

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN
DE UN SERVICIO DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN EN HABILIDADES Y USOS
DIGITALES PARA PERSONAS ADULTAS Y MAYORES DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT**

Exp. A/F202320/S

1. Objeto del contrato

El contrato tiene por objeto la prestación de un servicio para la realización de un programa de capacitación en habilidades y usos digitales básicos e intermedios para personas adultas y mayores residentes en la ciudad de l'Hospitalet de Llobregat, que dé continuidad al programa ya iniciado en 2022 y que amplie los perfiles de población beneficiaria.

Uno de los objetivos principales de L'Hospitalet 6.0 (en adelante, "**LH6.0**") es la de mejorar las habilidades y usos digitales de la ciudadanía del municipio. En este sentido, uno de los colectivos prioritarios de la estrategia LH6.0 es el de las personas mayores (a partir de 55 años), siendo uno de los colectivos en mayor situación de vulnerabilidad hacia la exclusión digital.

Estos datos se extraen del estudio de brecha digital realizado en dicha ciudad durante el 2022 y añade a su vez otros perfiles poblacionales en riesgo, destacando algunos grupos de personas adultas con características específicas.

Se puede consultar la información de forma más detallada en: <https://lh60.cat/estudi-de-la-bretxa-digital/>.

La finalidad de este pliego de cláusulas técnicas es el de definir las líneas básicas del servicio a las cuales se debe ajustar su contratación.

2. Calendarización del contrato

La prestación objeto del presente contrato se iniciará en la fecha de su formalización hasta el 31 de diciembre de 2024, ambos incluidos.

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

- **Diseño y planificación del proyecto:** Dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha de inicio del contrato.
 - Identificación y contacto con entidades, asociaciones y servicios locales que trabajen con personas adultas y mayores.
 - Identificación y contacto con espacios y equipamientos en los que desarrollar los talleres y las actividades formativas.
 - Planificación de las campañas de captación, por un lado, de los/as participantes y, por otro lado, de los/as formadores/as.
 - Definición de los contenidos, planificación y organización de los talleres y las actividades formativas (en coordinación con las entidades, asociaciones y servicios en aquellos casos en que los participantes sean usuarios beneficiarios de las mismas).
 - Diseño y planificación del proceso de evaluación.

- **Ejecución e implementación del proyecto:** Una vez terminada la fase de diseño y planificación del proyecto, hasta el 31 de diciembre de 2024, incluido.
 - Gestión y ejecución de la campaña de captación de participantes.
 - Formación a formadores.
 - Implementación de los talleres y las actividades formativas.
 - Evaluación de resultados y valoración de los/as participantes, los/as formadores, los talleres y el proyecto.

3. Características técnicas del servicio

Desarrollo de un servicio de formación en habilidades y usos digitales para personas adultas y mayores residentes en l'Hospitalet de Llobregat con el propósito de mejorar su capacidad, autonomía y seguridad en el uso y navegación en el entorno digital.

La entidad adjudicataria deberá presentar una **propuesta de proyecto** de capacitación teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- **Objeto de la formación**

El objeto del servicio es el de proveer un servicio de formación y mejora de las habilidades y usos digitales básicos e intermedios para los colectivos de personas adultas y mayores residentes en el municipio de l'Hospitalet de Llobregat, con el objetivo de empoderarlos, fortaleciendo su autonomía y seguridad en el uso de recursos, programas y plataformas digitales.

Se buscará la formación de, como mínimo, mil cuatrocientos (1400) participantes.

- **Definición de los contenidos**

Los contenidos de las formaciones se deberán definir a partir de talleres/reuniones participativas con las entidades, asociaciones y servicios del municipio que trabajen con los colectivos de personas adultas y mayores. Se deberá definir una metodología y dinamizar sesiones para recoger sus necesidades e intereses, así como proponer posibles temáticas o contenidos que puedan ser de su interés.

Se considera que dichas formaciones deberán incluir contenidos relacionados con:

- Gestión y trámites online: banca online y transacciones a través de *Bizum*, aplicación de la Generalitat de Catalunya *La Meva Salut*, correo electrónico y entorno de *Google*, plataformas como *Wallapop*, trámites habituales en la administración pública local (inscripciones a actividades y servicios públicos, instancias, certificados de empadronamiento), etc.

- Socialización y red de apoyo: posibilidades de los entornos de aplicaciones y redes sociales como *Whatsapp*, *Telegram*, *Instagram*, con especial énfasis en las funcionalidades de videollamada, gestión y envío de fotografías e imágenes y compartición de la ubicación.
- Otras aplicaciones útiles en la vida cotidiana como *Maps* para ubicarse geográficamente y encontrar lugares con facilidad, *Youtube* para la consulta y consumo de material audiovisual gratuito en su tiempo libre o *Tiempo* para la consulta de la meteorología.

