

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVAS AL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE CONSULTORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA REALIZACIÓN DE UN ESTUDIO CUALITATIVO A TRAVÉS DE GRUPOS DE DISCUSIÓN SOBRE LA BRECHA DIGITAL DE COLECTIVOS ESPECÍFICOS DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT**

**Exp. A/F202323/S**

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**Exp. A/F202323/S**

### **1. Objeto del presente pliego**

El objeto de este pliego es definir las prestaciones técnicas y las condiciones de ejecución de un contrato de servicios de consultoría y asistencia técnica para la realización de un estudio cualitativo a través de grupos de discusión sobre la brecha digital de colectivos específicos de L'Hospitalet de Llobregat.

### **2. Calendarización del contrato**

La prestación objeto del presente contrato se iniciará en la fecha de su formalización y durará hasta 15 días después de la entrega del informe final, siempre y en todo caso antes del 31 de diciembre de 2024 (fecha no prorrogable).

Los plazos previstos y la duración orientativa para las diferentes fases del estudio, de acuerdo con el resto de contenido de estos pliegos y la propuesta de la empresa adjudicataria, son las siguientes:

- Trabajos preparatorios: Duración máxima de 2 meses desde el momento de la formalización del contrato, hasta el inicio de la implementación de las técnicas de recogida de datos.
- Implementación de las técnicas de recogida de datos, análisis y redacción de informes cualitativos: Duración máxima de 5 meses (1 mes para cada uno de los colectivos de forma escalonada y 1-2 semanas para la redacción del informe respectivo). Período previsto para el desarrollo del trabajo de entrevistas y grupos focales: febrero-julio 2024.
- Elaboración de la guía orientativa de estudios cualitativos: Duración máxima de 3 meses a partir del inicio de la implementación de las técnicas de recogida de datos y análisis. Período previsto para el desarrollo de la guía orientativa: febrero-abril 2024. Se deberá entregar el primer borrador para su revisión y aportaciones en los 2 primeros meses.
- Evaluación del estudio: Duración máxima de 1 mes desde la finalización del último grupo focal.

### **3. Características técnicas del servicio**

Desarrollo de un estudio cualitativo sobre brecha digital con colectivos específicos de L'Hospitalet de Llobregat con el propósito de conocer más en profundidad sus realidades en relación con este fenómeno y diseñar propuestas de acción dirigidas a paliar sus desigualdades digitales.

El **estudio cualitativo** deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

### 3.1. Tipo de estudio

Estudio cualitativo mediante técnicas de entrevista individual y grupos focales.

### 3.2. Ámbito poblacional

El estudio cualitativo sobre brecha digital estará dirigido a personas que viven en la ciudad de L'Hospitalet de Llobregat desde hace más de un (1) año y que pertenecen a alguno de los colectivos siguientes:

- 3.2.1. Jóvenes con niveles formativos básicos: de entre 18 y 29 años, que sólo dispongan de la ESO o titulación equivalente, que no estén estudiando en el momento del estudio, que estén en situación de búsqueda de empleo o empleados en una situación de precariedad laboral (pocas horas, sin estar dados de alta en la Seguridad Social, etc.) y que dispongan de Smartphone propio.
- 3.2.2. Familias con hijos/as/es en edad de escolarización obligatoria secundaria: madres, padres y/o tutores legales mayores de 18 años, con hijos/as/es a cargo dentro del núcleo familiar del domicilio entre 12 y 16 años que estén escolarizados en centros educativos públicos de la ciudad, con renta familiar alrededor de la media de la ciudad (RFDB: 17.500€ brutos anuales) y con cuotas de representatividad en relación con las parejas y las familias monoparentales.
- 3.2.3. Mujeres migradas que trabajan en el sector de los cuidados: mayores de 18 años, de origen en la inmigración procedentes de otros países fuera de España, con o sin nacionalidad española, que trabajen en el hogar o en el sector de los cuidados, sin estudios o con nivel de estudios básicos.
- 3.2.4. Mujeres que han sufrido violencia de género: mayores de 18 años, que han sufrido alguna situación de violencia de género, pero ya no se encuentran en la misma y pueden hacer una aproximación con perspectiva en el tiempo, no necesariamente vinculadas a ningún servicio o entidad de atención a las mujeres, con un nivel de digitalización medio o alto del uso digital.
- 3.2.5. Personas mayores: de más de 70 años, con un nivel de autonomía alto en su cotidianidad diaria y que no hacen uso de las TIC habitualmente (ni de forma diaria ni semanal).

Es obligatorio que las personas encuestadas respondan personalmente a la entrevista y que asistan presencialmente a los grupos focales.

