

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO "TELETRABAJO EN LA COMUNIDAD DE MADRID Y SUS APLICACIONES EN EL MEDIO RURAL", OPERACIÓN COFINANCIADA POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO EN EL PROGRAMA OPERATIVO 2014-2020 DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones han revolucionado el trabajo y la vida cotidianos en el siglo XXI. Permiten que las personas se conecten en sus relaciones laborales, en cualquier momento y, además también suponen la intrusión del trabajo remunerado en los espacios y tiempos normalmente reservados para la vida personal. El desacoplamiento del trabajo remunerado de los espacios de oficinas tradicionales ha sido un factor crucial en este desarrollo. El trabajo de oficina actual y, más ampliamente, el trabajo del conocimiento, puede realizarse desde prácticamente cualquier lugar y en cualquier momento. Esta nueva independencia espacial ha transformado el papel de la tecnología en el entorno laboral, ofreciendo tanto nuevas oportunidades como nuevos desafíos.

El Acuerdo Marco Europeo sobre la Digitalización del Trabajo (2020) constituye un avance importante en los intentos de regulación de las evoluciones tecnológicas en el ámbito laboral, ofreciendo una serie de pistas a seguir para instaurar políticas de regulación ante la digitalización creciente del trabajo y para la protección de los derechos de los trabajadores autónomos, asalariados y de la administración pública.

En España, la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia sustituye al Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia, con el objetivo de proporcionar una regulación suficiente, transversal e integrada en una norma sustantiva única que dé respuestas a diversas necesidades, equilibrando el uso de estas nuevas formas de prestación de trabajo por cuenta ajena y las ventajas que suponen para empresas y personas trabajadoras, de un lado, y un marco de derechos que satisfagan, entre otros, los principios sobre su carácter voluntario y reversible, el principio de igualdad de trato en las condiciones profesionales, en especial la retribución incluida la compensación de gastos, la promoción y la formación profesional, el ejercicio de derechos colectivos, los tiempos máximos de trabajo y los tiempos mínimos de descanso, la igualdad de oportunidades en el territorio, la distribución flexible del tiempo de trabajo, así como los aspectos preventivos relacionados básicamente con la fatiga física y mental, el uso de pantallas de visualización de datos y los riesgos de aislamiento.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es analizar la evolución de esta forma de organización del trabajo en el ámbito de la Comunidad de Madrid (en adelante CM) y en su medio rural¹, caracterizando al teletrabajador² (tanto asalariados como autónomos), conocer cómo afecta el teletrabajo al equilibrio entre la vida laboral y personal, las implicaciones en la salud, el rendimiento de esta forma de trabajo, las perspectivas de los trabajadores, así como sus ventajas e inconvenientes.

Todo ello, con el fin de obtener una visión general de las tendencias, oportunidades, desafíos y riesgos que conlleva el teletrabajo en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

En el desarrollo de los distintos objetivos y contenido del estudio, primará una aproximación exhaustiva de la perspectiva de género con objeto de dar una alerta temprana de factores que provocan brechas.

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. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los objetivos específicos consisten en analizar los siguientes aspectos:

- Evolución de esta forma de organización del trabajo en el ámbito de la Comunidad de Madrid
- Evolución e impacto de esta forma de organización del trabajo en el medio rural de la Comunidad de Madrid

¹ Población rural: Municipios/localidades de la Comunidad de Madrid con no más de 2.500 habitantes.

² Teletrabajador es aquella persona que utiliza la [telemática](#) para la realización de su profesión. Esta actividad se realiza fuera del establecimiento empresarial.

- Analizar el teletrabajo potencial en la CM a través de un estudio de todas aquellas ocupaciones que se podrían realizar a través de teletrabajo.
- Caracterización de las personas teletrabajadoras (tanto asalariadas como autónomas) y sus perspectivas
- Conciliación de vida laboral y familiar de los teletrabajadores, con especial análisis de perspectiva de género
- Salud e higiene en el trabajo de los teletrabajadores
- Rendimiento de esta modalidad de trabajo
- Ventajas e inconvenientes de esta modalidad de trabajo.

