



## **MEMORIA DE NECESIDAD E IDONEIDAD 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 PROGRAMA OPERATIVO DEL FONDO SOCIAL EUROPEO 2014-2020 DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

De conformidad con lo que establece el artículo 28 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se exponen a continuación los fines institucionales, la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante el contrato proyectado, así como la idoneidad de su objeto y contenido para satisfacerlas.

La Dirección General del Servicio Público de Empleo, en virtud del Decreto 139/2016, de 30 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica el Decreto 193/2015, de 4 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, tiene encomendadas, entre otras, las competencias de “la realización de los estudios e investigaciones del mercado de trabajo que sean necesarios para planificar y ejecutar las políticas de empleo” y las de “planificación de estrategias, proyectos y políticas de empleo, así como su evaluación y difusión”.

Por ello, ha considerado de gran interés general, económico y social la tramitación del expediente de contrato de servicios **PARA LA REALIZACIÓN DE UNA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID.**

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos de empleo, resulta esencial 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.

Los datos sobre medición de la satisfacción de los clientes permiten a los Servicios Públicos de Empleo cumplir con sus requisitos legales tal y como establece en la Decisión de 2014 sobre la cooperación reforzada entre los Servicios de Empleo, que se estableció en la Red Europea de Servicios Públicos de Empleo. La satisfacción de demandantes y empleadores son dos de los indicadores de evaluación comparativa que todos los Servicios Públicos de Empleo deben informar.

En este mismo sentido, 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.

El objeto de este contrato es por tanto, conocer y medir el grado de satisfacción de los servicios de empleo de la Comunidad de Madrid en las personas usuarias así como el rendimiento de dichos servicios a juicio de sus usuarios.

El contrato estará cofinanciado en un 50% por el Programa Operativo del Fondo Social Europeo de la Comunidad de Madrid 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 disponer de evaluaciones y estudios de calidad, en relación con las diferentes temáticas abordadas en el Programa Operativo, que permiten 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.

EL DIRECTOR GENERAL DEL  
SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

