

## Términos de Referencia

### Recolección de información cualitativa para analizar la implementación del programa "Agilitza't" de Save the Children España

#### 1.1 Contexto y fundamentación

Save the Children España ha creado **Impact**, un Laboratorio de Innovación y experimentación social para la generación y testeo de nuevas y mejores soluciones (proyectos, metodologías, enfoques, servicios) a los retos estratégicos de la infancia en España, obtener evidencias rigurosas de su impacto y escalarlas en políticas y programas públicos.

Como parte de este objetivo, Impact trabaja de cerca con Administraciones Públicas, Investigadores Académicos, niños, niñas y familias para diseñar y evaluar soluciones a retos urgentes para la infancia. Uno de estos retos y que puede afectar directamente la situación socioeconómica de niños y niñas es el non-take up de prestaciones sociales, definido como la situación en la que personas elegibles a una prestación social no la solicitan ni acceden a ella. Esto puede ocurrir ya sea por desconocimiento sobre su elegibilidad, el proceso de solicitud o falta de herramientas (alfabetismo digital, acceso a ordenador, a internet, etc) para realizar el proceso necesario para acceder a la prestación.

Si bien el non-take up (% de personas que no acceden a la prestación aun siendo elegibles) varía entre prestaciones sociales y comunidades autónomas, hay prestaciones que son de particular interés. Por ejemplo, en el caso del Ingreso Mínimo Vital (IMV), el non take-up ha superado el 50% en los últimos años. Entre 2022 y 2023 apenas se redujo del 58% al 56%. En el caso del Complemento de Ayuda para la Infancia (CAPI), el 73% de la población elegible no lo solicitó en 2023. Del mismo modo, mediante la implementación de uno de los programas de Save the Children (SCE) en 2023, se identificó que el 31% de las familias atendidas con ingresos que les permitirían solicitar el IMV no lo habían hecho.

En Catalunya, la situación es más grave: se encuentra entre las cinco comunidades autónomas con mayores tasas de *non take-up* tanto en IMV como en CAPI (67% y 79%, respectivamente). Además, en 2022 solo el 11,2% de la población bajo el umbral de pobreza accedió a la Renta Garantizada de Ciudadanía, y únicamente el 10,7% de los niños y niñas pobres la recibían.

La literatura muestra que algunas de las principales razones que están detrás del non take-up son la falta de información de la población elegible sobre su posibilidad de acceder a estas prestaciones, la baja literacidad digital, falta de acceso a internet y la dificultad para entender los diferentes requisitos y procesos para solicitar estas prestaciones.

Para afrontar este reto, con financiación del Departament de Drets Socials e Inclusió de Catalunya, Save the Children ha creado "Agilitza't" un programa de atención y apoyo en la gestión de solicitudes de prestaciones sociales para impulsar el take-up de las tres prestaciones sociales mencionadas anteriormente. Agilitza't es un programa que se caracteriza por dos elementos cruciales:

- **Oficina integral de acompañamiento** ubicada en una locación estratégica, cercana a otras oficinas de servicios sociales y que proporciona apoyo personalizado para la identificación de prestaciones a las que las familias son elegibles y la gestión de trámites necesarios para solicitar alguna prestación (principalmente IMV, CAPI Y Renda Garantida Ciutadana).
- **Chatbot para asistir el proceso de solicitud**, a partir de un formato conversacional que el equipo de Save the Children puede utilizar para identificar de forma ágil las prestaciones a las que son elegibles las familias según sus características y los trámites necesarios.

## 1.2 Objeto de la consultoría

Para maximizar el aprendizaje detrás de la implementación de "Agilitza't" y así aportar a la discusión de política pública referente al non take-up, Save the Children desea realizar una investigación cualitativa para analizar las barreras y facilitadores detrás de la implementación del programa así como de su continuidad y sostenibilidad.

Para ello se requiere de los servicios de un equipo que se encargue de la recolección, sistematización y análisis de información **cualitativa** para aportar al estudio de impacto del programa "Agilitza't" en cinco barrios ubicados en cinco territorios de **Catalunya: Badalona, Manresa, Lleida, Tortosa y Girona**.<sup>1</sup>

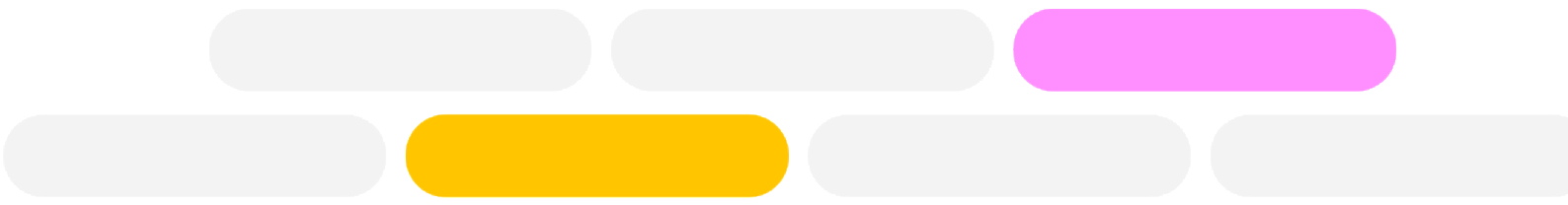
La investigación cualitativa está orientada a recolectar información de **participantes del programa, equipo implementador y actores relevantes** en el ecosistema de servicios sociales en cada territorio.<sup>2</sup>