Para cubrir estos objetivos específicos, será necesario entre otras realizar las siguientes tareas:

- Conocer la regulación existente en materia de teletrabajo en Europa, España, y en la CM.
- Revisar y analizar las medidas implementadas durante la crisis de salud por COVID-19 vigentes en la actualidad, en el ámbito geográfico de la Comunidad de Madrid.
- Analizar la evolución e incidencia de esta forma de organización del trabajo en los años 2019, 2020, 2021 y 2022 en la Comunidad de Madrid y su comparativa con España, caracterizando tipología de empresas en las que se teletrabaja habitualmente, sectores, ocupaciones, competencias requeridas, sexo, edad y nivel formativo, entre otros.
- Averiguar las motivaciones, condiciones laborales, y medios disponibles del teletrabajo, desde el punto de vista del teletrabajador (tanto por cuenta ajena como autónomos).
- Obtener una visión general de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que conlleva el teletrabajo en el ámbito de la Comunidad de Madrid.
- Aportar recomendaciones y/o sugerencias que ayuden a afrontar el teletrabajo con garantías suficientes para todas las partes en el ámbito geográfico de la CM, con especial atención al medio rural y a la mujer.

3. CONTENIDO DEL ESTUDIO

Este estudio constará de varias partes:

1.- Contextualizar el teletrabajo, a partir de:

- Delimitar y concretar el concepto y definiciones de teletrabajo, las distintas formas/modalidades/tipos existentes de teletrabajo, características y peculiaridades del mismo y el enfoque que se va a plasmar en este estudio.
- Revisar el marco jurídico-normativo en Europa, España y en la Comunidad de Madrid: antecedentes, evolución de la normativa, derecho a la desconexión, es decir, como funciona en la práctica y perspectivas en la Comunidad de Madrid.
- Revisar y analizar las medidas implementadas durante la crisis de salud por COVID-19 en el ámbito geográfico de la Comunidad de Madrid.

2.- Análisis de la evolución y la incidencia del teletrabajo en el ámbito de la Comunidad de Madrid:

- Se proporcionará información de los sectores más afectados, tamaño y actividad de las empresas, ocupaciones (clasificación CNO-11 a 1 dígito), sexo y grupos de edad, niveles educativos, tipos de contrato/situaciones laborales, tipos de hogares (con hijos, sin hijos), porcentaje y número de personas ocupadas que teletrabajan y porcentaje del tiempo de trabajo realizado en régimen de teletrabajo. Todas estas variables se analizarán tanto antes como durante y después de la crisis de la salud por Covid-19 (años 2019-2020-2021 y 2022 parcialmente), en comparación con otras Comunidades Autónomas, siempre que los datos lo permitan.

3.- Analizar el teletrabajo potencial en la Comunidad de Madrid,

A través del estudio de las ocupaciones, se evaluarán aquellas que se podrían realizar a través de teletrabajo, en qué sectores, actividades, número y porcentaje de trabajadores, con el fin de obtener una estimación de la proporción de empleos/ocupaciones que podrían desarrollarse mediante el teletrabajo por código de ocupación según la CNO-11 a la mayor desagregación que sea posible.

4.- Caracterización de las personas teletrabajadoras

- Se busca conocer las características, situación laboral y experiencia de las personas que teletrabajan tanto por cuenta ajena como autónomos en el ámbito de la Comunidad de Madrid. También es necesario analizar el planteamiento, avances e implicaciones de aspectos como la conciliación laboral y personal y la salud y la seguridad en el trabajo en relación con el teletrabajo.

Para ello se realizará una encuesta telefónica a personas que teletrabajen en el ámbito de la Comunidad de Madrid (incluidas las zonas rurales), en la que interesa obtener información sobre variables relacionadas con (a modo de ejemplo y sin carácter exhaustivo):

A.- Características de las personas que teletrabajan.

