

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 y empresas 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 y empresas 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 8, 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.

Además debe contrastarse, no sólo el grado de satisfacción 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 y la promoción laboral. En el caso de que hayan participado trabajadores ocupados, el servicio ayuda a mantener o no perder el puesto de trabajo actual o facilita la carrera del empleado, mejorando sus posibilidades de ascenso en la empresa.
4. Desarrollo profesional. Se mejoran las competencias profesionales (capacidades, habilidades, actitudes, etc.) incluyendo la mejora de los métodos y capacidades de búsqueda de empleo.
5. 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 búsqueda activa 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. PROGRAMAS DE EMPLEO



3. METODOLOGÍA

La encuesta a usuarios tendrá las siguientes características técnicas:

- **UNIVERSO:**

Personas entre 16 y 65 años, y empleadores 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.

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.

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

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA. ERROR MUESTRAL**

El tamaño de la muestra será de 2000 casos validos en el caso de demandantes de empleo diferentes y 400 casos válidos en el caso de los empleadores diferentes. Para un nivel de confianza del 95,5%, $p=q=50\%$, el error muestral máximo permitido será de $\pm 1,9\%$ para los demandantes de empleo y $6,5\%$ para los empleadores. Se facilitará la tasa de no respuesta como errores ajenos al muestreo.

- **TIPO DE ENCUESTA:**

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

- **FUENTE DE INFORMACIÓN**

La Administración promotora facilitará la información necesaria proveniente de los ficheros administrativos de empleo de los que es titular. La depuración de la base correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

- **CUESTIONARIO**

Se facilitará el cuestionario provisional utilizado con anterioridad, que podrá sufrir alguna modificación no significativa, y cuya aplicación viene a durar 15 minutos aproximadamente



4. FASES DEL ESTUDIO

Durante el desarrollo de la investigación y previa convocatoria de la Dirección General del Servicio Público de Empleo (DGSPE) se celebrarán **reuniones de seguimiento** con una periodicidad mensual, antes de las cuales, deberá presentar los correspondientes **informes de progreso**, en los que se detalle la evolución de los trabajos, y con posterioridad, realizará un **resumen** de los tramas tratados en las reuniones. En el caso de que, por la evolución de los trabajos o circunstancias de fuerza mayor, resulte más operativo realizar las reuniones de forma telemática, la DGSPE propondrá la celebración de la reunión en este formato.

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 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 DGSPE los resultados del estudio, llevando a cabo una presentación presencial.

5. PRESENTACIÓN DE LOS TRABAJOS/PRODUCTOS

El adjudicatario deberá presentar, en formato digital editable (Word, PDF, Excel, PowerPoint, según el caso, y a determinar por la DGSPE), 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.
- 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, asistiendo a las reuniones de seguimiento y a la presentación de los resultados.

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, al menos por **cuatro** técnicos especialistas en diseño, aplicación y análisis de encuestas 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, estadística o similar.

- **1 Técnico especialista en encuestas:** se encargará del diseño, desarrollo y análisis de la encuesta.

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

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

Tendrán titulación universitaria 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 DGSPE, 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

En relación con datos de carácter personal, la administración facilitará los datos de carácter identificativo (nombre, apellidos y DNI) de los participantes en las políticas a evaluar, quedando el adjudicatario obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en este sentido, según lo establecido en el ANEXO I.

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 308.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, todos los informes, soportes técnicos y datos, así como otros 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 2 del artículo 308 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del Sector Público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, “en ningún caso la entidad contratante podrá instrumentar la contratación de personal a través del



contrato de servicios, incluidos los que por razón de la cuantía se tramiten como contratos menores.

EL DIRECTOR GENERAL DEL
SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO
(P.S Orden de la Consejería de Economía, Empleo
y Hacienda de fecha 26 de julio de 2019)
EL SUBDIRECTOR GENERAL DE EMPLEO



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1019417996962954832220**

ANEXO I

MODELO DE CLÁUSULA PARA CONTRATOS CON ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

1 Confidencialidad

El adjudicatario se comprometerá a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados por La Dirección General del Servicio Público de Empleo y que sean concernientes a la prestación del Servicio aquí regulado.

