

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

S-00057-2026

Servicio de medición y asesoramiento del impacto y valor del servicio público de CRTVE

1. Objeto del pliego

El objeto de este documento es el establecimiento de los requisitos necesarios para la contratación de un **Servicio de medición y asesoramiento del impacto y valor del servicio público de CRTVE**. El servicio deberá proporcionar evidencias, indicadores y análisis que permitan a RTVE sustentar, con base empírica y metodológicamente verificable, su aportación al interés general, su diferenciación frente al mercado y el grado de cumplimiento de sus obligaciones de servicio público, de especial relevancia en el contexto del nuevo Mandato Marco y de la aplicación de la EMFA en el ecosistema mediático.

2. Descripción del servicio a prestar

El servicio a contratar se centra en el diseño, la implementación y la operatividad para CRTVE de modelo sistemático de medición del valor público y del impacto del servicio público audiovisual, basado en indicadores y evidencias verificables. En este marco, el adjudicatario colaborará en la definición de requisitos metodológicos, en el diseño conceptual de las mediciones, la validación metodológica, de la calidad y coherencia de las evidencias, su integración en el sistema de medición, la explotación analítica de resultados y en su análisis e interpretación.

A este respecto, el adjudicatario deberá:

- Definir el marco conceptual y metodológico.
- Establecer y definir un sistema de indicadores.
- Análisis e interpretación de evidencias.
- Integrar y analizar la información, sin asumir la ejecución directa de trabajos de campo. Las mediciones necesarias para alimentar el sistema podrán apoyarse en datos y estudios disponibles en la propia Corporación, en fuentes externas públicas o sectoriales y, cuando proceda, en proveedores específicos contratados para la obtención de información.
- Elaborar informes periódicos de resultados y recomendaciones que permitan acreditar, de forma comprensible y comparable, la aportación social, democrática, cultural, educativa y económica de RTVE en un entorno marcado por la fragmentación de audiencias, la competencia digital y fenómenos como la desinformación

Además, el servicio incluirá el acompañamiento técnico necesario para que el sistema de medición sea plenamente aplicable y útil en el contexto institucional en curso, alineándolo con los trabajos parlamentarios de elaboración del Mandato Marco y con el diseño y coordinación del proceso de elaboración del Contrato Programa, aportando conocimiento experto y comparado europeo y orientando la formulación de objetivos y compromisos hacia resultados medibles. En particular, el servicio deberá contemplar la incorporación de los principios y exigencias reforzadas por el marco europeo de libertad de medios, en especial en materia de

transparencia, rendición de cuentas, independencia y resiliencia frente a la desinformación, de modo que RTVE disponga de un instrumento sólido para justificar la financiación pública, reforzar su legitimidad institucional y facilitar la interlocución con órganos competentes, reguladores y ciudadanía.

El servicio se prestará para el conjunto del ecosistema RTVE, incluyendo, cuando proceda, contenidos, servicios y marcas (lineales y digitales), y deberá ser aplicable de forma operativa al conjunto de ámbitos de valor e impacto del servicio público audiovisual. En particular, el sistema de medición deberá contemplar, como mínimo, indicadores y evidencias verificables en los ámbitos de información, cultura, educación, alfabetización mediática, lucha contra la desinformación, cohesión y vertebración territorial, diversidad, confianza y calidad percibida, impacto económico e industrial, innovación y accesibilidad.

2.1 Servicios fijos requeridos y horario de prestación

CRTVE produce contenidos y presta servicio público de manera continuada. Es por ello que se plantea una prestación acorde a las necesidades de coordinación, medición, seguimiento e interpretación que requiera la Corporación.

El adjudicatario deberá garantizar, como mínimo:

- Disponibilidad estable del responsable del servicio y del coordinador/a del servicio para reuniones de seguimiento y validaciones metodológicas.
- Asesoramiento continuado durante toda la vigencia del contrato, con tiempos de respuesta y disponibilidad acordes a las necesidades de RTVE, especialmente en períodos de cierre de medición, cierre de informes y solicitudes de rendición de cuentas.

RTVE podrá exigir la disponibilidad de forma telefónica o remota y sin coste adicional ante alguna necesidad puntual, manteniendo la obligación de cumplimiento de plazos y entregables. RTVE también podrá requerir la disponibilidad presencial de los responsables con el fin de realizar el seguimiento y coordinación del servicio.