- Características sociodemográficas: género, edad, situación familiar, lugar/municipio de residencia/trabajo.
- Nivel académico, cualificaciones y competencias.
- Necesidades de formación y cómo se están cubriendo: si dispone de formación adecuada para realizar su trabajo.

B.- Motivación para teletrabajar.

- Por decisión del empleador o por acuerdo entre las partes, por la situación generada durante la pandemia.
- Conciliación de la vida laboral y familiar.
- Por necesidad o como alternativa de trabajo.
- Interés en continuar teletrabajando.

C.- Situación laboral actual/condiciones de trabajo

- Si existe un contrato firmado/acuerdo de teletrabajo.
- Actividad de la empresa.
- Cuanto tiempo lleva teletrabajando.
- Dónde se realiza el trabajo, jornadas y horarios.
- Preferencia por teletrabajar o acudir al centro de trabajo de la empresa.
- Medios disponibles por parte del trabajador: si dispone de espacio y recursos técnicos necesarios para teletrabajar (si son propios o de la empresa en caso de trabajadores por cuenta ajena), abono y/o compensación de gastos.
- Comparación con los medios que cuenta en su centro de trabajo ordinario.
- Organización de la actividad y control por parte de la empresa: productividad, gestión por objetivos, porcentaje de trabajo que se puede realizar teletrabajando.
- Si se contempla la desconexión.
- Aprendizajes obtenidos con la experiencia de teletrabajo.
- Protección de datos personales.

D. - Implicaciones en las relaciones de trabajo:

- La organización del trabajo asignado: si sabe el proceso que tiene que seguir para realizar su trabajo y lo que se espera de ellos al realizar su trabajo.
- La comunicación con los superiores y entre compañeros, reuniones y clima/ambiente de trabajo, contacto social.
- Mayor/menor control.

- Nivel de confianza percibido por el trabajador en relación con su superior y viceversa.
- Fomento de una cultura de teletrabajo por parte de la empresa.
- La empresa evalúa el teletrabajo.
- Temor al despido

E. – Conciliación, ventajas e inconvenientes del teletrabajo para los trabajadores.

- Como afecta el teletrabajo a la conciliación de la vida laboral y personal, la estabilidad emocional de los teletrabajadores y la salud en general, incluido el rendimiento, aislamiento profesional.
- Dificultades que experimenta el trabajador: disciplina, concentración, percepción de sobrecarga de trabajo, confusión entre el horario de trabajo y la vida personal, falta de comunicación.
- Exigencias del teletrabajo al empleado.
- Preocupaciones del trabajador.
- Reto a los que se enfrenta por teletrabajar.
- Beneficios que obtiene.

F.- Nivel de satisfacción y expectativas del teletrabajador.

- Conocer el nivel de satisfacción de las personas que teletrabajan respecto a la organización del teletrabajo, el horario, resultados.
- Cuáles son sus expectativas.
- Cambios y mejoras que introduciría.

G.- Impacto del teletrabajo en el medio rural: cómo y en qué aspectos está afectando en las zonas rurales, que problemática se está encontrando, como se está resolviendo, número de trabajadores y ocupaciones afectadas, necesidades específicas.

H.- Obligaciones del empresario: proporcionar equipos adecuados, formación, Prevención de riesgos, seguridad y salud laboral.

I.- Otros aspectos que se considere oportuno investigar y que surjan en el planteamiento inicial y o desarrollo de la investigación.

La explotación de los resultados de la encuesta tendrá en cuenta los contenidos del estudio, debiendo contemplar los cruces de dimensiones necesarios para dar respuesta a los mismos, considerando las variables sociolaborales más significativas como variables explicativas.

4. METODOLOGIA

La Dirección General del Servicio Público de Empleo (en adelante, DGSPE) tiene entre sus objetivos prioritarios el 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 la participación de la DGSPE y el seguimiento formal del avance de los mismos.