Se deberá definir un mínimo de quince (15) contenidos que deberán ser validados por MWCcapital. Los contenidos se focalizarán principalmente en el uso y la mejora de las habilidades a través del *smartphone*, aunque también se considerarán formaciones mediante ordenadores o tabletas.

- **Preparación de materiales formativos**

El licitador se encargará de diseñar los materiales necesarios para el desarrollo de cada uno de los talleres y estos se deberán ajustar al contenido, formato y dispositivo en el que se imparte la formación.

Al finalizar el proyecto, la entidad adjudicataria deberá entregar los materiales a MWCcapital, la cual poseerá su propiedad intelectual.

- **Tipo de formación**

La propuesta formativa deberá desarrollarse de forma presencial y gratuita.

Se considerará la formación en remoto de forma puntual si el contenido u otras circunstancias lo pueden requerir.

- **Beneficiario final**

El beneficiario final de las formaciones deberá ser, generalmente, personas adultas y mayores, sin que esto sea limitante a la participación de personas de otras edades y colectivos.

- **Metodología de la formación**

La formación deberá desarrollarse, prioritariamente, bajo una perspectiva intra-generacional y comunitaria, es decir, deberán ser personas residentes de l'Hospitalet de Llobregat, pertenecientes al territorio y al propio colectivo, las que desarrollen los talleres y formaciones al mismo.

Para ello, la entidad adjudicataria deberá desarrollar un proceso de selección de un mínimo de quince (15) personas con estas características a quien formará en las distintas habilidades para que puedan desarrollar los diferentes talleres y actividades formativas de forma efectiva.

Estos formadores deberán estar tutorizados por un mínimo de dos (2) formadores profesionales para la guía de los contenidos, así como cuestiones de liderazgo, gestión y dinamización de grupos. Además, se considerará la impartición de algunos contenidos de mayor complejidad por parte de formadores expertos o profesionales del sector.

Las personas formadoras deberán recibir una contraprestación económica por la entidad adjudicataria por la realización de las actividades formativas y se les deberá proporcionar aquellos recursos o dispositivos necesarios para el correcto desarrollo de dichas actividades.

- **Lugar y horarios en los que desarrollar las actividades formativas**

Los talleres y actividades formativas se desarrollarán en espacios y equipamientos del municipio de l'Hospitalet del Llobregat.

La entidad adjudicataria deberá preparar un listado de espacios y lugares gratuitos habilitados para el desarrollo de los talleres y sesiones formativas. Este listado servirá para distribuir las actividades formativas en diferentes puntos de la ciudad a lo largo del proyecto para dar repuesta a todos los distritos y barrios.

Los talleres y actividades formativas se desarrollarán de lunes a viernes en un horario a acordar con la entidad adjudicataria.

- **Número de talleres, duración y aforo**

La entidad adjudicataria deberá organizar un mínimo de cien (100) talleres y actividades formativas desarrolladas a través de los formadores con la supervisión de otros formadores o expertos profesionales.

Cada una de los talleres y actividades formativas deberá tener una duración mínima de 1 hora y máxima de 3 horas dependiendo de las necesidades de los participantes y los contenidos, y el aforo máximo para cada taller o actividad formativa dependerá del contenido, el formato y el espacio en el que se desarrolle.

El tipo de actividad formativa a realizar podrá variar, desde charlas o conferencias sobre temáticas más generales (se prevén entre 15 y 45 personas por actividad), hasta talleres más prácticos donde la atención sea prácticamente individualizada (se prevén un máximo de 10 personas por actividad).

El número de formadores necesarios para cada una de las actividades formativas oscilará entre uno (1) y dos (2) formadores dependiendo del tipo de actividad formativa y la previsión de personas asistentes.

En caso de que un taller o actividad formativa tenga una demanda superior al aforo, se organizarán más ediciones para satisfacer la demanda y así poder dar respuesta a todas las personas interesadas.

- **Lengua de la formación**

La formación se deberá poder realizar en catalán y castellano indistintamente en función de la lengua vehicular de los participantes.

- **Captación de participantes y difusión de los talleres**

La difusión de los talleres se realizará a través de los canales propios del Ayuntamiento de l'Hospitalet de Llobregat y MWCcapital, así como otros canales de la entidad adjudicataria y de las entidades, asociaciones y servicios locales implicadas.