En particular, será considerado como Información Confidencial todo el know how o saber hacer resultante de la ejecución de los servicios contratados (los Servicios), debiendo el adjudicatario mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato.

2 Protección de datos

2.1. Normativa

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.

2.2. Tratamiento de Datos Personales

*Para el cumplimiento del objeto de este pliego, el adjudicatario deberá tratar los datos personales de los cuales esta Dirección General del Servicio Público de Empleo es Responsable del Tratamiento (**Responsable del Tratamiento**) de la manera que se especifica en el Anexo a este pliego, denominado "Tratamiento de Datos Personales".*

*Ello conlleva que el adjudicatario actúe en calidad de Encargado del Tratamiento (**Encargado del Tratamiento**) y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los **Datos Personales**.*



Por tanto, sobre la Dirección General del Servicio Público de Empleo recaen las responsabilidades del **Responsable del Tratamiento** y sobre el adjudicatario las de **Encargado de Tratamiento**. Si el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerado también como **Responsable del Tratamiento**, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

El Anexo “Tratamiento de Datos Personales” describe en detalle los **Datos Personales** a proteger, así como el tratamiento a realizar y las medidas a implementar por el adjudicatario.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la Dirección General del Servicio Público de Empleo estuviese de acuerdo con lo solicitado emitirá un Anexo “Tratamiento de Datos Personales” actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

2.3 Estipulaciones como Encargado de Tratamiento

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del **RGPD**, el adjudicatario se obliga a y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”:

a) Tratar los **Datos Personales** conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de la Dirección General del Servicio Público de Empleo por escrito en cada momento.

El adjudicatario informará inmediatamente a la Dirección General del Servicio Público de Empleo en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de **Datos Personales** aplicable en cada momento.

b) No utilizar ni aplicar los **Datos Personales** con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.

c) Tratar los **Datos Personales** de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del **RGPD**, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los **Datos Personales** a los que tenga acceso.

En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detalladas en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”.

d) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los **Datos Personales** a los que tenga acceso para la ejecución del contrato así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de



este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.

*e) Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los **Datos Personales** objeto de este pliego y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la Dirección General del Servicio Público de Empleo dicha documentación acreditativa.*

*f) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de **Datos Personales** de las personas autorizadas a su tratamiento.*

*g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del **Responsable del Tratamiento**, no comunicar (ceder) ni difundir los **Datos Personales** a terceros, ni siquiera para su conservación.*

*h) Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo a la Dirección General del Servicio Público de Empleo, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario como sus representante(s) a efectos de protección de los **Datos Personales** (representantes del **Encargado de Tratamiento**), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.*

*i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, según corresponda y se instruya en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”, a devolver o destruir los **Datos Personales** a los que haya tenido acceso; los **Datos Personales** generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El **Encargado del Tratamiento** podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el **Responsable del Tratamiento**. En este último caso, los **Datos Personales** se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.*

*j) Según corresponda y se indique en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales, a llevar a cabo el tratamiento de los **Datos Personales** en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que en el citado Anexo se especifican, equipamiento que podrá estar bajo el control de la Dirección General del Servicio Público de Empleo o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la Dirección General del Servicio Público de Empleo, según se establezca en dicho Anexo en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.*

*k) Salvo que se indique otra cosa en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales” o se instruya así expresamente por la Dirección General del Servicio Público de Empleo, a tratar los **Datos Personales** dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente*



ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el adjudicatario se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito a la Dirección General del Servicio Público de Empleo de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a la Dirección General del Servicio Público de Empleo, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

*l) De conformidad con el artículo 33 RGPD, comunicar a la Dirección General del Servicio Público de Empleo, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los **Datos Personales**, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.*

*m) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los "**Derechos**"), ante el **Encargado del Tratamiento**, éste debe comunicarlo a la Dirección General del Servicio Público de Empleo con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.*

*Asistirá a la Dirección General del Servicio Público de Empleo, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de **Derechos**.*

*n) Colaborar con la Dirección General del Servicio Público de Empleo en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de medidas de seguridad, comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales **y consultas previas al respecto a las autoridades competentes**; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.*

Asimismo, pondrá a disposición de la Dirección General del Servicio Público de Empleo, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la





realización de auditoras e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la Dirección General del Servicio Público de Empleo.

