

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA REALIZACIÓN DE UNA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE 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 objeto del contrato es **conocer y medir el grado de satisfacción de los servicios de empleo** en las personas usuarias de los mismos, **así como el rendimiento** de dichos servicios a juicio de sus usuarios.

La Estrategia Española de Activación para el Empleo 2017-2020, en la línea con la iniciativa *PES-Benchlearning* (aprendizaje por comparación de los Servicios Públicos de Empleo), establece como medida de carácter operativo para la mejora de la atención a los usuarios, la evaluación de la satisfacción de los mismos respecto de los servicios recibidos.

Una de las fuentes de información que nutren todo proceso de mejora de la organización, es conocer la percepción de las personas usuarias de los servicios, su satisfacción con los mismos y el grado de eficiencia que le atribuyen, respecto a los diferentes factores o elementos que intervienen en la prestación en cada uno de los servicios de empleo. Este conocimiento constituye un punto de partida estratégico para el desarrollo de la organización, ayudando a determinar los puntos fuertes y puntos débiles en la prestación del servicio.

Se trata de la realización de un estudio mediante encuesta 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.

Asimismo debe contrastarse, no sólo el grado de satisfacción y rendimiento de los usuarios y rendimiento de los servicios, 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: Asistencia Técnica, Objetivo específico 2: Realizar estudios y evaluaciones de calidad para medir la eficacia, eficiencia e impacto del Programa Operativo, con el fin de hacer un uso eficiente de los recursos financieros, contribuyendo a la consecución del resultado, que persigue la CM con ayuda de la Unión Europea: “Progresar en la mejora de las actuaciones desarrolladas, buscando la máxima eficacia y eficiencia, con las menores cargas administrativas posibles”.



2. CONTENIDO DEL CONTRATO, ALCANCE Y CUESTIONES OBJETO DE ESTUDIO

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

a) 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 y Programas de Empleo subvencionados).

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 actualizado 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 y empatía con sus sentimientos. 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). Esta importancia relativa se determinará a través de un coeficiente de regresión, seleccionando las variables que más influyen en la valoración global del usuario.



b) 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, para cada servicio en función de sus objetivos, han de medirse igualmente las siguientes dimensiones sobre el rendimiento de los mismos:

1. La inserción en el mercado de trabajo. Consecución de un empleo o contrato de trabajo a consecuencia directa o indirecta del servicio recibido.
2. El autoempleo. Para los que busquen establecer su propio empleo, posibilidad de realizar una actividad económica de forma independiente trabajando para sí mismo o a través de un negocio.
3. El mantenimiento del empleo. En el caso de que hayan participado trabajadores ocupados el servicio ayuda a mantener o no perder el puesto de trabajo actual.
4. La promoción laboral. Como en el anterior, facilita la carrera de empleado o mejora sus posibilidades de ascenso en la empresa.
5. Desarrollo profesional. Se mejoran las competencias profesionales (capacidades, habilidades, actitudes, etc.) incluyendo la mejora de los métodos y capacidades de búsqueda de empleo.
6. 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
2. INFORMACIÓN profesional
3. FORMACIÓN para el empleo
4. INTERMEDIACIÓN
5. PROGRAMAS DE EMPLEO

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 los servicios públicos de empleo seleccionados de la Comunidad de Madrid, codificados como tales en los registros administrativos, en el marco temporal adecuado en el momento de obtener la muestra.

- DISEÑO MUESTRAL

Se realizará un muestreo aleatorio simple con estratificación por servicio recibido. La empresa adjudicataria recibirá el fichero con los servicios recibidos, y un número suficiente de reservas. Los usuarios se clasifican por los servicios mencionados, y la selección de la muestra se realiza de forma independiente en cada uno de ellos.