2.2 Alcance del servicio adjudicatario

Dentro del servicio, el adjudicatario deberá cubrir, como mínimo, el siguiente alcance:

- **Diseño del Modelo RTVE de Valor e Impacto del Servicio Público**, incluyendo:
 - o Marco conceptual y dimensiones de análisis.
 - o Sistema de indicadores (definición, operacionalización, fuentes, periodicidad, limitaciones).
 - o Fuentes/evidencias
 - o Procedimientos de recogida de evidencias, tratamiento y control de calidad.
 - o Plan de trabajo y procedimiento de medición (instrumentos, muestras/segmentaciones, calendario).
 - o Procedimiento de comparabilidad interanual y gestión de cambios metodológicos.
- **Ejecución de mediciones** conforme al modelo aprobado a partir de la información y evidencias disponibles en RTVE y en su entorno de proveedores.
 - o Integración y explotación de fuentes internas y externas disponibles.
 - o Controles de calidad, consistencia y trazabilidad de datos.

- **Resultados e informes:** Elaboración de informes (anual) susceptibles de utilización interna y, cuando RTVE lo determine, de difusión pública.
 - Informe con resultados, conclusiones y recomendaciones.
 - Anexos metodológicos y técnicos para reproducibilidad.
 - Materiales de síntesis ejecutiva y apoyo a la comunicación institucional cuando RTVE lo requiera.
- **Transferencia de conocimiento:** Transferencia de conocimiento y capacitación a equipos designados por RTVE para garantizar continuidad y autonomía.
 - Documentación técnica utilizable por RTVE.
 - Sesiones de transferencia y acompañamiento a equipos designados.
- **Acompañamiento/asesoramiento continuado** durante toda la vigencia del contrato para interpretación, mejora y soporte a necesidades de rendición de cuentas. En particular, alineándolo con los trabajos parlamentarios de elaboración del Mandato Marco y con el diseño y coordinación del proceso de elaboración del Contrato Programa

3. Descripción pormenorizada de las tareas a desarrollar

3.1 Tareas a realizar al inicio del servicio

Al comienzo de la prestación del servicio, y en el marco del mismo, el adjudicatario deberá realizar, como mínimo, los siguientes trabajos:

- **Auditoría/diagnóstico del estado actual:**
Inventario de fuentes disponibles, análisis de disponibilidad y calidad de datos, identificación de brechas, riesgos y plan de mitigación. Evaluación del estado de mediciones previas, si existieran, y propuesta de continuidad/ajustes.
- **Definición del Modelo RTVE de Valor e Impacto:**
Propuesta metodológica completa (dimensiones, indicadores, fuentes, instrumentos), procedimiento de medición y estructura de informes, para aprobación por RTVE.
- **Plan de proyecto:**
Cronograma detallado con hitos, entregables, puntos de validación y gobernanza.
- **Definición de criterios de calidad y trazabilidad:**
Procedimientos de QA, control de cambios metodológicos y mecanismo de comparabilidad.

3.2 Tareas a realizar durante la ejecución del servicio

Durante la prestación del servicio, las principales tareas a llevar a cabo serán:

- Ejecución de las mediciones conforme al modelo aprobado (recepción/obtención a través de RTVE o proveedores, tratamiento, análisis y validación).
- Integración de evidencias procedentes de distintas fuentes y elaboración de métricas/indicadores.
- Elaboración de informes periódicos acordados con RTVE (incluyendo versiones ejecutivas y anexos técnicos).
- Propuesta de mejoras y acciones de evolución metodológica, manteniendo comparabilidad.

- Soporte a RTVE en la interpretación de resultados y en la preparación de materiales para rendición de cuentas, cuando proceda.
- Apoyo técnico y metodológico a RTVE en la interpretación de resultados en relación con los objetivos, prioridades y obligaciones que se definan en el proceso de elaboración y aprobación del Mandato Marco, entre otros, manteniendo siempre la autonomía editorial y la neutralidad técnica del análisis.

4. Equipo de trabajo

Para la correcta prestación del servicio, RTVE requiere que el adjudicatario disponga de los perfiles profesionales que a continuación se detallan. Estos perfiles requieren de una capacitación profesional específica, que se tendrá que certificar mediante la información incluida en los currículums vitae de aquellos recursos que se pretendan utilizar.

A estos efectos, se debe cumplimentar lo dispuesto en el punto 10 del presente Pliego.

