cualquier punto en el que la información esté en tránsito.

4. Un ejemplar de cada modelo de carta, para su remisión por la empresa adjudicataria a los informantes seleccionados. La edición de las cartas personalizadas corresponde a la empresa adjudicataria. El adjudicatario también suministrará los sobres necesarios, que deberán incluir el anagrama del INE y cuyo modelo ha de ser aprobado por este Organismo. El INE correrá con los gastos de franqueo, a través de albaranes de entrega a Correos que se suministrarán a la empresa.

5. Otros documentos adicionales relacionados con la recogida en campo, como son:

- Cartas a los ayuntamientos, en caso de que se considere oportuno.
- Modelos de volantes de aviso de visita.
- Modelo de credencial para el entrevistador CAPI, para que la empresa adjudicataria añada la información precisa y edite las que se necesiten.
- Modelo de consentimiento informado a recabar en papel durante la fase CAPI de recogida.
- Otros impresos que sean necesarios.

La empresa adjudicataria deberá devolver al INE, a la finalización del contrato, toda la documentación utilizada que contenga información individualizada de las unidades informantes y además, la sobrante y la que se genere durante el proceso.

#### 4. - Detalle de los trabajos a realizar por la empresa que resulte adjudicataria.

##### 4.1. Trabajos previos.

**a) Organización de la recogida.** La muestra se divide en 52 submuestras semanales, cada una de las cuales tiene asignada una semana de comienzo de la fase CAWI/CATI. Al comienzo del contrato, la empresa adjudicataria comunicará al INE su plan de recogida, en función de la metodología y objetivos de la encuesta.

**b) Formación.** Los responsables de los trabajos de campo de la empresa adjudicataria, así como los demás técnicos que vayan a encargarse de la formación de los entrevistadores y la dirección de los procesos de inspección y revisión de cuestionarios, asistirán a unas jornadas de formación sobre la encuesta, que serán impartidas por personal del INE. Posteriormente, estos responsables o técnicos de la empresa adjudicataria impartirán los cursos de formación a los entrevistadores, inspectores y demás personal que participe en los trabajos. La empresa adjudicataria será responsable de la formación adecuada de los equipos de entrevistadores e inspectores a fin de que desarrollen su función con la máxima eficacia.

La empresa informará al INE con la suficiente antelación de las sedes y horario concreto donde se llevará a cabo la formación, con objeto de que funcionarios del INE puedan presenciar dichos cursos.

c) **Instalación de las aplicaciones** necesarias para la recogida y administración de las entrevistas. El adjudicatario deberá contar con la infraestructura necesaria para llevar a cabo la comunicación entre los servidores del INE y los ordenadores y DP's de los entrevistadores y demás personal de recogida. El intercambio de información entre dichos dispositivos y los servidores del INE se realizará mediante la aplicación desarrollada por el INE, y de acuerdo con las condiciones técnicas generales y de seguridad que establezca el INE.

d) **Puesta a disposición de los informantes de un teléfono gratuito (línea 900)** que proporcione atención en las distintas lenguas cooficiales (Catalán, Euskera, Gallego y Valenciano). Este teléfono se deberá comunicar al INE con la antelación necesaria para su inclusión en las cartas de presentación. Dicho teléfono tendrá, para los informantes, los siguientes objetivos:

- Comprobación de la veracidad de la encuesta.
- Informar adecuadamente del secreto estadístico, facilitar al informante la comprobación de la identidad del organismo promotor (INE) y de la empresa contratada.
- Informar de la normativa de protección de datos, utilizando los protocolos de actuación que sugiera el INE.
- Solución de dudas y llamadas de comprobación por parte de los informantes.
- Solicitud de ayuda en la cumplimentación del cuestionario por Internet y/o realización de la entrevista por teléfono.
- Establecimiento de citas y horarios idóneos para la visita del entrevistador.

e) **Elaboración de un Argumentario** para responder a las dudas más frecuentes que se presenten y persuadir a los hogares y personas que se niegan a responder a la entrevista. El INE supervisará este Argumentario y hará las modificaciones que considere oportunas.

f) **Envío de cartas de presentación, reclamación CAWI y aviso de visita** a los hogares seleccionados de acuerdo al calendario planificado de entrevistas. El INE entregará los modelos de cartas de presentación en Castellano y en las distintas lenguas cooficiales (Catalán, Euskera, Gallego y Valenciano) pero no facilitará los sobres. El adjudicatario enviará cartas bilingües en aquellas Comunidades Autónomas (o municipios en el caso de la Comunidad Foral de Navarra) que tengan lenguas cooficiales. El franqueo de las cartas será por cuenta del INE, que a través de su Estafeta, elaborará el Albarán de entrega a Correos que será suministrado a la empresa adjudicataria para la entrega junto con el material ensobrado.

## 4.2. Trabajos de recogida de datos.

La muestra se diseña por secciones y cada sección tiene una semana de referencia en la que entra en el proceso de recogida multicanal, según se recoge en la metodología de la encuesta definida por el INE.