No obstante lo anterior, las variables descritas en cada uno de los colectivos específicos son orientativas y podrán ajustarse con la empresa contratista según su proposición.

### **3.3. Selección y convocatoria de las personas participantes**

Teniendo en cuenta la naturaleza cualitativa del estudio, se contará con la participación de entre 8 y 12 personas por cada colectivo, llegando a un total de 60 participantes como máximo y 40 participantes como mínimo.

Las personas se seleccionarán en base a las variables específicas definidas en la sección 3.2. (*Ámbito poblacional*) más arriba para cada uno de los colectivos.

Es de especial interés que se mantengan niveles de representatividad dentro del propio colectivo según variables de sexo, nacionalidad y edad, según corresponda, respecto a la totalidad de la población de L'Hospitalet de Llobregat, según datos del último Anuario Estadístico de l'Hospitalet de Llobregat. Asimismo, la muestra de cada uno de los colectivos deberá contar tanto con la participación de personas vinculadas a alguna entidad o servicio municipal, como con personas que no estén vinculadas ni tengan relación con ninguna institución. En este último caso, la participación deberá ser de, como mínimo, el 20%.

Para la selección se deberá contar con el soporte y la colaboración de servicios y entidades municipales, previamente identificados en el diseño del estudio, a modo de plataforma y facilitación para la participación ciudadana.

La convocatoria se realizará por, como mínimo, dos (2) vías distintas: (a) a través de entidades, asociaciones y servicios municipales y (b) aleatoria (a través de la búsqueda por teléfono, en la vía pública y otros canales). Como último recurso, y en aquellos casos donde, habiendo agotado las vías presentadas por la entidad adjudicataria, no se pudiera garantizar el mínimo de participación establecido (8 personas), se podría recurrir al contacto de personas que participaron en la encuesta del estudio realizado en 2022.

### **3.4. Metodología del estudio**

La metodología del estudio cualitativo será de grupo focal presencial, complementado con entrevistas semiestructuradas. Los objetivos de las sesiones y los guiones serán definidos y validados con los agentes de servicios municipales. El

guion tratará los diferentes niveles de brecha digital: motivación, acceso, uso y habilidades.

Los participantes tendrán claro los objetivos y las expectativas de las sesiones. Las sesiones de grupo serán participativas y dinámicas – los moderadores asegurarán una participación equitativa entre los participantes y usarán diferentes técnicas para dinamizar el debate entre los participantes, por ejemplo, recursos visuales y/u otros recursos creativos. Cada sesión de grupo focal será de, como mínimo 2 horas y 30 minutos, con un descanso de al menos 10 minutos a la mitad.

Después de recoger y organizar la información, los investigadores compartirán los datos con los agentes locales para co-diseñar las propuestas de acción.

### **3.5. Idioma, duración y horario de las técnicas de recogida de datos**

Las técnicas de recogida de datos se realizarán en catalán y/o español, según la preferencia de la persona entrevistada. En cualquier caso, se iniciará en catalán.

La duración será de máximo 1 hora para la entrevista individual y 2 horas y 30 minutos máximo para los grupos focales.

Las entrevistas se realizarán de lunes a sábado, exceptuando festivos, de 10:00 a 22:00 horas, siempre respetando los horarios de descanso y priorizando la disponibilidad de la persona entrevistada. Los grupos focales se realizarán preferentemente por las tardes si se realizan entre semana y por la mañana si se realizan en sábado.

### **3.6. Contraprestación de las personas participantes y servicio de guardería**

Todas las personas participantes del estudio a través de los grupos focales recibirán una contraprestación para facilitar su participación. Ésta puede ser mediante remuneración económica o mediante cheques y vales de descuentos, entradas a espectáculos y eventos u otras modalidades, según haya establecido en su propuesta la empresa adjudicataria. El valor económico por la participación a los grupos focales será de, como mínimo, 40€ por persona.

Así mismo, para los grupos focales dirigidos a los colectivos de mujeres (que trabajan en el sector de los cuidados o víctimas de violencia de género) y familias, se facilitará servicio de guardería de manera que se garantice al máximo la participación.

### 3.7. Entregables: guía metodológica orientativa e informes cualitativos

La empresa adjudicataria deberá presentar los tres (3) entregables siguientes como parte de la ejecución del contrato:

Primer entregable: Guía metodológica orientativa

La guía práctica es el documento que explica la conceptualización y la realización del estudio cualitativo. Servirá de caso de estudio para otros municipios que quieren implementar esta metodología para mejor entender la brecha digital en colectivos específicos. El contenido incluirá un estado del arte de la metodología de grupos focales para entender la brecha digital en colectivos específicos y explicará las diferentes etapas del estudio (preparación y realización de los grupos focales, análisis de la información). Incluirá una conclusión con lecciones aprendidas.

