

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVAS AL CONTRATO PARA LA
PRESTACIÓN DE UN SERVICIO PARA LA REALIZACIÓN DE UNA ENCUESTA Y UN
INFORME SOBRE USOS Y HABILIDADES DIGITALES DE LA CUIDADANIA DE
L'HOSPITALET DE LLOBREGAT**

Exp. 54/2022

1. CONTEXTO

1.1. Fundació Mobile World Capital Barcelona

La Fundació Mobile World Capital Barcelona (en adelante, “**MWCapital**”) es una iniciativa que impulsa el desarrollo digital de la sociedad y ayuda a mejorar la vida de las personas a escala global.

Promovida por la Vicepresidencia primera del Gobierno de España - el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital-, la Generalitat de Catalunya, el Ayuntamiento de Barcelona, Fira de Barcelona y GSMA, MWCapital también cuenta con el apoyo de Telefónica, Orange, Vodafone, Caixabank y Damm como partners corporativos y miembros de su Patronato.

MWCapital vertebra su actividad alrededor de cuatro (4) ejes: la **innovación**, conectando a la comunidad emprendedora; la **tecnología**, impulsando el cambio a través de esta; el **talento**, promoviendo la competitividad digital; y la **sociedad**, reflexionando sobre el impacto social de la tecnología. La actividad desarrollada por MWCapital cuenta con financiación pública y privada.

En el marco del eje de sociedad, MWCapital reflexiona sobre el impacto de la tecnología en la sociedad e impulsa el progreso social en la economía digital, utilizando el impacto de la tecnología en la sociedad para fomentar el empoderamiento ciudadano. Los programas asociados a esta actividad son Digital Future Society y Mobile Week.

Para más información, consultar el siguiente enlace: <https://mobileworldcapital.com/es/>

1.2. L’Hospitalet 6.0

“**L’Hospitalet 6.0**” es una iniciativa del Ajuntament de l’Hospitalet de Llobregat, con el apoyo de la Fundació Mobile World Capital Barcelona, para situar a la ciudad en la vanguardia de las tecnologías digitales sin dejar nadie atrás.

En este sentido, la iniciativa parte del reconocimiento y compromiso de la ciudad con la “*Carta Catalana por los derechos y las responsabilidades digitales*”, proyecto coordinado por la Dirección General de Sociedad Digital, del Departamento de Políticas Digitales y Administración Pública de la Generalitat de Catalunya, que pretende impulsar la transformación digital en los 6 distritos de la ciudad.

Las prioridades de la iniciativa se centran en la lucha contra la brecha digital, el fomento del talento digital y el reciclaje profesional digital, la digitalización de la administración y su relación con los ciudadanos, y la transformación digital del tejido productivo de la ciudad.

1.3. Informe sobre la Brecha Digital en L'Hospitalet de Llobregat

Una de las actividades principales de L'Hospitalet 6.0 es la de realizar una encuesta y un informe para conocer la situación real de la brecha digital en la ciudad, y así, desarrollar una batería de acciones para combatirla de forma efectiva.

2. OBJETO, FINALIDAD Y LUGAR DE PRESENTACIÓN

El contrato tiene por objeto la prestación de un servicio para la realización de una encuesta sobre los usos y habilidades digitales de la ciudadanía de L'Hospitalet de Llobregat, incluyendo la consolidación de la encuesta, la recogida de datos, el análisis de los datos y la redacción de un informe final titulado: Usos y habilidades digitales de los ciudadanos de L'Hospitalet de Llobregat.

Durante la ejecución del servicio el contratista deberá aplicar todas las medidas de seguridad dictaminadas por las autoridades sanitarias en el marco de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, con tal de garantizar la seguridad de sus trabajadores, así como la de las personas encuestadas.

La finalidad de este pliego de cláusulas técnicas es el de definir las líneas básicas del estudio a las cuales se debe ajustar la contratación de este servicio mediante un procedimiento abierto.

3. DURACIÓN DEL CONTRATO

La prestación objeto del presente contrato se iniciará en la fecha de su formalización hasta el martes 16 de agosto de 2022.

Los plazos previstos y duración para las diferentes actividades del servicio son las siguientes:

- Trabajos preparatorios: Duración máxima de 2 semanas desde el momento de la adjudicación, hasta el inicio del trabajo de campo.
- Trabajo de campo (incluyendo segundas llamadas): Duración máxima de 4 semanas. Período previsto para el desarrollo del trabajo de campo: mayo – junio 2022.
- Elaboración del informe (depuración, consistencia del fichero, tabulación y análisis): 3 semanas.

4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO

Desarrollo de una encuesta sobre los usos y habilidades digitales de la ciudadanía de l'Hospitalet de Llobregat con los requisitos técnicos siguientes:

4.1. Tipo de estudio

Estudio cuantitativo mediante técnica de encuesta.