Los trabajos de recogida se organizarán por la empresa contratada teniendo en cuenta lo establecido en la metodología de la encuesta. En la metodología se establece el uso de tres canales de recogida (CAWI, CATI y CAPI) y tres cuestionarios (hogar, adulto y menor) que deben ser cumplimentados de acuerdo con las instrucciones del INE. Para ello se utilizarán las aplicaciones que a tal efecto ha desarrollado el INE. Los primeros canales de recogida serán CAWI y CATI y, una vez finalizados estos y verificado que esa muestra ha sido suficientemente trabajada, se pasará a la recogida CAPI.

La recogida CAWI-CATI de los cuestionarios tiene los siguientes procesos:

- El primer paso en los trabajos de recogida consiste en el envío de una carta a los hogares para anunciar que han sido seleccionados para participar en la encuesta, incluyendo en la misma las claves para la cumplimentación CAWI de los cuestionarios a cumplimentar.
- El personal de la empresa irá validando y codificando los cuestionarios que se reciban por CAWI completos y revisando aquellos que presenten la información incompleta. Antes de que un cuestionario incompleto pase a la fase de llamadas CATI se dejará un tiempo prudencial (acordado entre el INE y la empresa) para permitir que el informante complete el mismo. Durante ese tiempo se realizarán algunas llamadas al informante para recordarle que no ha respondido al cuestionario o que el mismo está incompleto, según proceda. En el transcurso de estas llamadas se podrá finalizar telefónicamente la cumplimentación del cuestionario. Así mismo, siguiendo la metodología del INE, se abrirá la fase CATI para la recogida de los cuestionarios.

Transcurridos los días previstos en los manuales para la cumplimentación del cuestionario por CAWI, se comenzará la incentivación telefónica, dando paso en caso de no obtenerse la información, a la recogida CATI. Se recuerda que en la cumplimentación del cuestionario de adultos no se admiten proxys, salvo los casos previstos en la metodología. Los cuestionarios que quedasen incompletos en CAWI y fuesen finalizados por teléfono, serán considerados a efectos de liquidación como cuestionarios CAWI, excepto cuando el INE considere que la cantidad de información recuperada es de tal magnitud que suponga en la práctica una entrevista CATI.

- Finalizada la fase CAWI/CATI, se inicia la fase de recogida CAPI. Esta comienza con el envío de una carta de anuncio de visita CAPI a los hogares que no se hayan entrevistado por Internet o teléfono, anunciando la próxima visita de un entrevistador para la cumplimentación por CAPI de los cuestionarios.

Transcurrido **un mínimo de 3 días** desde el envío de la carta de anuncio de visita, dará comienzo la recogida CAPI. Para ello, se deberán repartir las viviendas a visitar según proximidad y cupos de trabajo, y se asignarán las mismas a cada entrevistador. Los entrevistadores prepararán su material y sus rutas. Una vez en la sección:

- a) Localizarán las viviendas a visitar.
- b) Una vez localizada la dirección y establecido contacto con un informante idóneo, se pasará a realizar las entrevistas o concertar una cita para las mismas.
- c) La entrevista comenzará siguiendo los protocolos establecidos por el INE, incluyendo el de protección de datos y la recogida del consentimiento informado.
- d) En caso de no localizar a ninguna de las personas de la vivienda, antes de dar la incidencia definitiva de ausente, y si se dispusiera de algún teléfono del hogar, se debería intentar el contacto telefónico.
- e) Cualquier incidencia en la recogida se tratará siguiendo las instrucciones del INE. Así se deberá proceder en el tratamiento de los casos en los que no hay un informante cualificado para contestar, no es un momento adecuado para la entrevista o cuando se produzca cualquier otro tipo de incidencia (vivienda ilocalizable, negativa, falta de contacto, etc.).
- f) El entrevistador, antes de dar por terminada la entrevista, debe supervisar los cuestionarios para asegurarse de que están completos. Además, deberá actualizar, confirmar o solicitar algún teléfono de contacto (fijo y móvil), según que ya se disponga

o no de dicho teléfono, por si fuese preciso llamar para depurar o completar algún dato.

