



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO PARA LA  
PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE CONSULTORÍA A AYUNTAMIENTOS PARA LA  
IMPLEMENTACIÓN DE UN SERVICIO LOCAL DE ACOMPAÑAMIENTO DIGITAL A  
LA CIUDADANÍA DE LA FUNDACIÓ BARCELONA MOBILE WORLD CAPITAL  
FOUNDATION**

**Exp. A/F202404/S**

## ÍNDICE

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ALCANCE.....	3
2. CRONOLOGÍA.....	5
3. EQUIPO DE TRABAJO .....	6
4. METODOLOGÍA GENERAL, COORDINACIÓN Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO.	8
5. LUGAR DE TRABAJO E INFRAESTRUCTURA ASOCIADA.....	8
6. IDIOMA DEL SERVICIO.....	8

### FOUNDING PARTNERS



## 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ALCANCE

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas está diseñado con el objetivo de proporcionar un servicio de consultoría a los ayuntamientos de cuatro (4) municipios para la implementación de un servicio local de acompañamiento digital a la ciudadanía.

A continuación, se detallan cada una de las fases y actividades a realizar para la prestación de los servicios de referencia:

### 1. Fase de preparación

- **Propuesta de diseño del servicio de acompañamiento digital a la ciudadanía:**

El diseño del servicio es la base sobre la cual se desplegará la operativa y la metodología del servicio, garantizando así su éxito en el desarrollo y el cumplimiento de los objetivos a alcanzar.

Así, deberá contener los objetivos del servicio, el público diana, la metodología, el calendario y el sistema de evaluación de su impacto. Además, deberá poder concretar y explicar detalladamente el proceso de trabajo y coordinación con los distintos ayuntamientos de los municipios para planificar la ejecución de la fase de implementación.

Una vez presentada la propuesta, esta deberá ser adaptada y validada con el equipo de MWCcapital para su integración a las necesidades de los distintos municipios donde se vaya a implementar. En este sentido, se revisarán los objetivos, la metodología, las fases y el calendario propuestos, así como todos aquellos contenidos de tramitaciones digitales y formaciones para la ciudadanía.

- **Participación y planificación de los municipios:**

El contratista deberá realizar sesiones de presentación y coordinación con los ayuntamientos para presentar y explicar la propuesta del servicio de acompañamiento digital a la ciudadanía y ajustarla así a las peculiaridades y necesidades locales.

En estas sesiones, también deberá atenderse el plan de evaluación, consensuar el calendario y el proceso de implementación y revisar los objetivos e indicadores de este, identificando las posibles complejidades de su implementación teniendo en cuenta la realidad local.

FOUNDING PARTNERS

Dada la importancia de contar con herramientas de recogida de datos desde el inicio del servicio, en esta fase se validará el plan de evaluación con el municipio, contando con la definición de los indicadores y el procedimiento de coordinación para la recogida y análisis de datos.

Por último, se dará también soporte a los municipios en la identificación y adecuación de un espacio para el desarrollo del servicio, cuya adaptación y habilitación irán a cargo de MWCcapital.

## 2. Fase de implementación:

- **Soporte, acompañamiento y seguimiento a los municipios:**

Desde el momento en que se ponga en marcha el servicio de acompañamiento digital a la ciudadanía en cada uno de los municipios, el contratista deberá dar soporte, acompañamiento y seguimiento a los agentes implicados.

Este seguimiento se realizará a través de sesiones de coordinación quincenales, prioritariamente online, aunque también podrán ser realizadas de forma presencial si fuere requerido puntualmente de forma justificada. Estas sesiones de coordinación deberán servir para acompañar al municipio en el despliegue operativo, ajustar el servicio a las necesidades del territorio, introducir mejoras y posibles soluciones ante obstáculos y dificultades que puedan surgir, así como implementar el procedimiento de recogida de datos correctamente.

## 3. Fase de evaluación del impacto del servicio:

- **Realización de cinco (5) informes:** Tras la implementación del servicio de acompañamiento digital en cada uno de los cuatro (4) municipios, se deberá realizar un (1) informe final específico para cada uno de ellos, así como un (1) informe final para las conclusiones generales de todo el servicio en su conjunto.