Sin embargo, es fundamental que la entidad adjudicataria proponga, lidere y ejecute un plan de captación que contemple canales digitales y analógicos para la captación de personas de los colectivos beneficiarios para garantizar la participación en los diferentes talleres y actividades formativas.

La propuesta deberá poner especial atención a la captación de aquellas personas que no participan en el tejido asociativo y de entidades, asociaciones y servicios dirigidos a estos grupos poblacionales de la ciudad.

- **Personas formadoras**

Las sesiones y talleres formativos serán realizados por personas que recibirán la formación indicada en el presente pliego y que, preferentemente, serán personas del mismo colectivo, residentes en l'Hospitalet de Llobregat, y con interés y sensibilidad hacia las temáticas propuestas.

Estas personas realizarán una formación previa sobre los contenidos y la dinamización grupal para desarrollar eficazmente sus funciones.

Las personas formadoras deberán recibir una contraprestación económica por la entidad adjudicataria por la realización de cada uno de los talleres que realicen y se les deberá proporcionar aquellos recursos o dispositivos necesarios para el correcto desarrollo de dichas actividades.

- **Control, seguimiento y evaluación**

La entidad adjudicataria deberá diseñar y ejecutar el proceso de evaluación del proyecto, incluyendo, entre otros:

- El seguimiento de la participación de los usuarios.
- Su valoración respecto al proceso de aprendizaje y la adquisición de conocimientos y habilidades (cuando sean actividades formativas de varias sesiones).
- Resultados e impacto de la implementación de este tipo de actividades en la reducción de la brecha digital de la ciudad.
- Dinámica y funcionamiento de los espacios y equipamientos públicos donde se ha realizado.

Para ello, deberá realizar un control exhaustivo de la inscripción y asistencia de las personas a las actividades formativas con el objetivo de extraer datos que permitan una evaluación cuantitativa, así como utilizar encuestas, grupos focales u otras herramientas para garantizar también la evaluación cualitativa del proyecto.

4. Responsabilidades de la empresa adjudicataria

- Identificación de las entidades, asociaciones y servicios locales representativas de los colectivos potenciales de participar en los talleres y actividades formativas.
- Identificación de distintos espacios y equipamientos públicos en todos y cada uno de los seis (6) distritos que conforman la ciudad para desarrollar las acciones formativas.
- Diseño, preparación y organización de los contenidos de los talleres y acciones formativas de forma colaborativa con dichas entidades, asociaciones y servicios. Se deberá elegir un mínimo de quince (15) contenidos.
- Planificación y organización del calendario de las distintas acciones en base a las necesidades y demandas de dichas entidades, asociaciones y servicios.
- Identificación y selección de un mínimo de quince (15) personas, prioritariamente de l'Hospitalet de Llobregat y de los propios colectivos, que se encargarán de realizar las formaciones. Será importante fomentar la equidad de género entre las personas formadoras.
- Identificación de formadores o profesionales del sector para que impartan aquellos contenidos de mayor dificultad y puedan acompañar a los/as formadores en el desempeño de sus funciones.
- Control y seguimiento de los talleres y actividades formativas y soporte a las personas formadoras a lo largo del proyecto.
- Preparación, gestión y supervisión del plan de captación de participantes y formadores.
- Evaluación del proceso, sus resultados e impacto y redacción de un informe final.

5. Entregables

La entidad adjudicataria deberá entregar a MWCcapital los siguientes entregables:

- Propuesta detallada del proyecto (programa, calendario general, fases, perfiles potenciales o evaluación, entre otros).
- Propuesta formativa (objetivos, contenidos y formato).
- Calendario de talleres y actividades formativas.
- Propuesta de plan de difusión y captación de participantes y formadores/as.
- Informe de resultados e impacto (incluyendo análisis y propuestas de mejora).
- Materiales formativos finales.

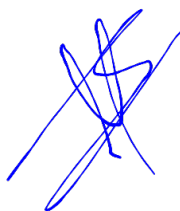
6. Propiedad de los datos

Toda la información recogida y generada a raíz del servicio se considerará propiedad del licitador, especialmente aquella que sean datos personales o sensibles.

Así, el contratista se obliga a cumplir con las previsiones de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y la normativa que la desarrolle en relación con los datos personales a los que tenga acceso con ocasión del contrato.

Adicionalmente, el contratista se obliga a cumplir con las previsiones del Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de los datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directa 95/46/CE.

En Barcelona, a 26 de octubre de 2023



Eduard Martín

Chief Innovation Officer

Fundació Barcelona Mobile World Capital Foundation