### 4.3. Inspección y otros trabajos a realizar durante la recogida de datos.

- Los cuestionarios se irán grabando en las bases centralizadas del INE a medida que se va recogiendo la información en campo, salvo que se establezca por parte del INE otro método.
- Realización de control de calidad de los cuestionarios e inspecciones del trabajo de campo, de acuerdo con los requisitos que se fijan más adelante para cada método de recogida. Los inspectores comprobarán que el informante ha sido el adecuado, es decir, se comprobará que no se han admitido informantes no válidos y que la entrevista se ha realizado según las especificaciones del INE. Se investigará la correcta localización de las unidades a entrevistar y la corrección de las incidencias asignadas. Asimismo, para los hogares colaboradores, los inspectores comprobarán que se componen efectivamente de los miembros anotados por el informante (CAWI) o por el entrevistador (CATI y CAPI) y cumplimentarán un pequeño cuestionario de inspección a determinar por el INE.
- Se inspeccionará entre el 15% y el 20% de las encuestas recibidas por CAWI, según los criterios que facilitará el INE, llamando a los hogares seleccionados para realizar un breve cuestionario de control de calidad de las respuestas. En particular, se comprobará que el tamaño del hogar es el correcto, y que las viviendas en las que se detecta más de un hogar cumplen los criterios para ser tratados de esa manera. En caso de detectarse que se han recogido menos personas de las que realmente residen en el hogar o que se refleja de manera incorrecta la existencia de varios hogares, se derivará a depuración telefónica para corregir la información errónea.
- La inspección de las entrevistas CATI, así como de las llamadas de incentivación CAWI, se realizará a través de las grabaciones de las llamadas. Se inspeccionará un mínimo del 30% de las llamadas realizadas por cada entrevistador, distribuidas proporcionalmente según la muestra. En las dos primeras semanas de trabajo de cada entrevistador, este porcentaje debe ser como mínimo del 60% por entrevistador, corrigiendo aquellos defectos que se detecten, ya sean en los protocolos de presentación de la encuesta como en la propia realización de la misma.
- Las inspecciones de las entrevistas CAPI podrán ser telefónicas o presenciales. Se inspeccionará un mínimo del 15% de las secciones asignadas a cada entrevistador, incluyendo todas las unidades a investigar, y distribuidas proporcionalmente según la muestra. Pero en las primeras semanas de recogida este porcentaje debe ser al menos del 35% por entrevistador. La inspección telefónica sólo se podrá realizar para hogares que hayan respondido a la encuesta, representando la inspección presencial al menos la mitad de las inspecciones realizadas.
  - o En las secciones seleccionadas para inspeccionar, la inspección telefónica se realizará antes de la presencial, de forma que las unidades que no se hayan podido contactar telefónicamente se añadan al lote de la inspección presencial.
  - o Se tendrá en cuenta el criterio de mínima carga al informante, y en consecuencia, un mismo hogar sólo podrá ser inspeccionado por uno de los dos métodos. Además, en caso de que el adjudicatario considere necesario en algún momento hacer exhaustiva la inspección a un entrevistador concreto, se procurará que la inspección propiamente dicha no supere el 40% de los hogares investigados por el entrevistador en el periodo fijado, siendo el resto inspeccionados de manera

indirecta mediante llamadas para agradecer la colaboración e indagar sobre el trato recibido por parte del entrevistador.

- Codificación completa de los cuestionarios (actividad, ocupación y nivel de estudios). En el caso de que haya algunos textos abiertos sin codificar, se llevará a cabo la oportuna codificación. Depuración de la composición del hogar.
- Control de la recogida y resolución de las incidencias que puedan surgir en cada fase de los trabajos.
- Las secciones finalizadas se deberán cerrar en los plazos que se indique a la empresa, de modo que el INE pueda comenzar los trabajos de depuración y procesamiento de la información de estas secciones. Los ficheros de las unidades finalizadas validadas y codificadas pasarán a estar a disposición del INE a través de las aplicaciones de recogida. El INE una vez revisados devolverá los cuestionarios que no pasen el control de calidad indicando cuáles deben repetirse y en cuáles deben subsanarse los errores. Este proceso se repetirá hasta que el INE dé por bueno el fichero.
- El INE, a través de las aplicaciones informáticas, obtendrá la información necesaria para realizar el seguimiento y control de la recogida. Respecto a la información que no se pueda obtener de dichas aplicaciones requerirá, con la periodicidad que se acuerde, el envío de ficheros o acceso a los datos que considere oportuno, y en particular los relativos a la línea 900:
  - Informes de disponibilidad y de llamadas no atendidas, con indicación de los motivos de no disponibilidad de la línea.
  - Número diario de puestos de atención telefónica de la línea 900, y porcentaje de saturación, incluyendo la distribución de dicho porcentaje a lo largo del día.
  - Distribución del número de llamadas y duración media según el motivo principal de las mismas.
  - Acceso a las grabaciones de todas las llamadas entrantes o salientes de o a los informantes.

#### 4.4. Informe final.

En él se incluirá un resumen del desarrollo de la encuesta y las tablas finales de incidencias de la recogida incluyendo información relevante del trabajo de campo, tal como datos de tiempos medios de cumplimentación de cuestionarios, número medio de visitas por vivienda según estado final, resultado de las inspecciones, así como sugerencias de mejora del cuestionario y de las aplicaciones que puedan realizar los entrevistadores.

También se estudiarán las incidencias informáticas habidas, proponiendo, si procede, actuaciones para ediciones posteriores de la encuesta.

#### 5.-Condiciones generales.

1. La dirección y la supervisión de los trabajos de la encuesta en todas sus fases corresponden al INE. Una vez adjudicado el concurso se celebrará una reunión formativa con los responsables de los trabajos de la empresa adjudicataria, con el objeto de comunicarles los aspectos concernientes a la metodología de la encuesta, los procedimientos de trabajo, el tratamiento de las incidencias, el funcionamiento de la aplicación informática y el procedimiento de seguimiento y control de los trabajos y para resolver cuantas dudas y consultas consideren conveniente formular. Durante el transcurso de los trabajos se celebrarán reuniones de seguimiento con la periodicidad que se acuerde.

