

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA MEDICIÓN DEL IMPACTO DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO, FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID OPERACIÓN COFINANCIADA POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO EN EL PROGRAMA OPERATIVO DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2014-2020.

1. Objeto del contrato

El punto de partida de todo proceso de mejora, es conocer el grado de eficiencia y satisfacción de las personas usuarias respecto a los diferentes factores o elementos que intervienen en la prestación en cada uno de los servicios de empleo. Este conocimiento ayuda a determinar los puntos fuertes y puntos débiles en la prestación del servicio.

El objeto del contrato es **conocer y medir el grado de impacto** en las personas usuarias de los servicios, respecto a las prestaciones o servicios que reciben, **así como el rendimiento de dichos servicios a juicio de sus usuarios**.

Se trata de la realización de un estudio mediante cuestionario, encuesta o entrevista en el que de una manera exhaustiva se recojan las impresiones y expectativas de las personas usuarias de los diferentes servicios, en todas sus dimensiones, para, posteriormente, diseñar planes de mejora de los mismos. La percepción y el grado de satisfacción de las personas usuarias es un punto de partida estratégico para el desarrollo de la organización.

Asimismo debe contrastarse, no sólo el grado de satisfacción de los usuarios, sino también el **grado de importancia relativa que los usuarios dan a cada una de las dimensiones mencionadas**, ya que no todas afectan de la misma forma a los distintos servicios considerados.

El contrato está cofinanciado en un 50% por el Programa Operativo del Fondo Social Europeo 2014-2020, Eje Prioritario 8A, Objetivo específico 2: “Realizar estudios y evaluaciones de calidad para medir la eficacia, eficiencia e impacto del Programa Operativo”, con el fin de disponer de evaluaciones y estudios de calidad, en relación con las diferentes temáticas abordadas en el Programa Operativo, que permitan determinar la validez y los resultados alcanzados, y en su caso, ayudar a las tomas de decisiones que sean necesarias para el mantenimiento o modificación de las actuaciones a desarrollar.



2. Contenido del contrato, alcance y cuestiones objeto de estudio

El contenido que se analizaría en el estudio es el siguiente:

I) NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS.

Se ha de diseñar y plantear cuestiones sobre cada una de las dimensiones siguientes, en cada servicio con entidad propia (Información, Orientación, Formación, Intermediación).

1. Fiabilidad. Capacidad de realizar el servicio prometido de manera correcta y continua.
2. Tiempo de respuesta, sensibilidad. Velocidad de respuesta ante las necesidades de la persona usuaria.
3. Accesibilidad. Facilidad para establecer contacto.
4. Cortesía. Educación, respeto, consideración y amabilidad del personal en contacto con las personas usuarias.
5. Competencia técnica. Capacidad y conocimiento de los recursos necesarios para realizar un servicio.
6. Comunicación. Mantener informada a la persona usuaria en un lenguaje que pueda entender, escuchar sus necesidades y capacidad para explicar lo sucedido.
7. Credibilidad. Confianza, reputación y honestidad de la persona que presta el servicio.
8. Seguridad: Confianza en no asumir riesgo alguno en las transacciones con la organización, ni siquiera de tipo financiero o de confidencialidad.
9. Comprensión de las necesidades de la persona usuaria. Esfuerzo y capacidad de la organización para conocer a las personas usuarias y sus necesidades.
10. Aspectos físicos tangibles. Apariencia de las instalaciones, equipo y personal.

Asimismo debe contrastarse, no sólo el grado de satisfacción y rendimiento de los servicios en opinión de sus usuarios, sino también el grado de **importancia relativa que los usuarios dan a cada una de las dimensiones** mencionadas, ya que no todas afectan de la misma forma a los distintos servicios considerados (así, en un servicio intangible, puede no tener relevancia las preguntas sobre la satisfacción con los aspectos físicos tangibles ya que los usuarios podrían no dar importancia a esta dimensión).



II) RENDIMIENTO DE LOS SERVICIOS (INCIDENCIA EN LA MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD)

Entre los objetivos finales de los servicios de empleo se encuentran como prioritarios el lograr la mejora de la empleabilidad, recursos y capacidades de las empresas y personas usuarias. Por tanto, ha de medirse igualmente las siguientes dimensiones sobre el rendimiento de los mismos:

1. La inserción en el mercado de trabajo. Consecución de un puesto o contrato de trabajo a consecuencia directa del servicio recibido.
2. El autoempleo. Posibilidad de realizar una actividad económica de forma independiente trabajando para sí mismo o a través de un negocio.
3. El mantenimiento del empleo. El servicio ayuda a mantener o no perder el puesto de trabajo actual.
4. La promoción laboral. Facilita la carrera de empleado o mejora sus posibilidades de ascenso en la empresa.
5. La mejora o el mantenimiento de las condiciones de trabajo. Ayuda a mantener o aumentar las compensaciones recibidas en el trabajo sean de la índole que sean.
6. Consecución de los objetivos empresariales. El servicio ayuda a conseguir los objetivos propios de la empresa.
7. Consecución de los objetivos personales. El servicio ayuda a conseguir los objetivos propios de la persona.
8. Financiación. Se obtiene o mejora la financiación de la empresa o negocio.
9. Desarrollo personal o profesional. Se mejoran las competencias personales o profesionales (capacidades, habilidades, actitudes, etc.) incluyendo la mejora de los métodos y capacidades de búsqueda de empleo.
10. Otros aspectos o dimensiones no consideradas anteriormente.