En el caso de los demandantes de empleo, los servicios recibidos se reparten de la manera siguiente:

| | |
|--------------------------|------|
| Información | 10 % |
| Orientación profesional | 24% |
| Formación para el empleo | 5% |
| Intermediación laboral | 57% |
| Programas de empleo | 4% |

Hay que tener en cuenta que, en cuanto al servicio de intermediación, solo se entenderán encuestas validas cuando el trabajador haya acudido efectivamente a entrevistarse con el empleador.

Respecto de los empleadores, los servicios contemplados tienen la siguiente distribución:

| | |
|-----------------------------|-----|
| Información y asesoramiento | 46% |
| Intermediación laboral | 54% |

Los porcentajes variarán en el momento de hacer la extracción de los ficheros ya que se tendrá en cuenta los que hayan recibido el servicio en los 365 días anteriores. La muestra se extraerá atendiendo a los porcentajes de sexo, grupos de edad y nivel educativo de los beneficiarios del servicio, valores que la empresa adjudicataria procurará mantener.



- MUESTRA MÍNIMA:

2000 casos validos en el caso de demandantes de empleo y 400 casos válidos en el caso de los empleadores.

- TIPO DE ENCUESTA:

Entrevista asistida por ordenador a través de CATI (Computer-Assisted Telephones Interviewing)

- EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS DATOS

Para medir el error debido al muestreo, se utilizará el Coeficiente de Variación, cuya expresión es:

$$CV = \frac{\sqrt{\text{Var}(\bar{X})}}{\bar{X}}$$

Se establece un intervalo de confianza al 95%, por lo que la construcción de este intervalo vendrá dada por la siguiente expresión:

$$[\bar{X} - 1,96 \sqrt{\text{Var}(\bar{X})}, \bar{X} + 1,96 \sqrt{\text{Var}(\bar{X})}]$$

Como errores ajenos al muestreo se usará la Tasa de no respuesta, cuya expresión general es:

$$1 - \frac{\text{Cantidad de respuesta de la encuesta}}{\text{Cantidad de personas a las que se llamó para realizar la encuesta}} \times 100$$

4. FASES DEL ESTUDIO

Durante el desarrollo de la investigación y previa convocatoria de la DGSPE se celebrarán **reuniones de seguimiento** con una periodicidad mensual. En el caso de que, por la evolución de los trabajos, resulte más operativo realizar las reuniones de forma telemática, la empresa lo solicitará y la DGSPE dará el VºBº a la celebración de la reunión en este formato.

Asimismo deberá presentar, antes de cada reunión de seguimiento, los **correspondientes informes de progreso**, con carácter mensual, en los que se detalle la evolución de los trabajos, y realizar un resumen de los temas tratados en las reuniones.

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. MEMORIA DE INVESTIGACION Y CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DEL MISMO. La empresa adjudicataria dispondrá de un plazo máximo de 15 días naturales desde la formalización del



contrato, para presentar una **Memoria de la investigación** en la que se detalle la propuesta técnica para la realización de los trabajos y un cronograma detallado con los principales hitos del contrato

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 realizará una prueba a un número reducido de usuarios, aproximadamente a un 5%, 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, PDF, Excel, PowerPoint, según el caso) y un ejemplar impreso, con excepción de los microdatos, a la finalización de los trabajos, los siguientes productos:

1.-Modelo de encuesta final utilizada y microdatos individuales válidos de la misma.

2.-Explotación estadística y gráfica de la encuesta.

3.-Informe general y cuantitativo, con interpretación de los resultados obtenidos, 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.

4.-Resumen ejecutivo de los resultados del estudio.

6.- Una presentación resumen del estudio.

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 al menos por **cuatro** técnicos expertos y **cinco** **encuestadores**, con las siguientes características:

- **1 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.

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

Tendrán titulación universitaria en sociología, estadística, matemáticas, economía 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.

- **5 Encuestadores**: serán los encargados de llevar a cabo la entrevista aplicando el cuestionario.

Tendrán, al menos, formación secundaria y un año de experiencia en la realización de encuestas.

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



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 308, apartado primero, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, 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 artículo 308, apartado segundo, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, 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.

EL DIRECTOR GENERAL DEL
SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