Para conseguir el objeto del contrato la investigación requerirá:

1.- Llevar a cabo el **análisis de fuentes secundarias**, a través de la búsqueda y análisis de fuentes secundarias y buenas prácticas, que aporten información sobre estudios similares a nivel internacional, nacional y por CCAA, que ayuden a plantear la investigación. Reflejarán como se ha abordado hasta el momento actual el objeto del presente contrato.

2.- Realizar un primer análisis de evolución del teletrabajo.

Este análisis de la evolución de esta forma de organización del trabajo en el ámbito de la Comunidad de Madrid y especialmente en el entorno rural, que permita valorar el efecto de variables contextuales como la ocupación, sector y territorio, así como cualquier otro factor en el teletrabajo, según se establece en el punto 2 del Contenido del estudio.

La metodología que se aplicará partirá de la utilización de los datos contenidos en la Encuesta de Población Activa del Instituto Nacional de Estadística (microdatos correspondientes a los años 2019, 2020, 2021, 2022) y de otras fuentes de datos que la empresa adjudicataria considere de especial relevancia para la investigación, siempre consensuados con la DGSPE.

3.- Análisis de las ocupaciones

En paralelo con el punto anterior se estudiarán las ocupaciones, se evaluarán aquellas que se podrían realizar a través de teletrabajo, en qué sectores, actividades, número y porcentaje de trabajadores, con el fin de obtener una estimación de la proporción de empleos/ocupaciones que podrían desarrollarse mediante el teletrabajo por código de ocupación según la CNO-11 a la mayor desagregación que sea posible.

Los resultados de los dos puntos anteriores serán revisados una vez completados los análisis cuantitativo y cualitativo que se describen a continuación.

4. - **Análisis cuantitativo y cualitativo.** En esta investigación, la empresa adjudicataria, realizará una **encuesta telefónica** a una muestra representativa de personas empleadas, de 16 a 65 años o más (trabajadores por cuenta ajena y autónomos) que realicen una actividad que implique teletrabajar y **entrevistas a expertos** para conocer los efectos, el impacto y las repercusiones que el teletrabajo

está produciendo en los ámbitos laboral y personal de los teletrabajadores y orientar la encuesta.

Entrevistas a expertos

- Con el fin de analizar y valorar la información sobre aspectos como:
 - La regulación existente y futura sobre el teletrabajo en Europa, España y la Comunidad de Madrid.
 - Los avances e implicaciones en relación con el derecho a la desconexión, la conciliación laboral y personal y la salud y la seguridad en el trabajo.
 - El diálogo social y la negociación colectiva en relación con el teletrabajo.

Se deberá contactar con especialistas de los ámbitos de la Organización del trabajo, en Gestión de RRHH, Prevención de riesgos laborales, Agentes sociales, Gestores/Representantes de empresas, representantes de la Administración pública y de cualquier otro ámbito que la empresa adjudicataria considere oportuno.

- Serán profesionales con amplios conocimientos de los entornos laborales, normativa sobre teletrabajo, condiciones laborales y del mercado de trabajo en la Comunidad de Madrid, y que por su situación estratégica les permita conocer e informar sobre las tendencias y futura evolución del teletrabajo en la CM.
- El número de expertos a participar, como mínimo será de 3 por cada aspecto determinado. En principio se han establecido tres aspectos destacados a analizar, por lo tanto, como mínimo serían 9, aunque si por el desarrollo de la investigación fuera necesario incluir algún aspecto más aumentaría en la misma medida el número de expertos.
- El listado de expertos propuestos por la empresa adjudicataria deberá ser validado por la DGSPE y tendrá que presentarse una vez se haya elaborado la Guía Metodológica, en el primer mes de inicio del contrato.
- La empresa adjudicataria elaborará un cuestionario/entrevista. Las entrevistas podrán ser presenciales o telemáticas, en función de la evolución de la situación generada por la COVID-19 y una vez superada la situación de emergencia. En cualquiera de las fórmulas planteadas y con el consentimiento previo de los asistentes, éstas deberán ser grabadas. Así como, como también deberá determinar el tratamiento de la información obtenida.
- La DGSPE, se reserva el derecho de poder asistir a las entrevistas junto con el investigador de la empresa adjudicataria.