En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la Dirección General del Servicio Público de Empleo (**Responsable del tratamiento**), que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.

o) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resulta-dos de auditorías, que habrá de poner a disposición de la Dirección General del Servicio Público de Empleo a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de la Dirección General del Servicio Público de Empleo toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

p) Derecho de información: El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la in-formación se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el Anexo correspondiente de este pliego relativo al Tratamiento de Datos Personales constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre la Dirección General del Servicio Público de Empleo y el adjudicatario a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuibiles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro **Dato Personal** responsabilidad de la Dirección General del Servicio Público de Empleo y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales". Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de la Dirección General del Servicio Público de Empleo no contemplados en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales" el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de la Dirección General del Servicio Público de Empleo, en concreto de su Delegado de Protección de Datos, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

2.4. Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

Cuando el pliego permita la subcontratación de actividades objeto del pliego, y en caso de que el adjudicatario pretenda subcontratar con terceros la ejecución del con-trato y el





subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, el adjudicatario lo pondrá en conocimiento previo de la Dirección General del Servicio Público de Empleo, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que la Secretaría General Técnica / Dirección General decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde a la Dirección General del Servicio Público de Empleo la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

- Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este pliego y a las instrucciones de la Dirección General del Servicio Público de Empleo.*
- Que el adjudicatario y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego, el cual será puesto a disposición de la Dirección General del Servicio Público de Empleo a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.*

El adjudicatario informará a la Dirección General del Servicio Público de Empleo de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así a la Dirección General del Servicio Público de Empleo la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La no respuesta de la Dirección General del Servicio Público de Empleo a dicha solicitud por el contratista equivale a oponerse a dichos cambios.



ANEXO “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”

Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar

Descripción

El tratamiento consistirá en: (*descripción detallada del servicio y del tratamiento*). Especificar de acuerdo con el artículo 28.3 RGPD naturaleza, finalidad, objeto del tratamiento:

La empresa adjudicataria recibirá los datos de los usuarios de los servicios para realizar un análisis diferencial y agrupado de cada uno de los servicios. Así, podrá realizar una encuesta telefónica, dirigiéndose a la persona a entrevistar, y controlando los diferentes servicios que ha recibido cada usuario.

El personal adscrito por la organización adjudicataria, para proporcionar los Servicios establecidos en el Pliego puede tratar Datos Personales. Los Datos Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance contratado.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en este Anexo, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la *Dirección General del Servicio Público de Empleo* estuviese de acuerdo con lo solicitado, emitiría un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

Colectivos y datos tratados

Los colectivos de interesados y Datos Personales tratados a los que puede tener acceso el adjudicatario son:

| Tratamientos y principales colectivos de interesados | Datos personales del tratamiento a los que se puede acceder |
|--|---|
| Tratamiento 1: GESTION EMPLEO | DNI / NIF NOMBRE Y APELLIDOS TELÉFONO |

Elementos de tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá: (*márquese lo que proceda*)

| | | | |
|---|---|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Recogida (captura de datos) | <input type="checkbox"/> Registro (grabación) | <input checked="" type="checkbox"/> Estructuración | <input checked="" type="checkbox"/> Modificación |
| <input type="checkbox"/> Conservación (almacenamiento) | <input type="checkbox"/> Extracción (retrieval) | <input checked="" type="checkbox"/> Consulta | <input type="checkbox"/> Cesión |
| <input type="checkbox"/> Difusión | <input type="checkbox"/> Interconexión (cruce) | <input type="checkbox"/> Cotejo | <input type="checkbox"/> Limitación |
| <input checked="" type="checkbox"/> Supresión | <input checked="" type="checkbox"/> Destrucción (de | <input type="checkbox"/> Conservación (en | <input type="checkbox"/> Otros: _____ |



| | | | |
|------------------------------------|--|------------------------------|---------------------------------------|
| | copias temporales) | sus sistemas de información) | |
| <input type="checkbox"/> Duplicado | <input type="checkbox"/> Copia (copias temporales) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Recuperación |

Disposición de los datos al terminar el Servicio

Una vez finalice el encargo, el adjudicatario debe:

- a) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe rectificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

Medidas de Seguridad

Los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario ordenado debe tomar.