Para la realización de estos informes, el contratista analizará los datos recogidos a lo largo de la implementación del servicio y plasmará los resultados en los informes pertinentes, los cuales deberán incluir los siguientes extremos:

- Resultados del servicio
- Valoración del servicio por parte de los agentes y usuarios implicados
- Conclusiones de aprendizaje y propuestas de mejora

## 2. CRONOLOGÍA

Los plazos previstos y duración de las diferentes actividades del servicio, de acuerdo con el resto de contenido de los pliegos y la propuesta de la empresa contratista, serán los siguientes:

- Fase de preparación del servicio: Tendrá una duración de, como máximo, un (1) mes desde el día siguiente a la formalización del contrato, y en la que se incluirán las siguientes tareas:
  - Sesiones de coordinación y planificación general con el equipo de MWCcapital.
  - Sesiones de trabajo con los ayuntamientos de los cuatro (4) municipios participantes.
- Fase de implementación del servicio: Tendrá una duración de tres (3) meses y deberá iniciarse, como máximo, a partir del segundo mes desde el día siguiente a la formalización del contrato. Se incluyen las siguientes tareas:
  - Soporte a los municipios y seguimiento de la implementación en las acciones y el equipo técnico.
  - Coordinación de la recogida de datos

- Fase de evaluación:

El plazo de entrega de los informes de implementación del servicio para cada uno de los cuatro (4) municipios será de, como máximo, quince (15) días naturales siguientes a la finalización del proceso de implementación del servicio en el municipio específico. En este sentido, el contratista entregará los cuatro (4) informes individualizados para cada municipio a lo largo del servicio a medida que finalicen los periodos de implementación.

El plazo de entrega del informe final será de, como máximo, quince (15) días naturales siguientes a la finalización de la implementación del servicio en el último municipio.

Estos plazos de entrega podrán ser mejorados por los compromisos asumidos por el contratista en su oferta presentada en el Sobre 3 de criterios de adjudicación evaluables de forma automática, según la cláusula 9.2.2.2 del Pliego de Cláusulas Particulares.

### 3. EQUIPO DE TRABAJO

El contratista deberá poner a disposición de MWCcapital un equipo de trabajo destinado a la operación y gestión del servicio durante su período de vigencia y que, como mínimo, estará formado por los siguientes perfiles con los siguientes requisitos mínimos obligatorios:

- **Un (1) Coordinador** del contrato, de perfil técnico, con titulación universitaria en ingeniería u otra disciplina vinculada al sector de la tecnología digital, con un mínimo de ocho (8) años de experiencia profesional en el diseño y la implementación de proyectos de intervención socioeducativa con alto impacto social y comunitario.

El Coordinador del contrato, que deberá ser parte activa del mismo, será el responsable del servicio prestado a MWCcapital, encargándose de asegurar el cumplimiento de los plazos acordados, la calidad y la adecuación de los servicios, la elaboración de informes y entregables finales, la asignación de recursos y la ejecución del servicio según la metodología, siempre de acuerdo con los estándares acordados.

Además, será el interlocutor único entre el contratista y MWCcapital para todos los temas relacionados con la gestión y ejecución del contrato y el encargado de velar por el seguimiento del día a día del servicio y de supervisar el equipo de trabajo.

- **Un (1) Técnico**, con titulación universitaria en ciencias sociales con un mínimo de seis (6) años de experiencia profesional en el diseño y la implementación de proyectos de intervención socioeducativa con alto impacto social y comunitario.