4.2. Ámbito poblacional

La encuesta sobre usos y habilidades digitales en l'Hospitalet de Llobregat está dirigida a todos los ciudadanos a partir de 16 años empadronados en la ciudad. Es obligatorio que las personas encuestadas respondan personalmente a la entrevista.

4.3. Diseño y selección de la muestra

La encuesta contará de un mínimo de 1.500 entrevistas, cubriendo las cuotas establecidas del diseño de la muestra. La encuesta se realizará mediante un muestreo aleatorio estratificado. Los estratos se formarán por el barrio de residencia (Centre, Sant Josep, Collblanc, La Torrassa, La Florida, Les Planes, Sanfeliu, Can Serra, Pubilla Cases, Bellvitge, El Gornal y Granvia Sud- Santa Eulàlia), el sexo y la edad de los encuestados (la edad se dividirá en seis categorías: de 16 a 24 años, de 25 a 34 años, de 35 a 44 años, de 45 a 54 años, de 55 a 64 años, de 65 a 74 años y 75 años y más). Se aplicarán cuotas para cada uno de los estratos. Además, se establecerán una cuota de 300 entrevistas para personas de nacionalidad extranjera representativas de este colectivo en el municipio a nivel de sexo, edad y lugar de nacimiento. La afijación será proporcional a la población según el padrón municipal de habitantes. MWC suministrará la distribución de la muestra a la empresa contratista.

4.4. Metodología de la encuesta

La metodología de la encuesta será de encuesta telefónica asistida por ordenador (CATI) como máximo del 80% de la muestra, entrevistas por internet (CAWI) (mínimo de 10%) y entrevistas presenciales (CAPI) (mínimo del 2%). Se completarán las cuotas restantes mediante entrevistas presenciales a pie de calle. Se pactará con MWC la distribución de las encuestas entre teléfonos fijos y móviles. Con la muestra, se deberá aportar una descripción de la base de datos de teléfonos (fijos y móviles), así como los correos electrónicos que se disponga, donde conste las variables de la que se compone (mínimo sexo y edad) y el nombre de registros total y por barrio de la ciudad.

Una vez diseñada la distribución sociodemográfica por grupo, MWC validará la solución propuesta.

4.5. Cuestionario

Cuestionario bilingüe (catalán y español) sobre el uso y conocimientos digitales de los ciudadanos de L'Hospitalet de Llobregat que se estructura de la siguiente manera:

- Identificación de la persona encuestada.
- Relación del encuestado/a con el uso y conocimientos digitales.

El cuestionario tendrá un mínimo de 30 y un máximo de 50 preguntas. Se adjunta la propuesta tentativa del cuestionario en el anexo.

4.6. Idioma de la entrevista

Las entrevistas se realizarán en catalán, español, según la preferencia de la persona entrevistada. En cualquier caso, la entrevista se iniciará en catalán.

4.7. Duración de la entrevista

La entrevista tendrá una duración media de entre 10 y 15 minutos, incluyendo la presentación de la encuesta y excluyendo las observaciones finales.

4.8. Horario de realización de las entrevistas

Las entrevistas se realizarán de lunes a sábado, exceptuando festivos, de 10:00 a 22:00 horas, siempre respetando los horarios de descanso.

5. RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA ADJUCATARIA

5.1. Tareas preparatorias del trabajo de campo

- 5.1.1. Revisión del cuestionario y adopción de las preguntas finales, juntamente con MWC.
- 5.1.2. Confección de la aplicación informática de la gestión del cuestionario ya definido y de su versión en papel.
- 5.1.3. Traducción del cuestionario a las lenguas necesarias (catalán, castellano).
- 5.1.4. Realización de un pre-test o prueba del cuestionario para identificar cualquier incidencia.

- 5.1.5. Realización de las sesiones de formación a todo el personal que participe en el desarrollo de la encuesta sobre usos y habilidades digitales de la ciudadanía de L'Hospitalet de Llobregat sobre el objetivo y la metodología, el contenido y los criterios de las preguntas del cuestionario, etc. Todas las personas (entrevistadores/as) que se incorporen al proyecto una vez iniciado, también recibirán la formación.
- 5.1.6. Selección, contratación y supervisión de un equipo de trabajo de campo estable. La empresa adjudicataria contará con un mínimo de **21 personas** con experiencia en la recogida de información en encuestas presenciales con los siguientes perfiles:
- 1 responsable de proyecto: la persona técnica asignada por la empresa adjudicataria deberá acreditar la titulación académica mínima de grado universitario o equivalente y experiencia en estudios cuantitativos, que, como mínimo, supere el número de 12 estudios en los últimos 5 años.
 - 1 coordinador/a.
 - 2 supervisores.
 - 1 técnico/a de procesamiento de datos.
 - 1 analista de datos.
 - 2 codificadores.
 - 1 supervisor de codificación.
 - Un equipo de encuestadores formado por un mínimo de 12 personas, que llevarán a cabo el trabajo de campo consistente en la realización de un mínimo de 1500 entrevistas. El personal encuestador deberá tener conocimientos suficientes en, como mínimo, lengua catalana y española.