La preparación de este documento se organizará mediante las siguientes fases, hasta su entrega:

- (1) esqueleto del documento con resumen de contenido en cada sección y principales referencias;
- (2) primer borrador para recibir comentarios editoriales por parte del equipo MWCcapital;
- (3) segundo borrador que incorpore los comentarios de la revisión del primer borrador; y

borrador final con todos los comentarios incorporados, las referencias, la bibliografía completa, validado por equipo MWCcapital.

#### a) Segundo entregable: Informes cualitativos de los 5 de colectivos específicos

Los (5) informes cualitativos hacen referencia a los documentos resultantes de cada uno de los grupos focales con cada colectivo específico

El contenido incluye la descripción de la discusión del grupo, su análisis, las conclusiones, algunas recomendaciones y propuestas de intervención concretas.

La preparación de los (5) informes cualitativos, uno de cada colectivo específico, se organizará mediante las siguientes fases, hasta su entrega:

- (1) primer borrador 15 días después de la realización del grupo focal; y

(2) informe definitivo 1 semana después de las aportaciones realizadas por el equipo de MWCcapital.

- b) Tercer entregable: informe cualitativo general de las conclusiones generales del estudio

El contenido del segundo incluye una descripción y valoración del estudio y su metodología, las conclusiones generales y posibles similitudes y diferencias en los resultados de cada uno de los grupos.

La preparación de este último informe cualitativo general se organizará mediante las siguientes fases, hasta su entrega:

(1) primer borrador, 1 mes después de la realización del último grupo focal;

(2) informe definitivo 1 semana después de las aportaciones realizadas por el equipo de MWCcapital.

### **3.8. Características adicionales de los entregables**

La extensión de la guía metodológica orientativa (primer entregable) será de 5.500-7.500 palabras (10-14 páginas máx.) sin incluir referencias.

La extensión de los informes cualitativos (segundo y tercer entregable) será de 3.000 – 4.000 palabras (6 páginas máx.) sin incluir referencias.

Todos los entregables usarán lenguaje sencillo, conciso y no técnico. Los documentos deben ser inspiradores y claros con una estructura y una narrativa atractivas y fáciles de entender. La entrega final deberá seguir la guía de estilo de MWCcapital, que se facilitará por el equipo de MWCcapital al inicio del proyecto.

El público objetivo de estos entregables es aquel responsable de políticas públicas que trabajan en temas relacionados a la brecha digital y/u organizaciones de la sociedad civil que trabajan en actividades relacionadas en la temática de brecha digital.

## **4. Responsabilidades de la empresa adjudicataria**

### **4.1. Trabajos preparatorios**

4.1.1. Diseño de la propuesta de estudio cualitativo en base al estudio previo de brecha digital de la ciudad (incluye temáticas y objetivos de investigación,

objetivos, metodología, herramientas de recogida y análisis de la información y evaluación).

- 4.1.2. Revisión y validación de la propuesta de estudio definitiva con MWCcapital.
- 4.1.3. Para cada uno de los colectivos, realización de una sesión con expertos y personal técnico de servicios y entidades locales para presentar el estudio, consensuar las temáticas y los objetivos de investigación e identificar personas participantes y vías de convocatoria.
- 4.1.4. Para cada uno de los colectivos, realización de una sesión con expertos y personal técnico de servicios y entidades locales para la definición de los guiones de la entrevista individual previa y la sesión grupal.
- 4.1.5. Traducción de los guiones a las lenguas necesarias (catalán, castellano)

## **4.2. Implementación de las técnicas de recogida de datos y análisis**

- 4.2.1. Diseño del muestreo teniendo en consideración las variables establecidas en la sección 3.2. (*Ámbito poblacional*) y las cuotas de representatividad de sexo, edad y nacionalidad de ese colectivo en relación con la ciudad.
- 4.2.2. Identificación de participantes potenciales vinculados y no vinculados a servicios, asociaciones y entidades locales en coordinación con estos y colaboración en la convocatoria de estos.
- 4.2.3. Redacción de los guiones de las entrevistas previas a raíz del trabajo realizado en la sesión con expertos y personal técnico de servicios y entidades locales.
- 4.2.4. Realización de las entrevistas individuales de forma telefónica.
- 4.2.5. Redacción de los guiones de los grupos focales a raíz del trabajo realizado en la sesión con expertos y personal técnico de servicios y entidades locales y adaptación de estos guiones después de las entrevistas individuales para que los contenidos vayan en coherencia.
- 4.2.6. Organización y planificación de los grupos focales teniendo en cuenta la participación de los servicios y entidades locales.
- 4.2.7. Desarrollo de los grupos focales para cada uno de los colectivos, transcripción y análisis de resultados.