Perfiles obligatorios:

Los perfiles obligatorios deberán estar cubiertos por recursos suficientes para garantizar la correcta ejecución del servicio. La acumulación de varios perfiles en una misma persona solo será admisible cuando se justifique adecuadamente y no comprometa la dedicación, calidad y continuidad del servicio. En particular, los roles de responsable del servicio y Coordinador/a del servicio deberán recaer en personas distintas.

a) Responsable del servicio (perfil de gestión y aseguramiento): control del servicio, calidad de prestación y cumplimiento de niveles de servicio. Este rol, de naturaleza administrativa y de gestión, no supondrá un coste adicional para RTVE.

- Experiencia acreditable en dirección/gestión de proyectos de investigación, de evaluación o de medición (mínimo 5 años).
- Funciones: control del servicio, calidad de la prestación, cumplimiento de niveles de servicio, coordinación administrativa/gestión de las tareas y gestión de prioridades, interlocutor **único** con RTVE, asistencia a las reuniones de coordinación, asistencia a la generación de entregables y seguimiento de plazos.

b) Coordinador/a del servicio (perfil técnico principal): labor centrada en la gestión técnica del día a día del proyecto (diseño metodológico, mediciones, validaciones, análisis, consistencia), sin asumir tareas administrativas salvo las que RTVE solicite expresamente.

- Experiencia acreditable (mínimo 7 años) en metodologías de evaluación/impacto, investigación social aplicada, métricas de valor
- Funciones: liderazgo metodológico, diseño/validación del modelo, coherencia y comparabilidad, supervisión técnica de mediciones y validación de entregables.

c) Consultor/a senior en medición de impacto/valor

- Experiencia acreditable (mínimo 3 años) en diseño de indicadores, investigación cuantitativa/cualitativa, análisis e interpretación de resultados

- Funciones: desarrollo de indicadores, instrumentos, análisis, conclusiones y recomendaciones.

d) Analista de datos/investigación:

- Experiencia acreditable (mínimo 1 año) en tratamiento y análisis de datos y elaboración de documentación metodológica en proyectos de evaluación o medición.

La composición del equipo y la asignación de funciones se organizarán de forma coherente con el enfoque metodológico propuesto y el plan de trabajo, pudiendo los perfiles asumir responsabilidades complementarias cuando ello resulte adecuado para garantizar la eficiencia, la coherencia técnica y el correcto desarrollo del servicio.

Tanto el responsable como consultor del Equipo deberá tener experiencia acreditable en al menos 1 proyecto de medición de impacto y valor en ámbitos públicos cada uno (sea en administración pública o empresas públicas o fundaciones públicas).

Al menos un miembro del Equipo (responsable, coordinador o consultor senior) deberá tener experiencia acreditable en al menos 1 proyecto de medición de impacto y valor en empresas audiovisuales.

5. Modelo de relación y seguimiento

5.1 Coordinación del proyecto con RTVE

El modelo de relación entre el adjudicatario y RTVE tiene como objetivo garantizar el control y el seguimiento del servicio, así como la trazabilidad y supervisión de los trabajos ejecutados.

RTVE nombrará un responsable del servicio, que será la persona que hará encomiendas y pedirá acciones a través del responsable del servicio al adjudicatario.

5.2 Gestión de las peticiones

El adjudicatario gestionará las peticiones y asignará los recursos necesarios para atender la solicitud. RTVE realizará las peticiones y establecerá las prioridades de las mismas.

Se requiere una actitud **proactiva**, no limitada a la recepción de solicitudes, orientada a detectar necesidades de medición, riesgos metodológicos y oportunidades de mejora.

5.3 Reuniones e informes

RTVE establecerá la periodicidad de las reuniones e informes entre los responsables del adjudicatario y los responsables de RTVE.

Como mínimo, el adjudicatario deberá:

- Realizar reuniones de seguimiento con periodicidad acordada (se estima hasta un máximo de 6 reuniones anuales, salvo circunstancia extraordinaria).
- Elaborar informes de seguimiento de hitos y de estado (avance, riesgos, desviaciones, decisiones metodológicas y próximos pasos)

6. Otros aspectos del servicio

- El adjudicatario deberá ejecutar el proyecto con su propio material y equipo informático (hardware y licencias necesarias), salvo que RTVE indique otra cosa para entornos específicos.
- Toda la documentación, información, resultados, configuraciones y materiales generados en el marco del contrato tendrán la consideración de propiedad de RTVE, sin perjuicio de los derechos de propiedad intelectual que procedan conforme a lo establecido en este Pliego (alineación con el modelo). El contratista no podrá oponer secreto empresarial respecto de la información necesaria para garantizar la continuidad del servicio.
- El servicio tendrá que ser prestado íntegramente en castellano.
- El adjudicatario deberá cumplir la normativa aplicable en materia de protección de datos, confidencialidad y seguridad de la información.