Si fuera necesario, por el requerimiento de algunos de los expertos para participar en las entrevistas, la empresa aportará una carta de presentación del proyecto, que será validada por la DGSPE.

Encuesta

La encuesta a personas que teletrabajan en el ámbito geográfico de la Comunidad de Madrid tendrá las siguientes características técnicas:

UNIVERSO: Personas empleadas que teletrabajan (por cuenta ajena y autónomos) en el ámbito de la Comunidad de Madrid, de 16 a 65 años o más a partir de una muestra de la Encuesta de Población Activa del Instituto Nacional de Estadística (INE) y que en el momento de realización de la encuesta estén dados de alta en el Sistema Nacional de la Seguridad Social. Si bien, el universo de trabajadores para la selección de la muestra, será acordado con la empresa adjudicataria antes de iniciar el desarrollo de la investigación, en la Comunidad de Madrid, en el segundo trimestre de 2021 (2021T2), teletrabajaban alrededor de las 774.000 personas (605.300 por cuenta ajena y 168.700 autónomos).

DISEÑO MUESTRAL: Se realizará un muestreo aleatorio y segmentado según los sectores más significativos, y según tipo de trabajo (por cuenta ajena y autónomos) que asegure que las características básicas de la muestra se distribuyen de la misma forma que el universo. La empresa adjudicataria podrá proponer otro tipo de muestro que mejore el nivel de confianza y margen de error, que someterá a la aprobación de la DGSPE.

El contrato incluye la realización de un Pre-test, al menos a un 5% de la muestra, con el fin de depurar el cuestionario y un curso de formación para los encuestadores.

MUESTRA MÍNIMA:

- 1.500 encuestas válidas a personas empleadas que teletrabajen.
- Con una afijación mínima de 325 encuestas para autónomos.
- En función de los datos de la EPA se concretará con la empresa adjudicataria el número de encuestas a realizar a las personas que trabajen en el medio rural.
- Sectores de actividad.
- Nivel de confianza: 95%
- Margen de error: no superior a 2,5%

TIPO DE ENCUESTA: entrevista asistida por ordenador a través de CATI (Computer-Assisted Telephones Interviewing) u otra metodología previa propuesta por la empresa adjudicataria y que someterá a la aprobación de la DGSPE.

El contenido de la encuesta estará compuesto por preguntas tanto abiertas como cerradas y deberá adaptarse tanto a teletrabajadores por cuenta ajena como a autónomos. La propuesta de encuesta se presentará para su aprobación a la DGSPE. Así mismo, deberán verificarse los procesos de grabación y verificación de datos.

La empresa adjudicataria deberá presentar un procedimiento de control de calidad para las diversas fases de la encuesta: recogida de información, grabación, depuración, detección y corrección de errores, etc.

5.- Realización de un **Análisis DAFO** a partir de los datos obtenidos en los puntos anteriores del contenido de este estudio con el fin de obtener una visión general de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que conlleva el teletrabajo en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

5. FASES DE ESTUDIO

El estudio contemplará las siguientes fases:

Fase 1.- Análisis de fuentes secundarias.

Fase 2.- Planteamiento metodológico de la investigación y elaboración de la Guía Metodológica.

Fase 3.- Análisis de evolución del teletrabajo y de las ocupaciones, que permitan valorar el efecto de variables contextuales como la ocupación, sector, así como cualquiera otro factor en el teletrabajo, según se establece en los puntos anteriores del Contenido del estudio.

Fase 4.- Análisis cualitativo de la información aportada por los expertos cualificados.

Fase 5.- Análisis cuantitativo y cualitativo de los datos obtenidos en la encuesta.

Fase 6.- Revisión de la fase 3 en base a nuevos datos obtenidos en las fases 4 y 5

Fase 7.- Análisis DAFO.