2. El adjudicatario designará como responsable de los trabajos a un equipo técnico con experiencia en la dirección de investigaciones mediante encuesta muestral y debe incluir expertos tanto en la metodología como en la recogida y depuración de la información. Este equipo responsable colaborará con el INE en todo el proceso de la Encuesta, recibiendo las instrucciones necesarias para su desarrollo y organizando los trabajos de acuerdo con dichas instrucciones.
3. Para el desarrollo de la fase CAPI, el adjudicatario deberá presentar su plan de trabajo, que deberá estar aprobado por el INE.
4. Se realizará el número de intentos de contacto necesario para obtener tasas de recogida que se consideren aceptables en cada uno de los canales (CAWI, CATI, CAPI) según la experiencia de otras encuestas similares. A continuación, se detalla el número de intentos de contacto que se han de llevar a cabo en cada caso.

En la fase CAWI, antes de pasar a CATI una vivienda que no haya iniciado el cuestionario, y de la que se disponga al menos de un número de teléfono válido, se realizarán, como mínimo el número de intentos señalado a continuación para intentar contactar e incentivar la cumplimentación CAWI, considerando que en cada intento sin contacto se ha agotado el tiempo hasta su desconexión o salto a contestador automático:

- Viviendas con un único teléfono inicial disponible, dos intentos, tanto para el cuestionario de hogar como para el de adulto y, en su caso, el de menor. Si en el primer intento se hubiese conseguido contactar con alguna persona que manifestase la intención de colaborar por CAWI, el segundo intento se realizará sólo si transcurridos unos días siguiesen sin recibirse los cuestionarios.
- Viviendas con más de un teléfono inicial disponible, tantas llamadas como números de teléfono disponibles, tanto para el cuestionario de hogar como para el de adulto y, en su caso, el de menor. Si en alguno de los números se hubiese conseguido contactar con alguna persona que manifestase la intención de colaborar por CAWI y transcurridos unos días siguiesen sin recibirse los cuestionarios, se realizará al menos una nueva llamada a dicho número.

En las llamadas telefónicas, se anularán aquellos números que se consideren no oportunos al efecto de la encuesta y se asignarán a la persona correspondiente aquellos otros números que se identifiquen, de forma que faciliten la cumplimentación de los cuestionarios. Si en el transcurso de la conversación el hogar lo considerase conveniente, se podrá concertar la cita para la cumplimentación CATI o, incluso, realizar en ese mismo momento la entrevista, bien sea del cuestionario del hogar o de los cuestionarios de adulto y menor.

Antes de pasar a CAPI una vivienda se deberían haber realizado un mínimo de 12 llamadas a cada vivienda de la muestra que no cumplimente el cuestionario de hogar, el de adulto y, si procede, el de menor, siempre que no se asigne alguna incidencia definitiva, y considerando que en cada intento sin contacto se ha agotado el tiempo hasta su desconexión o salto a contestador automático. Dichas llamadas se distribuirán en al menos cuatro días y en distintos horarios de mañana y de tarde.

Una vez que el hogar no ha tenido incidencia definitiva y se han llevado a cabo al menos el número mínimo de intentos de llamadas mencionado para CATI-CAWI sin que se haya conseguido toda la información para el hogar, el mismo se pasará a la

fase CAPI. En esta fase, antes de asignar a una vivienda la incidencia de ausente, se llevarán a cabo al menos cuatro visitas distribuidas en dos días y en distintos horarios de mañana y de tarde, utilizando los correspondientes volantes de visita, y, en todo caso, si se dispone de teléfono, se debería intentar contactar telefónicamente de forma coordinada con las visitas presenciales que se vayan haciendo. Si en alguna de esas llamadas se realizase la entrevista por teléfono a pesar de estar en la fase CAPI, el hogar se considerará entrevistado por CATI si en la fase CAWI/CATI no se llegó al número mínimo de llamadas establecido en el párrafo anterior.

Tanto para las ausencias como para el resto de incidencias, el entrevistador deberá justificar el motivo de la misma con la correspondiente anotación en el campo de observaciones.

5. El adjudicatario realizará una distribución de los recursos humanos que se necesiten para la realización de los trabajos en todos los modos de recogida (CAWI, CATI y CAPI) y preparará, antes del comienzo de los trabajos de recogida, una lista que recoja:
  - Para la Oficina Central: El coordinador, que deberá estar identificado y localizable por el INE, y los responsables de Organización, Control, Depuración e Informática (con nombre y teléfono).
  - Para las Unidades de Recogida: Jefe de Zona (nombre y teléfono) y nº de personas que formarán el equipo de inspectores y de entrevistadores.
6. Las entrevistas se efectuarán siguiendo las normas contenidas en el manual del entrevistador y respetando el texto literal del cuestionario elaborado por el INE. En el caso del cuestionario de adulto no se admitirá proxy, salvo en los casos excepcionales contenidos en la metodología de la encuesta.
7. La documentación final que se entregue al INE es propiedad física e intelectual de este organismo y junto con aquella que el desarrollo del trabajo pueda generar, será devuelta al INE a la finalización del contrato. La empresa adjudicataria no podrá hacer uso de la misma en su propio beneficio ni transferir a terceros su disfrute.
8. En relación con el secreto estadístico se debe tener en cuenta lo siguiente:

Toda la información y documentación que el INE entregue a la empresa adjudicataria, así como la que se genere durante el desarrollo de los trabajos objeto del presente concurso, está protegida por el secreto estadístico (Art. 13, 17 y 19 de la Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública) y no podrá ser utilizada por personas o entidades públicas y privadas, con la excepción del INE como Organismo encargado de la elaboración de esta estadística, ni transferida a terceros, ni publicada de forma total o parcial. La no-preservación del secreto estadístico sería causa de aplicación de lo establecido en el Título V: Infracciones y sanciones (artículos 48 y 49) de la Ley de la Función Estadística Pública.