7. Devolución del servicio y traspaso de conocimiento

7.1 Plan de traspaso de conocimiento

En el plazo máximo de 15 días desde la comunicación por parte de RTVE del inicio de la fase de reversibilidad, esto es, la fase de fin del contrato, el contratista saliente deberá presentar a RTVE un Plan de traspaso de conocimiento, que deberá ser aprobado por RTVE e incluir, como mínimo:

- Cronograma detallado de actividades de transición.
- Relación de documentación a entregar (modelo metodológico, indicadores, instrumentos, procedimientos, fuentes/evidencias, configuraciones si aplica, accesos, inventario de mediciones y trabajos activos, histórico de decisiones metodológicas y actuaciones relevantes, etc.).
- Sesiones de formación y acompañamiento previstas.
- Identificación de los recursos del contratista que intervendrán en la fase de traspaso.

7.2 Entregables mínimos de la devolución

El contratista saliente deberá, como mínimo:

- Entregar documentación actualizada relativa a: *modelo metodológico en curso*, catálogo de indicadores, histórico de mediciones y resultados, procedimientos de QA, anexos técnicos, repositorio de plantillas/instrumentos (cuestionarios, guías, plantillas), y cualquier otro documento que RTVE considere necesario
- Participar en reuniones técnicas de coordinación con RTVE y, en su caso, con el nuevo adjudicatario, en número y duración razonables
- Impartir hasta 3 jornadas de formación y acompañamiento al equipo designado por RTVE y/o por el nuevo adjudicatario, dirigidas a asegurar la continuidad del servicio

8. Calendario estimativo

El plan de trabajo se desarrollará bajo estos presupuestos como referencia:

- **Mes 1:**
 - Se pondrá en marcha el proyecto mediante una reunión de arranque con RTVE, el contraste del contexto institucional y la definición del esquema de coordinación.
 - En paralelo, se revisará el estado de avance de los trabajos del Mandato Marco y del Contrato Programa, identificando necesidades inmediatas de apoyo técnico.
 - Se cerrará un plan de trabajo alineado con el calendario institucional y una nota inicial de encaje entre el sistema de valor e impacto y los objetivos estratégicos vinculados a ambos instrumentos.

- **Mes 1 y 2:**
 - Se desarrollará con carácter prioritario un bloque de asesoramiento específico al Mandato Marco y al Contrato Programa. El adjudicatario aportará una visión técnica orientada a valor público e impacto, proponiendo mejoras y elementos medibles que faciliten la formulación de objetivos y obligaciones.
 - Documento de recomendaciones tempranas y en una propuesta de alineación entre Mandato Marco, Contrato Programa y el marco de medición.

- **Mes 2 y 3:**
 - Diseño del Modelo de Valor e Impacto adaptado a RTVE, incorporando desde su base las obligaciones y prioridades derivadas del Mandato Marco y del Contrato Programa, así como los principios relevantes vinculados a la EMFA.
 - La fase concluirá con el documento del modelo y una nota metodológica consolidada que sirvan como referencia estable para el sistema.

- **Mes 3 y 4:**
 - Concreción del plan de medición e indicadores, definiendo métricas, fuentes y procedimientos, y asegurando su compatibilidad con los sistemas de información y los proveedores habituales de RTVE. Asimismo, se establecerán garantías mínimas de rigor, trazabilidad y control de sesgos, orientadas a asegurar consistencia, replicabilidad y comparabilidad en el tiempo.

- **Mes 4 y 7:**
 - Ejecución, obtención, integración y análisis de evidencias, combinando información aportada por RTVE con resultados procedentes de proveedores externos de la Corporación cuando corresponda.
 - El adjudicatario realizará el tratamiento cuantitativo y cualitativo, manteniendo un seguimiento periódico con RTVE para validar avances, gestionar dependencias y consolidar resultados parciales por ámbitos de impacto.

- **Mes 7 y 8:**
 - Análisis final y la redacción del Informe anual de Valor e Impacto, integrando metodología, evidencias y resultados, y elaborando conclusiones y mensajes clave. Se incluirán materiales de síntesis para su presentación institucional y un proceso de revisión y validación con RTVE.