Todas estas dimensiones han de ser medidas sobre los siguientes **SERVICIOS** en los que ha de aplicarse la encuesta a todos los tipos de usuarios (empleadores y trabajadores ocupados o, fundamentalmente desempleados):

A) En el caso de demandantes de servicios de empleo (trabajadores en activo ya sean ocupados o desempleados):

1. ORIENTACIÓN profesional (Itinerarios personalizados, tutorización)



2. INFORMACIÓN profesional
3. FORMACIÓN para el empleo: desagregada en la tipología con significación
4. INTERMEDIACIÓN

B) En el caso de empleadores, empresas o empresarios:

1. Información y asesoramiento
2. Gestión de ofertas de empleo

3. Metodología

La encuesta a usuarios tendrá las siguientes características técnicas:

- UNIVERSO:

Personas entre 16 y 65 años que hayan recibido servicios públicos de empleo de la Comunidad de Madrid.

Empresas: 6.694

Demandantes: 252.621

- TIPO DE ENCUESTA:

Encuesta telefónica.

- MUESTRA:

Representativa de cada uno de los universos o poblaciones definidas anteriormente (empresas y demandantes).

- UNIDAD MUESTRAL:

Empleadores y trabajadores demandantes de servicios de empleo de la Comunidad de Madrid que hayan recibido cualquiera de los servicios mencionados.

- MARGEN DE ERROR Y NIVEL DE CONFIANZA **MÍNIMOS**:

Se admitirá los siguientes márgenes de error y niveles de confianza **mínimos** para dar por válida la encuesta:



Margen de error: 5%

Nivel de confianza: 95%

Nivel de heterogeneidad: 50%

Muestra **mínima**: 500 casos válidos de cada tipo de usuarios definidos en el universo.

- TIPO DE MUESTREO:

Muestreo Aleatorio Simple o alternativamente estratificado por sexo y edad (mejorando sustancialmente los niveles mínimos de confianza y error).

- FUENTE DE INFORMACIÓN

La Administración promotora facilitará la información necesaria proveniente de los ficheros administrativos de empleo de los que es titular.

4. Fases del estudio

Se considera necesario que la empresa aborde las siguientes fases o etapas, que se consideran necesarias para la consecución del objeto del contrato. Todas ellas tendrán que contar con la conformidad de la Dirección General del Servicio Público de Empleo (DGSPE):

1. DEFINICIÓN TÉCNICA DEL OBJETO DE ESTUDIO Y CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DEL MISMO.

2. REDISEÑO DEL CUESTIONARIO O ENCUESTA DE OPINIÓN, que tendrá en cuenta:

- Las DIMENSIONES a considerar finalmente.
- Las PREGUNTAS o ítems a incluir en la encuesta.
- Los TIPOS DE USUARIOS a entrevistar.
- Los SERVICIOS A CONSIDERAR y su posible clasificación o jerarquización.
- Otras CUESTIONES a tener en cuenta para la mejora del estudio.



3. PLAN DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO O ENCUESTA DE OPINIÓN

- GRUPOS DE USUARIOS POR CADA UNO DE LOS SERVICIOS CONSIDERADOS
- PRUEBA PILOTO DE LA ENCUESTA. Se realizar una prueba a un número reducidos de usuarios con el objeto de refinar y depurar la encuesta antes de su aplicación definitiva.
- Establecimiento de CRONOGRAMA o fechas de aplicación de la encuesta definitiva

4. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO O ENCUESTA.

5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA. Realización de cálculos, gráficos, estadísticos, informes e interpretación de los mismos.

6. EXPLOTACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS RESULTADOS. La empresa adjudicataria preparará documentos y acciones que ayuden a difundir y divulgar a la DIRECCIÓN los resultados del estudio.

5. Presentación de los trabajos/productos

El adjudicatario deberá presentar, en formato digital editable (Word, Excel, PowerPoint) e impreso, a la finalización de los trabajos, los siguientes productos:

- 1.-Modelo de encuesta final utilizada y microdatos individuales válidos de la misma (Excel).
- 2.-Explotación estadística y gráfica de la encuesta (Excel).
- 3.-Informe general y cuantitativo, con interpretación de los resultados obtenidos (Word), incluyendo en su contenido, además:
 - Recomendaciones para la mejora de la gestión de los servicios analizados.
 - Recomendaciones para la mejora del proceso de obtención de resultados en sí mismo.
 - Fuentes bibliográficas y/o documentación complementaria utilizada (Word).
- 4.-Resumen ejecutivo de los resultados del estudio (Word).
- 5.-Artículo divulgativo de los resultados del estudio (Word).
- 6.- Una presentación resumen del estudio (PowerPoint).