La empresa adjudicataria así como todo el personal que participe en estos trabajos, deberá comprometerse formalmente por escrito a salvaguardar el secreto estadístico según documento que será entregado al inicio de la relación contractual, devolviendo al INE, a la finalización del contrato, toda la documentación utilizada, la sobrante y la que se genere durante el proceso y que contenga información individualizada de las unidades informantes, así como a la destrucción de cualquier soporte informático o borrado de ficheros que contengan información sobre las encuestas.

La empresa adjudicataria deberá entregar antes de iniciar los trabajos de recogida una base de datos con los nombres, apellidos, número de teléfono de contacto, fecha de inicio de trabajo en la encuesta y funciones del puesto de trabajo de todas las personas relacionadas con la encuesta. Además, si durante el proceso de recogida fuera necesario incorporar o dar de baja a personal, la empresa adjudicataria entregará una nueva relación en un plazo máximo de 2 días desde que sucediere ese hecho, y en el primer caso el documento de salvaguarda del secreto estadístico firmado por el interesado.

En relación con el Pliego de condiciones Administrativas, con el fin de que se apliquen las mismas medidas de protección del secreto estadístico contenidas en este punto a las empresas que sean subcontratadas, se deberá comunicar por escrito el nombre de las mismas y las funciones que realizarán. Dichas empresas quedan obligadas a cumplir las cláusulas sobre Secreto Estadístico, seguridad y confidencialidad contenidas en este pliego y en el de cláusulas administrativas particulares.

9. En relación con la protección de datos, se seguirán las normas recogidas en el Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016) que son de aplicación para la estadística oficial, en concreto los protocolos que el INE tiene establecidos para informar a los hogares seleccionados en la encuesta. En particular, se tendrá en cuenta que se trata de una encuesta con algunas preguntas que tienen la consideración de carácter voluntario, por lo que se seguirán las instrucciones del INE para la obtención y correspondiente registro del consentimiento informado, de acuerdo con las características de cada canal de recogida. En el caso de la recogida CAPI, al recogerse en papel dicho consentimiento informado, se deberá enviar al INE una copia escaneada del mismo de acuerdo con los plazos reflejados en la cláusula 9, debiendo enviarse los originales en cualquier caso antes de la entrega del informe final.

## 6.- Requisitos de comunicaciones

Los dispositivos portátiles que se utilizarán en la fase CAPI deberán disponer de la tarjeta de comunicaciones necesaria para la conexión segura con la aplicación de encuestas del INE. Los ordenadores utilizados para la fase CATI, deberán estar dotados con sistema operativo Windows 10 o superior y disponer de los elementos que permitan conectarse con los servidores del INE de acuerdo con los requerimientos de seguridad que se detallan en la cláusula 7.

Todas las oficinas estarán dotadas de conexión a la red de comunicación de voz y datos del adjudicatario y dispondrán del suficiente y necesario equipamiento informático y telemático para utilizar la aplicación de recogida de datos de la encuesta, y para la transmisión de los datos en ambos sentidos entre el servidor central del adjudicatario o los dispositivos portátiles, y la aplicación de recogida de datos, cumpliendo las condiciones técnicas generales y de seguridad que indique el INE. Los responsables del INE tendrán en todo momento acceso a las oficinas de trabajo y a toda la documentación del estudio.

### Línea 900

Los licitadores ofrecerán un servicio de línea 900 para atender las necesidades indicadas en este Pliego. En caso de saturación de llamadas se deberá ampliar la infraestructura disponible para atender a todas las llamadas.

Los licitadores describirán la infraestructura del servicio de línea 900, entre otros:

- Tecnología de las líneas telefónicas
- Número de líneas telefónicas en cada sede (número máximo de llamadas entrantes simultáneas)
- Funcionalidades del servicio 900
- Funcionalidades de la atención telefónica
- Solución en caso de saturación
- Solución de redundancia
- Tiempo de resolución de incidencias y horario de atención a incidencias

El adjudicatario entregará los informes que el INE solicite sobre las llamadas al número 900.

## **7.- Requisitos de seguridad para la recogida de la encuesta**

### **7.1.- Categorización de la información**

El prestador del servicio deberá cumplir con las medidas de seguridad de acuerdo con la categorización de seguridad del sistema de información IRIA, tal y como se establece en el Real Decreto 311/2022 (ENS): MEDIO.

Aplicará por lo tanto las medidas que determina el Anexo II de Medidas de Seguridad del Real Decreto 311/2022. Esto no implica que el INE no pueda establecer más medidas de seguridad que considere necesarias.