Los ejes de evaluación que se Save the Children desea cubrir son:

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Generación de resultados</b> | Comprende los factores que afectan el alcance exitoso de los resultados en el marco del proyecto. En este caso, qué elementos afectan que los participantes logren solicitar exitosamente las prestaciones a las que son elegibles. |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

<sup>1</sup> Dados los territorios donde se ubica el programa, el equipo de investigación a cargo de la recolección debe estar en la posibilidad de conducir las entrevistas y grupos focales en catalán y castellano.

<sup>2</sup> La muestra no está cerrada y puede haber variaciones, pero en cada territorio se espera realizar máximo cuatro grupos focales con familias, hay dos personas de atención a familias en cada territorio y se espera entrevistar entre 5-7 actores relevantes en cada territorio.



|                                     |                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Satisfacción de usuarios</b>     | Orientado a entender qué tan satisfechos están los beneficiarios y el equipo de implementación con la metodología, recursos disponibles y procesos y qué factores inciden en la participación y retención de los participantes. |
| <b>Calidad de la implementación</b> | Enfoque en los elementos que facilitan o dificultan la implementación y si la implementación se lleva a cabo según los lineamientos establecidos                                                                                |
| <b>Sostenibilidad</b>               | Comprende el análisis de cómo se podría garantizar la sostenibilidad operativa, logística, financiera y de los efectos positivos del programa en el largo plazo                                                                 |
| <b>Potencial de escalabilidad</b>   | Analiza los factores que condicionan la implementación del programa a mayor escala y cuales serían las barreras, facilitadores y costos asociados a continuar implementando el programa a mayor escala.                         |

Los objetivos específicos son:

- Definir la muestra a entrevistar o a incluir en grupos focales en función de las necesidades de aprendizaje de la investigación
- Encargarse de la organización logística para las actividades de recolección de información con apoyo del equipo de Save the Children
- Desarrollar instrumentos de recolección cualitativa en colaboración con el equipo de Save the Children
- Recolectar información de participantes, equipo implementador y actores relevantes y contestar las preguntas de aprendizaje de interés para el programa Agilitza't. La recolección podrá ser presencial o virtual dependiendo del perfil a entrevistar.
- Sistematizar y analizar la información para dar respuesta a las necesidades investigativas del programa

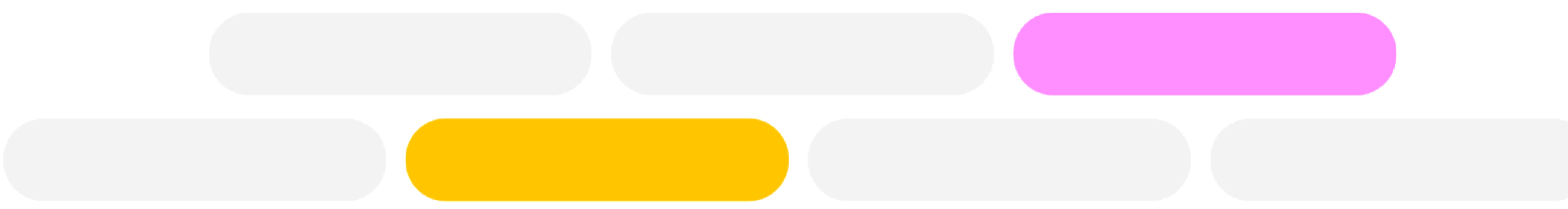
### 1.3 Entregables

A continuación, se describen los productos esperados.

- Plan de trabajo de las actividades a desarrollar
- Instrumentos de recolección para cada tipo de perfil (participantes, equipo implementador, actores relevantes)
- Informe de resultados de la investigación cualitativa que den respuesta a las preguntas clave de aprendizaje del programa en versión power-point

### 1.4 Calendarización

Se prevé el siguiente calendario de ejecución del trabajo de campo:



| Septiembre                                                                                                | Octubre                                                                                                                                                                                             | Noviembre                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevistas o grupos focales con familias participantes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevistas o grupos focales con equipo de atención a familias</li> <li>Entrevistas a personal de ayuntamientos y otras organizaciones relevantes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevistas a personal de SCE</li> </ul> |

## 1.5 Presupuesto

Cada oferta realizará una propuesta de presupuesto, con todos los impuestos incluidos, para la realización de este servicio.

## 1.6 Instrucciones para la postulación

Para participar, se debe enviar al correo [impact@savethechildren.es](mailto:impact@savethechildren.es)

- Descripción de los perfiles del equipo consultor que demuestren experiencia en métodos y procesos de investigación cualitativa
- Breve relatoría de la experiencia de la organización (si aplica) explicando experiencia previa en la ejecución de investigaciones similares a la requerida en el marco de esta convocatoria
- Propuesta económica