Fase 8.- Redacción de los informes que recojan la metodología, análisis, resultados, conclusiones y recomendaciones de la investigación, así como una Presentación global del proyecto.

Fase 9. Difusión y divulgación de los resultados de la investigación, además de los trabajos/ productos reflejados, el adjudicatario colaborará con la Administración en el caso de que se presente la investigación en acto público, para lo cual preparará los documentos de presentación que ayuden a dicho objetivo y realizará la presentación.

En un plazo máximo de 15 días naturales desde el día siguiente a la formalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar una **Memoria de la investigación** que recoja el planteamiento de la misma y un **Cronograma detallado** en el que consten los principales hitos del contrato, que tendrá que aprobar la DGSPE antes de continuar con las fases siguientes. Los acuerdos adoptados se plasmarán en un resumen/acta que realice la empresa de las reuniones que se celebren.

Se mantendrán reuniones de seguimiento, con una periodicidad mensual, o previa convocatoria de la DGSPE, de la que la empresa contratista realizará un resumen de los temas tratados. Se facilitarán los **Informes de progreso con carácter mensual**, en los que se detalle la evolución de los trabajos, preferentemente antes de cada reunión de seguimiento.

6. PRESENTACION DE TRABAJOS

La empresa adjudicataria deberá presentar a la finalización del contrato, en formato editable (Word, Excel, PowerPoint, según el caso) y PDF, los siguientes productos:

- **Informe metodológico** que describa detalladamente el proceso seguido en la investigación y que incorpore los instrumentos de recogida de información y los soportes técnicos utilizados. En formato Word.
- **Informe del estudio** que desarrolle y contenga los resultados técnicos y el análisis de los datos obtenidos en la investigación, la metodología, las conclusiones, factores clave y recomendaciones concretas. En formato Word.
- **Informe ejecutivo** que aporte una visión integradora de los distintos análisis realizados, resultados significativos y conclusiones a las que se ha llegado en el estudio.
- **Presentación** en formato Power point con los principales resultados
- **Videograbación (webinar) para publicar en Internet**
- **Infografía** con los principales resultados.
- **Grabación de las entrevistas y documento de síntesis**
- **Microdatos de la encuesta y explotación gráfica de resultados**

7. EQUIPO TECNICO

La empresa adjudicataria asignará al proyecto personal con experiencia contrastada en el desarrollo y ejecución de estudios sobre el mercado de trabajo y empleo y, en especial, deberá contar con:

- **1 Director del 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 DGSPE y colaborará con la misma en caso de presentación del trabajo.
Tendrá titulación universitaria en Economía o similar, y experiencia de, al menos, 5 años en investigaciones en el ámbito del mercado de trabajo a nivel regional, nacional o internacional con, al menos, 4 investigaciones relacionadas con encuestas sobre el mercado de trabajo. Asimismo, tendrá experiencia de, al menos, 5 años en la dirección de equipos de trabajo.
- **1 Analista funcional o estadístico:** Realizará el estudio de los cuestionarios a adaptar al software y la explotación de datos estadísticos y resolución de incidencias.
Tendrá experiencia de al menos 5 años como analista informático o estadístico en la explotación de datos estadísticos. Titulado universitario en informática o estadística o similar.

- **1 Supervisor del trabajo de campo:** será el encargado de resolver incidencias, llevar el control estricto de las encuestas asignadas al equipo de encuestadores. Tendrá titulación universitaria en sociología, estadística, economía o similar y experiencia en al menos dos proyectos relacionados con encuestas sobre mercado de trabajo.
- **2 Técnicos expertos en mercado de trabajo:**
Uno de ellos será el encargado de dirigir las entrevistas a expertos y los trabajos de análisis, resumen y recomendaciones de las mismas. Además, colaborará en la elaboración del cuestionario, análisis de datos y redacción de los diferentes informes. Tendrá titulación universitaria en sociología, psicología, economía, o similar, con experiencia en al menos 1 proyecto relacionado con entrevistas a expertos y 1 proyecto sobre análisis del mercado de trabajo mediante metodología de encuesta.
El otro técnico experto en mercado de trabajo, colaborará en la elaboración del cuestionario, en el análisis de datos de la encuesta y en la redacción de informes. Tendrá titulación universitaria en sociología, psicología, economía, o similar, con experiencia en al menos dos proyectos relacionados con análisis del mercado de trabajo, mediante metodología de encuesta.
- **5 Encuestadores** llevarán a cabo el trabajo de campo de encuestación. Tendrán experiencia de al menos dos años en encuestación telefónica.