### **7.2.- Declaración de aplicabilidad**

A la vista de lo prescrito en el Anexo II del Real Decreto 311/2022 y de los niveles establecidos respecto a las dimensiones de seguridad, el adjudicatario deberá comprometerse a implantar y mantener las medidas relacionadas con el objeto del contrato según la “Declaración de Aplicabilidad” derivada de la categorización de la que dispone el INE.

El adjudicatario solamente podrá dejar de implementar alguna de dichas medidas tras la realización de un análisis de riesgo o evaluación de impacto y la aprobación expresa del Instituto Nacional de Estadística.

El adjudicatario, así como todo el personal que participe en estos trabajos, deberán comprometerse formalmente por escrito a salvaguardar la Seguridad de la Información del Instituto mediante un documento que será entregado al inicio de la relación contractual.

Además, quedará obligado, al cumplimiento de las siguientes acciones o permisos:

- A designar una Persona de Contacto (POC) para la seguridad de la información tratada y del servicio prestado, que cuente con el apoyo de los órganos de dirección, y que canalice y supervise, tanto el cumplimiento de los requisitos de seguridad del servicio que presta o solución que provee, como las comunicaciones relativas a la seguridad de la información y la gestión de los incidentes para el ámbito de dicho servicio, y será el propio Responsable de Seguridad de la organización contratada, formará parte de su área o tendrá comunicación directa con la misma. Todo ello sin perjuicio de que la responsabilidad última resida en el INE. La designación se hará cumplimentando el Anexo II.2 “Nombramiento de la persona de contacto de seguridad de la información” del presente pliego.

- A informar con diligencia y elaborar posteriormente un documento detallado al INE por cualquier incidencia y que pueda suponer un riesgo para la seguridad del proyecto o sus objetivos.
- A permitir y facilitar que el INE realice controles, evaluaciones, auditorías o inspecciones, durante el período de vigencia de la adjudicación.
- A permitir y facilitar que el INE instale en los sistemas del proyecto aplicativos que permitan verificar el cumplimiento de las medidas de seguridad.
- A la cumplimentación del Anexo II.1, denominado “Declaración Responsable del Cumplimiento del ENS” del presente pliego.

El INE se reserva el derecho de realizar las inspecciones o auditorías que considere conveniente sin aviso previo para comprobar el cumplimiento de las condiciones de seguridad establecidas.

Además, dado que la categoría del sistema es MEDIA y las actividades de acceso o tratamiento se realizan total o parcialmente desde fuera de las instalaciones del Instituto, el adjudicatario deberá contar con su propia Política de Seguridad y normativa de desarrollo, así como deberá realizar su propio análisis de riesgos, para determinar las medidas de protección a emplear, que no podrán ser inferiores a las que figuren en la declaración de aplicabilidad.

## **8.-Calidad de los cuestionarios recogidos e incidencias**

Se considerará unidad muestral colaboradora y finalizada con incidencia de encuestado aquel hogar que ha cumplimentado la información del cuestionario de hogar y al menos uno de los cuestionarios que haya que recoger (de adulto o de menor si procede). Entre ellas, tendrá la consideración de encuestado parcial la unidad en la que haya que recoger cuestionario de adulto y de menor y falte alguno de ellos.

En cualquier caso, para determinar que el hogar se considere colaborador, se considerarán sólo los cuestionarios cumplimentados de forma válida, es decir, que los mismos hayan sido totalmente respondidos, codificados, revisados y entregados por la empresa y posteriormente aceptados por el INE. Sólo se admitirán como válidos los cuestionarios que superen todos los controles y se haya presentado el consentimiento informado necesario según la metodología.

Cada unidad colaboradora se pagará en función del canal en el que se haya recogido el cuestionario de adulto, siempre y cuando se haya cumplimentado de forma válida según lo descrito anteriormente. En caso de que falte el cuestionario de adulto y la unidad se haya clasificado como encuestada parcial, se pagará en función del canal en el que se haya recogido el cuestionario de menor.

Se entiende por incidencia válida aquella que esté debidamente justificada mediante su correspondiente anotación en el campo de observaciones. Los hogares se clasificarán como alguna de las incidencias válidas contempladas en la metodología de la encuesta, o como encuestados, de acuerdo con los parámetros de calidad que el INE establece en la metodología de la encuesta. El INE remunerará únicamente los hogares clasificados como encuestados, según la definición anterior.

La Dirección de la Encuesta en el INE podrá llevar a cabo las tareas de inspección de los trabajos de campo que considere convenientes, mediante entrevista repetida, llamadas telefónicas, correo, etc., así como mediante presencia física de responsables del INE en los locales de la empresa adjudicataria o en visitas de acompañamiento durante la recogida de

datos. Podrán realizarse inspecciones de los contenidos de los ficheros, de las incidencias asignadas y de las distintas fases abordadas. Estas inspecciones serán independientes de las que, según se establece en este pliego, debe realizar la empresa adjudicataria.

Con motivo de estas inspecciones pueden resultar anulados cuestionarios de entrevista debiendo procederse de nuevo a su recogida por considerarse rechazados en inspección. Se conservarán ambos cuestionarios.

