

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

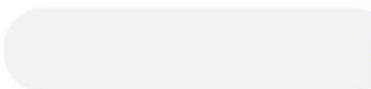
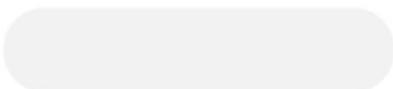
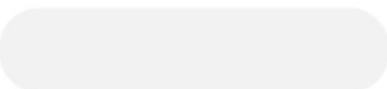
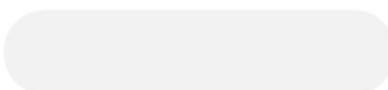
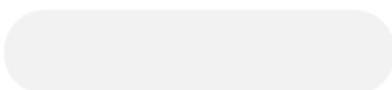
Save the Children España ha creado **Impact**, un Laboratorio de Innovación y experimentación social para la generación y testeo de nuevas y mejores soluciones (proyectos, metodologías, enfoques, servicios) a los retos estratégicos de la infancia en España, obtener evidencias rigurosas de su impacto 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**.¹

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.²

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

Generación de resultados

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.

¹ 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. Será considerado un valor añadido que el equipo disponga de capacidades y herramientas para llevar a cabo entrevistas en árabe, si el contexto de implementación así lo demanda.

² 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.

Satisfacción de usuarios	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.
Calidad de la implementación	Enfoque en los elementos que facilitan o dificultan la implementación y si la implementación se lleva a cabo según los lineamientos establecidos
Sostenibilidad	Comprende el análisis de cómo se podría garantizar la sostenibilidad operativa, logística, financiera y de los efectos positivos del programa en el largo plazo
Potencial de escalabilidad	Analiza los factores que condicionan la implementación del programa a mayor escala y cuáles 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.

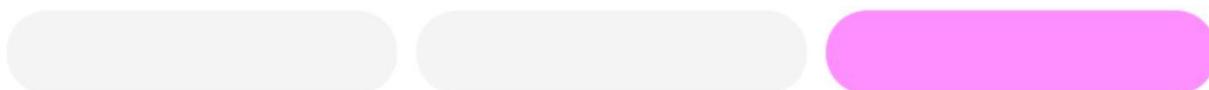
1.3 Entregables

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) y las relatorías resultantes de su aplicación.
- Informe de resultados de la investigación cualitativa, en catalán y castellano, que dé respuesta a las preguntas clave de aprendizaje del programa acompañado de un resumen en versión presentación para divulgación.

1.4 Calendarización

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



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

1.5 Presupuesto

Cada propuesta deberá contener un presupuesto con todos los impuestos incluidos. El presupuesto máximo no podrá exceder los 20.000 euros por el total del servicio.

1.6 Instrucciones para la postulación

Para participar, se debe enviar al correo 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 técnica basada en los parámetros especificados.
- Propuesta económica.