5.2. Tareas del trabajo de campo y la recogida de información

- 5.2.1. Diseño del muestreo teniendo en consideración la distribución socioeconómica de cada área y de la procedencia de las personas entrevistadas.
- 5.2.2. Preproducción de la encuesta: creación de la aplicación informática del instrumento de recogida, validación de la aplicación informática y de aspectos técnicos de la encuesta.
- 5.2.3. Realización de las entrevistas telefónicas, presenciales y online.

5.2.4. Realización de las segundas llamadas a personas entrevistadas previamente para resolver inconsistencias detectadas, siguiendo los criterios establecidos al respecto por parte de MWC.

5.3. Control y seguimiento interno del trabajo de campo

5.3.1. La empresa adjudicataria designará a una director/a técnico/a y a un coordinador/a de proyecto, y estos deberán ser aprobados por MWC. Sus funciones serán las siguientes:

- Organizar la ejecución del trabajo y poner en práctica las directrices transmitidas por MWC.
- Representar el equipo técnico la de empresa adjudicataria como interlocutores únicos en sus relaciones con MWC.
- Someter el criterio de MWC, el programa de trabajo y otros requisitos que se determinen en esta licitación para su aprobación.
- Controlar y hacer cumplir las normas del procedimiento.
- Proponer a MWC las modificaciones que considere convenientes con tal de mejorar los resultados de la encuesta.

5.3.2. El contratista establecerá un sistema de supervisión y control de calidad interno a lo largo de todo el proceso con tal de garantizar la calidad y fiabilidad de la información recogida. Entre las tareas se deberá incluir:

- Resolver cualquier incidencia que surja durante las tareas de trabajo de campo.
- Supervisar y hacer seguimiento a todas los/las encuestadores/as en sus primeros días, así como las entrevistas registradas. El contratista deberá supervisar a todos/as los/as encuestadores/as que participen en el proyecto, en la misma proporción de entrevistas de cada encuestador/a y puntos de encuesta, y un mínimo del 40% de las entrevistas realizadas. Se contactarán, de nuevo, todas esas encuestas con una duración inferior a los 2 minutos que tengan un porcentaje de respuesta inferior al 70%. Las encuestas completas mediante segundo contacto deberán ser identificables en la base de datos. Las entrevistas incompletas o inventadas serán anuladas.
- Comunicar con inmediatez a MWC cualquier incidencia que surja en las aplicaciones y sistemas informáticos de recogida.
- Depuración de la base de datos: Corregir las omisiones, errores y inconsistencias en los cuestionarios de sean detectados por parte del equipo de coordinación del proyecto, en el proceso de depuración de las bases de datos.

5.3.3. MWC designará un coordinar/a técnico/a que tendrá las funciones siguientes:

- Dirigir y supervisar la realización de los trabajos de la empresa adjudicataria.
- Aprobar el programa de trabajo de la empresa adjudicataria, la aplicación informática de gestión del cuestionario, los procedimientos de formación de encuestadores, la base de datos y los criterios utilizados en la realización de las entrevistas.
- Determinar y hacer cumplir las normas del procedimiento y, supervisar el correcto cumplimiento de las cláusulas de esta licitación.
- Revisar los informes de seguimiento de la empresa adjudicataria en el desarrollo de los trabajos.
- Asistir a las sesiones formativas de los encuestadores.
- Disponer de acceso online a la encuesta y al control de cuotas por parte de MWC. MWC estará facultado para supervisar las diferentes fases del estudio. La empresa adjudicataria tendrá que facilitar toda la información que le solicite MWC para efectuar las tareas de seguimiento y control pertinentes.

5.4. Informe de resultados

El contratista entregará un informe exhaustivo de resultados, que incluirá los siguientes puntos:

- Análisis general de los resultados del estudio.
- Análisis detallado de los resultados del estudio en base a las variables acordadas con MWC.

5.5. Entregas

El contratista deberá entregar a MWC los resultados de la encuesta con el correspondiente procesamiento de los datos incluyendo:

- Matriz de resultados del estudio (SPSS y Excel) con todas las variables de cuestionario, incluyendo las etiquetas de variables y de valores. También incluirá todas las preguntas abiertas codificadas, así como las respuestas literales de las personas entrevistadas.
- Tabla de resultados (tabulaciones verticales, horizontales y absolutas) segmentado por las variables acordadas con MWC e indicación de la significación estadística.

- Desarrollo del informe descriptivo de resultados que incluya un análisis general y particular por las variables acordadas con MWC que incluya gráficos y tablas correspondientes.

6. PROPIEDAD

La documentación, la aplicación informática de gestión del cuestionario, los materiales y los ficheros de datos que se generen durante el proceso de recogida de información se considerarán propiedad de la entidad contratante, que gestionará su uso y aprovechamiento.

En Barcelona, a 19 de abril de 2022



Cristina Colom
Digital Future Society Director