Las normas de depuración y codificación y las posibles incidencias vendrán detalladas en el manual del entrevistador y documentación metodológica adicional que el INE suministre.

Serán consideradas deficiencias muy graves la aparición reiterada de errores, el falseamiento de datos, la calidad deficiente de los trabajos, negligencia general en la recogida, tratamiento inadecuado de las incidencias, de la codificación o depuración de los cuestionarios, y la deficiente atención a la línea 900, pudiendo la dirección de la encuesta en el INE proceder a la rescisión del contrato.

La tasa de recogida mínima se fija en el 60% de unidades muestrales colaboradoras y finalizadas con incidencia de encuestado sobre el total de unidades muestrales. Por debajo de ese porcentaje, se podrán aplicar las penalidades establecidas en el PCAP, pudiendo llegar a la resolución del contrato si esa tasa de recogida fuese inferior al 54%.

El porcentaje de encuestados parciales sobre el total de unidades muestrales colaboradoras deberá ser inferior al 1,5%. Si dicho porcentaje fuese superior, se podrán aplicar las correspondientes penalidades.

## 9. Plazos de ejecución

A efectos de los plazos de ejecución, se considera que un bloque está formado por todas las secciones que forman parte de tres submuestras semanales consecutivas. Por tanto, las 52 submuestras se agrupan en 50 bloques que se van solapando.

Se establecen los siguientes plazos para la realización de los trabajos:

Preparación de los procedimientos necesarios para efectuar los trabajos generales. Envío al INE de la planificación de la recogida según la metodología.	Tarea	1 semana a contar desde el comienzo del contrato.
Inicio de la recogida: envío de las primeras cartas de cumplimentación CAWI.	Tarea	15 días a contar desde el comienzo del contrato.
Entrega semanal de la copia escaneada de los consentimientos informados recogidos en CAPI, correspondientes a las secciones cerradas.	Tarea	Lunes de cada semana, a partir de la sexta semana desde el inicio de la recogida.
Al menos el 25% de unidades finalizadas con incidencia de encuestado, sobre el total de hogares de cada bloque.	Cobertura	3 semanas después del envío de la primera carta a hogares del bloque.
Al menos el 50% de unidades finalizadas con incidencia de encuestado, sobre el total de hogares de cada bloque.	Cobertura	6 semanas después del envío de la primera carta a hogares del bloque.

Al menos para el 85% de hogares de cada submuestra semanal que no hayan sido finalizados con incidencia de encuestado o con alguna otra incidencia definitiva en la fase CATI, y para las que se disponía de algún teléfono válido, se ha superado el número mínimo de llamadas a la vivienda, previsto en la cláusula 5.4.	Cobertura	4 semanas después del envío de la primera carta a hogares del bloque.
Al menos para el 85% de hogares de cada submuestra semanal que han resultado no contactadas o ausentes en la fase CAPI, se ha alcanzado el número mínimo de visitas previsto en la cláusula 5.4.	Cobertura	3 semanas después del envío de la carta de anuncio de visita CAPI a las viviendas del bloque.
Finalización de la recogida.	Tarea	13 meses desde el inicio de la recogida.
Entrega del informe final de los resultados de la recogida de datos.	Tarea	15 días después de la finalización de la recogida.

## 10. Observaciones

La resolución de las dudas respecto al presente concurso se realizará en su totalidad y exclusivamente a través de la plataforma de contratación del Estado según los plazos establecidos por la Ley 9/2017 (artículo 138, apartado 3).

El Subdirector General de Recogida de Datos

Fdo.: D.Francisco Hernández Jiménez

Madrid,  
Queda aprobado el presente Pliego de prescripciones técnicas.  
LA PRESIDENTA DEL INE

Fdo. Elena Manzanera Díaz

## Anexo I

### TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

#### 1) Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar

El tratamiento consistirá en:

- Los datos de carácter personal serán tratados por el Instituto para ser incorporados al sistema de información **de la Encuesta de Salud de España**, cuya funcionalidad principalmente es la producción sistemática de estadísticas comunitarias sobre salud pública. Esta encuesta está incluida en el Plan Estadístico Nacional 2021-2024 con el código 8757.
- Dicha funcionalidad es necesaria para la planificación adecuada de las políticas y las líneas de actuación que van a llevar a cabo las Administraciones. Esta encuesta sigue los requerimientos de información recogidos en el Reglamento (UE) 2019/1700 del Parlamento Europeo y del Consejo de 10 de octubre, por el que se establece un marco común para las estadísticas europeas relativas a las personas y los hogares, basadas en datos individuales recogidos a partir de muestras, además del Reglamento delegado UE 2024/297 de la Comisión de 31 de octubre 2023 y del Reglamento de ejecución (UE) 2023/2529 de la Comisión de 17 de noviembre de 2023.
- El personal adscrito por el adjudicatario, para proporcionar los Servicios establecidos en el Pliego puede tratar **Datos Personales**. Los **Datos Personales** se tratarán únicamente por el personal adscrito y con la única finalidad del contrato, consistente en la realización, **con la cobertura y calidad adecuada y en los plazos estipulados**, de los trabajos de recogida, codificación y depuración de la información de la **Encuesta de Salud de España**.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en este Anexo, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que el Instituto estuviese de acuerdo con lo solicitado, el Instituto emitiría un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

#### 2) Colectivos y Datos Tratados

Los colectivos de interesados y **Datos Personales** tratados a las que puede tener acceso el adjudicatario son:

Tratamientos y principales colectivos de interesados	Datos Personales del tratamiento a los que se puede acceder
--	---

Tratamiento: Datos

Nombre y Apellidos, Dirección postal, Teléfono, Correo Electrónico, Sexo, Año Nacimiento, información sobre distintos aspectos relacionados con la salud.