- **Mes 8 y 9:**
 - Elaboración de informe de recomendaciones y se desarrollarán acciones de transferencia y acompañamiento, incluyendo sesiones internas para asegurar la explotación de resultados, apoyo técnico para su utilización en el contexto del

Contrato Programa, y, cuando proceda, asesoramiento para la organización de encuentros con especialistas académicos nacionales e internacionales.

9. Oferta técnica

La oferta debe contener al menos los siguientes apartados:

- Descripción sintética de la entidad.
- Descripción del servicio propuesto. Los licitadores deberán describir en sus ofertas qué propuestas de mejora y evolución llevarán a cabo en caso de ser adjudicatarios del servicio.
- Metodología de medición (marco de valor e impacto, dimensiones, indicadores, evidencias/fuentes, diseño de investigación, QA, comparabilidad interanual).
- Plan de trabajo (fases, hitos, calendario, entregables). El plan de trabajo seguirá a grandes rasgos el calendario estimativo propuesto en el punto 8 del presente Pliego.
- Acreditación del perfil profesional del personal propuesto (se adjuntará una ficha siguiendo el modelo del Anexo I y al CV)
- Plan de transferencia de conocimiento y capacitación.
- Aspectos evaluables según los criterios de adjudicación sometidos a juicio de valor.

10. Anexo I: Ficha de CV de Perfiles requeridos

La presente ficha deberá ser cumplimentada por las empresas licitadoras para cada perfil requerido y para cada persona propuesta para su adscripción a la ejecución del contrato. La información consignada deberá ser clara, verificable y suficiente para acreditar los requisitos indicados.

Plantilla obligatoria de Ficha de CV por perfil

(una tabla por persona propuesta)

Datos generales

Campo	Información a consignar
Perfil al que se adscribe	
Nombre y apellidos	
Empresa licitadora	
Titulación principal	
Años totales de experiencia profesional	
Rol previsto en el contrato	

Requisitos específicos del perfil

(cumplimentar todas las filas; no eliminar ni agrupar requisitos)

Requisito / Tecnología / Metodología	Nivel (ALTO / MEDIO / BAJO / NINGUNO)	Años de experiencia	Detalle acreditativo (fechas/ funciones)
Diseño de indicadores y marcos de evaluación (impacto / valor público)			
Investigación cuantitativa (diseño muestral, cuestionarios, análisis)			
Investigación cualitativa (entrevistas, grupos, análisis)			
Elaboración de informes ejecutivos y anexos técnicos			
Experiencia en evaluación en entornos institucionales nacionales e internacionales / servicio público			
Herramientas de análisis (estadística / BI / cualitativo), si aplica			

Competencias y logros adicionales (valorables)

(cumplimentar solo si procede; no sustituye a los requisitos del apartado 2)

Competencia / Mérito	Nivel (ALTO / MEDIO / BAJO / NINGUNO)	Años de experiencia	Detalle acreditativo (fechas / funciones)
Publicaciones / estudios relevantes en medición de impacto			
Experiencia en marcos europeos / benchmarking internacional			
Experiencia en transferencia de conocimiento y formación			
Experiencia en evaluación de políticas públicas / servicios públicos			
Otros méritos relevantes			

La licitadora deberá presentar una ficha individual (que abarcará los 3 cuadros) por cada persona propuesta para la ejecución del contrato, cumplimentada conforme al modelo del presente anexo.

El apartado 2 (Requisitos específicos del perfil) deberá cumplimentarse íntegramente, sin omitir ninguna fila. Cuando un requisito no se acredite, se consignará NIVEL NINGUNO. Cuando no resulte aplicable, se consignará nivel NO APLICA.

No se admitirán, a efectos de acreditación, referencias genéricas o no verificables (por ejemplo, “ver CV”, “experiencia amplia” o expresiones equivalentes) si no van acompañadas del detalle acreditativo mínimo: fechas (mes/año) y funciones desempeñadas directamente vinculadas con el requisito.

La plantilla deberá respetarse en su integridad, sin alterar su estructura. No se permite eliminar, modificar o agrupar filas o columnas.

La información consignada en la ficha deberá ser coherente con el CV aportado. En caso de discrepancia, falta de trazabilidad o insuficiencia de la información, el requisito se valorará como no acreditado.