- 4.2.8. Realización de una sesión de presentación de resultados y conclusiones con los expertos y el personal técnico de los servicios y las entidades implicadas en el estudio para cada uno de los colectivos.

**4.3. Elaboración de la guía orientativa metodológica y los informes cualitativos reseñados en la sección 3.7 más arriba**

**4.4. Documentación y evaluación del estudio**

- 4.4.1. Documentación del proceso de estudio a través de material audiovisual diverso (imágenes, fotografías, vídeos, etc.) y entrega de este material a MWCcapital.
- 4.4.2. Realización de la evaluación del proceso de estudio en base a los criterios e indicadores definidos en su diseño a través de un documento a consensuar con MWCcapital (informe, presentación, etc.). El contenido tiene que contemplar las distintas fases del estudio, así como todos los agentes implicados y la experiencia de las personas participantes.

**4.5. Coordinación y seguimiento**

- 4.5.1. La empresa adjudicataria designará un/a coordinador/a de proyecto a realizar las siguientes funciones:

- Organizar la ejecución del trabajo y poner en práctica las directrices transmitidas por MWCcapital.
- Representar el equipo técnico la de empresa adjudicataria como interlocutores únicos en sus relaciones con MWCcapital.
- Someter el criterio de MWCcapital, 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 MWCcapital las modificaciones que considere convenientes con tal de mejorar los resultados del estudio.

- 4.5.2. La empresa adjudicataria 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 del estudio. Entra las tareas se deberá incluir:

- Resolver cualquier incidencia que surja durante la implementación de las técnicas de recogida de datos, esto es, en las entrevistas individuales previas y en el desarrollo de los grupos focales.
- Comunicar con inmediatez a MWCcapital cualquier incidencia que se produzca en relación con el proceso de estudio.

- Supervisar y hacer seguimiento de todas las personas que conforman el equipo de estudio a lo largo del proceso, sus responsabilidades y tareas.
- 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.

4.5.3. MWCcapital designará un/a coordinar/a técnico/a que tendrá las funciones siguientes:

- Dirigir y supervisar la realización de los trabajos de la empresa adjudicataria.
- Determinar y hacer cumplir las normas del procedimiento y, supervisar el correcto cumplimiento de las cláusulas de esta licitación.
- Aprobar el diseño de estudio de la empresa adjudicataria.
- Identificar y contactar con los distintos servicios y entidades municipales que puedan ser participantes potenciales en el estudio y ponerlos en relación con la empresa adjudicataria.
- Revisar los informes cualitativos y la guía orientativa que realice la empresa adjudicataria y proponer mejoras a incorporar.
- Asistir y supervisar las sesiones con expertos y personal técnico de servicios y entidades locales, así como en los grupos focales.

## **5. Equipo de trabajo**

El personal que el licitador asigne para la prestación de este servicio estará compuesto por profesionales expertos en la realización de las funciones específicas que deban realizar, asumiendo el contratista total responsabilidad respecto a la selección de estos profesionales para la correcta prestación del servicio.

## **6. Medios técnicos**

La empresa adjudicataria deberá disponer de infraestructura propia para la realización de las entrevistas semiestructuradas y de los focus group.

## **7. Propiedad de los trabajos**

Todos los estudios y documentos elaborados en ejecución del contrato serán propiedad de MWCcapital, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos total o parcialmente sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los trabajos.

El contratista no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos elaborados con motivo de la ejecución de este contrato, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, sin autorización expresa del órgano de contratación.

## 8. Protección de datos de carácter personal

El contratista está obligado a respetar y cumplirla normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos personales y, en concreto, el RGPD y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDPGDD), especialmente lo indicado en sus artículos 5, 28 y 33, y en el Reglamento que desarrolla la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, en cuanto no se oponga o resulte incompatible con lo dispuesto en el mencionado RGPD y en la LOPDPGDD. Esta obligación será condición especial de ejecución del contrato, con el carácter de obligación contractual esencial, cuyo incumplimiento será causa de resolución del contrato, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 211.1.f) de la LCSP. Las obligaciones en materia de protección de datos personales tendrán validez durante la vigencia del contrato y una vez terminado este.

Si se produjera el incumplimiento de las citadas obligaciones, el contratista responderá de los daños y perjuicios que se causen al ente contratante, incluido el importe de las multas o sanciones administrativas que pudieran serle impuestas.

En Barcelona, a 13 de noviembre de 2023



---

Eduard Martín

Chief Innovation Officer

**Fundació Barcelona Mobile World Capital Foundation**