**3) Elementos del tratamiento**

El tratamiento de los **Datos Personales** comprenderá: (márquese lo que proceda)

Tratamientos a realizar			
Recogida (captura de datos) X	Registro (grabación) X	Estructuración <input type="checkbox"/>	Modificación X
Conservación (almacenamiento) <input type="checkbox"/>	Extracción (retrieval) X	Consulta X	Cesión <input type="checkbox"/>
Difusión <input type="checkbox"/>	Interconexión (cruce) <input type="checkbox"/>	Cotejo X	Limitación <input type="checkbox"/>
Supresión <input type="checkbox"/>	Destrucción (de copias temporales) <input type="checkbox"/>	Conservación (en sus sistemas de información) <input type="checkbox"/>	Duplicado <input type="checkbox"/>
Copia (copias temporales) <input type="checkbox"/>	Copia de seguridad <input type="checkbox"/>	Recuperación <input type="checkbox"/>	Otros: _____

**4) Disposición de los datos al terminar el Servicio**

Una vez finalice el encargo, el adjudicatario debe:

- a) Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

No obstante, el Responsable del Tratamiento podrá requerir al encargado para que en vez de la opción a), cumpla con la b) o con la c) siguientes:

- b) Devolver al encargado que designe por escrito el responsable del tratamiento, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.
- c) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente boqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

**5) Medidas de seguridad**

Los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario diligente debe tomar para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad.

El adjudicatario del servicio recibirá instrucciones detalladas sobre las medidas de seguridad que son aplicables sobre esta actividad de tratamiento y que se corresponden con las previstas en el Anexo II (Medidas de seguridad) del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, y que el adjudicatario deberá comprometerse a implantar y mantener, teniendo en consideración lo contemplado en el presente pliego.

El adjudicatario no podrá no implementar o suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa del Instituto.

A estos efectos, el personal del adjudicatario debe seguir las medidas de seguridad establecidas por el Instituto, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos por el INE.

## 6) Brechas de seguridad

El ENCARGADO DEL TRATAMIENTO se compromete a notificar al RESPONSABLE, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, a través de correo electrónico [dpd@ine.es](mailto:dpd@ine.es), las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos si existiera o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual y sin dilación indebida.

El ENCARGADO DEL TRATAMIENTO se compromete a colaborar con el RESPONSABLE del tratamiento con la mayor diligencia posible a fin de que dicha comunicación sea facilitada por el responsable del tratamiento en los tiempos y modos requeridos por la normativa en vigor."

**Anexo II.1: Declaración responsable del cumplimiento del ENS**

D. ....con residencia en ....., domiciliado en ....., con Documento Nacional de Identidad ( o el que lo sustituya reglamentariamente) número ....., (por sí o en representación de .....) en relación con el expediente [numero] [denominación del expediente], **declara RESPONSABLEMENTE:**

Que a la entrada en vigor del contrato correspondiente a este expediente y durante la ejecución del mismo, cumplirá con las condiciones de seguridad que figuran en el Anexo II (Medidas de seguridad) del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad para un sistema categorizado como de nivel MEDIO.

\_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024

Fdo.: \_\_\_\_\_

**Anexo II.2: NOMBRAMIENTO DE LA PERSONA DE CONTACTO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

D./Dña.. .....con residencia en .....,  
domiciliado en ....., con Documento Nacional de Identidad ( o el que lo sustituya reglamentariamente) número ....., (por sí o en representación de .....) en relación con el expediente [numero] [denominación del expediente], **declara RESPONSABLEMENTE:**

Que, con fecha ....., los Órganos de Dirección de la entidad más arriba referida **acordaron designar** a D./ Dña. .... como **Persona de Contacto para la Seguridad (POC)**, que cuenta con la el apoyo de los órganos de dirección, para que canalice y supervise, tanto el cumplimiento de los requisitos de seguridad del servicio que va a prestar o solución que va a proveer, como las comunicaciones relativas a la seguridad de la información y la gestión de los incidentes para el ámbito de dicho servicio.

Dicho POC de seguridad es:

- El propio Responsable de Seguridad de la organización
- Formará parte del Área de Seguridad de la información de la organización
- No forma parte del Área de Seguridad de la información pero cuenta con **comunicación directa** con la misma

No obstante, las funciones atribuidas a la Persona de Contacto por el artículo 13.5, se entenderá sin perjuicio de que la responsabilidad última resida en el Instituto Nacional de Estadística, sin que supongan las indicaciones del INE alteración de la responsabilidad organizativa de la empresa