6. Equipo técnico

La Dirección General del Servicio Público de Empleo tiene entre sus objetivos prioritarios el de asegurar la calidad de los trabajos para ella realizados. Por ello, la organización y gestión del proyecto, así como su ejecución debe ser tal que permita obtener un seguimiento formal del avance del mismo durante y a la finalización de los trabajos.

La empresa adjudicataria asignará al proyecto personal con experiencia contrastada en el desarrollo y ejecución de encuestas de calidad, satisfacción, análisis ocupacionales, etc. y, en especial, deberá determinar:

- **Un Director de Proyecto:** se encargará de dirigir, supervisar, coordinar la realización y desarrollo de los trabajos, proponiendo las líneas de trabajo y actuaciones necesarias a lo largo del proyecto, aunque no hayan sido señalados expresamente en el Pliego. Será el interlocutor con la Dirección General.

Tendrá titulación universitaria en sociología, estadística, matemáticas, economía o similar, y experiencia en la dirección de al menos 5 proyectos de encuestas del mercado de trabajo y/o satisfacción con la calidad de los servicios. Asimismo tendrá experiencia de 5 años en la dirección de equipos de trabajo y como investigador social.

- **Un equipo de trabajo** que estará compuesto por al menos **cuatro** expertos, uno de los cuales será un Analista funcional o estadístico y los otros tres supervisores del trabajo de campo.

• **Analista funcional o estadístico:** Realizará el estudio del cuestionario a adaptar al software, la adaptación del censo a encuestar y la explotación de datos estadísticos y resolución de incidencias.

Tendrá experiencia de al menos 5 años como analista informático o estadístico y en la explotación de datos estadísticos. Titulado universitario en informática o estadística.

• **Supervisores del trabajo de campo:** serán los encargados de formar y resolver incidencias, dudas, etc.

Tendrán titulación universitaria en sociología, psicología o similar, y experiencia en al menos dos proyectos relacionados con encuestas para analizar el mercado de trabajo y/o la calidad de los servicios.

Además la empresa adjudicataria contará con los recursos humanos y técnicos para la correcta realización de la encuesta.

La designación de técnicos realizada por la empresa adjudicataria deberá ser propuesta a la Dirección General del Servicio Público de Empleo, que determinará su idoneidad de acuerdo con las características establecidas en este pliego, y solicitará, en caso contrario, la sustitución del miembro o miembros del equipo cuyo perfil no se ajuste al determinado en el presente pliego. En este caso, la empresa



adjudicataria quedará obligada a proponer a otras personas con categoría y circunstancias personales y profesionales idénticas o similares a las inicialmente propuestas, sin que dicha circunstancia altere, en ningún caso, el precio ofertado.

7. Protección de datos

Los datos de carácter personal recabados para la ejecución de este contrato, formarán parte de un fichero de datos de carácter personal que el adjudicatario deberá dar de alta en la Agencia de Protección de Datos, asimismo, queda obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y especialmente en lo indicado en sus artículos 9 y 10, adoptando las medidas de seguridad que le correspondan según el Real Decreto 1720/2007, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la citada Ley Orgánica.

8. Información y publicidad

La empresa adjudicataria vendrá obligada a cumplir las obligaciones de información, comunicación y publicidad establecidas en el artículo 115 y en el anexo XII punto 2.2. del Reglamento (UE) 1303/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre, en sus normas de desarrollo y en la Estrategia de Comunicación aprobada por el Comité de Seguimiento el 16 de marzo de 2016.

Cuando las características de material entregado así lo permitan, deberá figurar el lema “El Fondo Social Europeo invierte en tu futuro”.

Asimismo, se informa a la empresa adjudicataria que su nombre figurará en una lista pública de operaciones cofinanciadas por el FSE, que publicará el Estado miembro

9. Control y seguimiento

La Dirección General del Servicio Público de Empleo se reserva el derecho de vigilar y comprobar en todo momento el correcto cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de todas las obligaciones que asume a través de este contrato, obligándose la empresa adjudicataria a aportar la documentación necesaria a fin de facilitar dichas comprobaciones.

La empresa adjudicataria, queda también sometida al control, seguimiento y verificación de los organismos competentes de la Unión Europea, de la Unidad Administradora del Fondo Social Europeo, UAFSE, dependiente del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, la Cámara de Cuentas, la Intervención General de la Comunidad de Madrid y de la Dirección General de Asuntos Europeos y Cooperación con



el Estado, de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid.

10. Propiedad intelectual de los trabajos

De acuerdo con el artículo 301.2 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, todos los informes, bases de datos facilitadas por la Administración, y demás documentos elaborados en ejecución de este contrato serán propiedad de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda quien podrá reproducir, publicar y divulgar total o parcialmente sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los trabajos.

El adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación del material elaborado con motivo de la ejecución de este contrato, bien sea de forma total o parcial, directa o extractada, sin autorización expresa del órgano de contratación.

11. Contenido y límites

De acuerdo con el apartado 4 del artículo 301 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, a la extinción de este contrato, no podrá producirse la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del mismo como personal de la Administración pública contratante.

Madrid, 18 de enero de 2017
EL DIRECTOR GENERAL DEL SERVICIO PUBLICO DE EMPLEO



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **125792837459588115283**