A continuación, se identifican y se describen las funciones a realizar por el equipo de trabajo:

PERFIL	RESPONSABILIDAD
<p><b>Coordinador</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar y gestionar los recursos del contrato.</li> <li>• Realizar y actualizar en cada fase o iteración el plan del contrato, especialmente el calendario, riesgos, tareas, recursos e implicación de los agentes participantes.</li> <li>• Gestionar los cambios e incidencias relativas al contrato.</li> <li>• Confección de entregables.</li> <li>• Realización de las sesiones de coordinación del contrato.</li> <li>• Calendarizar reuniones periódicas con el responsable o la persona asignada de MWCcapital informando de la evolución del proyecto y los agentes implicados.</li> </ul>
<p><b>Técnico</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación del diseño del servicio a las necesidades de los distintos municipios participantes.</li> <li>• Identificación de agentes locales juntamente con los ayuntamientos.</li> <li>• Creación y mantenimiento de una red de trabajo local en cada uno de los municipios y una a nivel general para coordinarse y compartir entre ellos.</li> <li>• Diseño y realización de las sesiones formativas con los jóvenes que van a realizar el servicio en cada uno de los municipios.</li> <li>• Soporte y acompañamiento a los municipios y equipos técnicos y educativos en la implementación del servicio.</li> <li>• Construcción de las herramientas de evaluación periódicas y realización del informe final.</li> </ul>

### 3.1. Sustituciones de miembros del equipo

Los miembros del equipo que se incorporarán para la ejecución de los trabajos tras la formalización del contrato deberán estar formados por los componentes relacionados en la oferta del contratista para los perfiles de Coordinador y Técnico.

Se autorizarán cambios puntuales en la composición del equipo respecto del ofertado por el contratista si así lo solicita mediante justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, acompañada de la presentación de posibles candidatos/as con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.

MWCcapital valorará la idoneidad de los perfiles del equipo interno asignado para llevar a cabo las funciones específicas de cada cargo, su productividad y la calidad de los trabajos de estas personas, siendo potestad suya el solicitar, en cualquier momento, el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, previa motivación y notificación al contratista.

FOUNDING PARTNERS

En cualquiera de las dos situaciones, el perfil del equipo interno deberá ser sustituido en menos de cinco (5) días laborables y se considerará que el nuevo perfil necesitará ocho (8) horas de formación para su adaptación al servicio que, en ningún caso, podrá ser facturado de forma adicional.

#### **4. METODOLOGÍA GENERAL, COORDINACIÓN Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO**

Para el correcto desarrollo del contrato se tendrá que gestionar el trabajo en red, colaborativo y multidisciplinar. Para ello, pueden utilizarse distintas metodologías de innovación para la co-creación de contenidos y dinamización de los distintos agentes en el desarrollo de acuerdos y la toma de decisiones, a criterio del contratista.

Además, el contratista deberá utilizar, de forma preferente para todas las tareas encomendadas, el entorno de trabajo propuesto por el equipo de MWCcapital.

Respecto a la coordinación del servicio, se deberá realizar una reunión semanal durante la fase de preparación del servicio, y una reunión quincenal de seguimiento en el resto de las fases.

El canal de comunicación principal será mediante correo electrónico y/o a través del entorno de trabajo de *Microsoft Teams* que incluye la funcionalidad de videoconferencia y chat.

#### **5. LUGAR DE TRABAJO E INFRAESTRUCTURA ASOCIADA**

El equipo humano, que se conformará como mínimo por el Coordinador y el Técnico del contrato adscritos por el contratista, llevarán a cabo la mayoría de las tareas de soporte y coordinación en sus propias dependencias u oficinas en formato virtual.

En ocasiones puntuales, especialmente en la fase de preparación y siempre que sea requerido por MWCcapital, se podrán realizar sesiones y encuentros en los distintos municipios participantes de forma presencial.

#### **6. IDIOMA DEL SERVICIO**

El idioma del servicio será formalmente el catalán de manera que la redacción de informes y entregables se realizarán siempre en este idioma. En caso necesario, se podrán traducir algunos materiales al castellano y/u otros idiomas requeridos.



Por otro lado, las presentaciones y reuniones con los diferentes agentes implicados se realizarán según el idioma preferente de cada uno de ellos pudiendo ser: catalán o castellano.

Barcelona, a 1 de julio de 2024



---

Eduard Martín  
Chief Innovation Officer  
**Fundació Barcelona Mobile World Capital Foundation**

FOUNDING PARTNERS