El personal adscrito a la ejecución del contrato no podrá ser cambiado sin el consentimiento expreso de la DGSPE. En caso de que fuera necesario sustituir a cualquiera de las personas del equipo técnico, el sustituto deberá tener el mismo perfil profesional que la persona sustituida, incluyendo las mejoras en la experiencia y cualificación de los trabajadores, grado de discapacidad reconocida y tipo de contrato que se recogen en los criterios de adjudicación, y en caso de sustitución, deberán estar igualmente presentes en el sustituto.

8. PROTECCION DE DATOS

En relación con datos de carácter personal el adjudicatario queda 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, en cuanto al tratamiento de datos de contacto se estará a lo establecido en el artículo 19.

Se preguntará expresamente a los expertos si autorizan al adjudicatario para facilitar sus datos a la unidad promotora y así formar parte de una base de expertos que podrían participar en futuras consultas puntuales. ANEXO I.

9. 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.

10. CONTROL Y SEGUIMIENTO

La DGSPE 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 y el control de calidad de todos los procesos, de forma que si detectase errores inadmisibles para la calidad de la encuesta podrá exigir a la empresa adjudicataria la revisión completa de los ficheros y documentos entregados.

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 Trabajo y Economía Social, la Cámara de Cuentas, la Intervención General de la Comunidad de Madrid y de la Dirección General de Presupuestos de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

11. PROPIEDAD 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, Hacienda y Empleo 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.

12. 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".

A la extinción de los contratos de servicios, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la entidad contratante. A tal fin, los empleados o responsables de la Administración deben abstenerse de realizar actos que impliquen el ejercicio de facultades que, como parte de la relación jurídico laboral, le corresponden a la empresa contratista.

LA DIRECTORA GENERAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

Firmado digitalmente por: GARCÍA DÍAZ MARIA BELEN
Fecha: 2022.02.07 11:02

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 emitiría 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 resultados 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 información 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 periodos 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 conllevará 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 contrato 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 trata-miento 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 contra-to 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

La empresa adjudicataria deberá grabar las entrevistas que realice expertos, para lo cual pedirá autorización a los mismos y entregará a la promotora del contrato la relación de informantes entrevistados, detallando datos profesionales y de contacto.

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
ESTUDIOS DE MERCADO LABORAL	DNI / NIF NOMBRE Y APELLIDOS TELÉFONO DATOS PROFESIONALES CONTENIDO DE LAS SESIONES GRUPALES EN FORMATO VIDEO

Elementos de tratamiento

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

☒ Recogida (captura de datos)	☒ Registro (grabación)	☒ Estructuración	☒ Modificación
☐ Conservación (almacenamiento)	☐ Extracción (retrieval)	☒ Consulta	☐ Cesión
☐ Difusión	☐ Interconexión (cruce)	☐ Cotejo	☐ Limitación
☒ Supresión	☒ Destrucción (de copias temporales)	☐ Conservación (en sus sistemas de	☐ Otros: _____

		información)	
☐ Duplicado	☐ Copia (copias temporales)	☐	☐ 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 necesarias para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad, al menos con las siguientes medidas:

El personal adscrito al encargo:

- Debe estar perfectamente identificado
- El acceso a las carpetas de red o sistemas de información debe estar restringido al personal adscrito al encargo.

Si el encargo se desarrolla en las oficinas del contratista, este debe garantizar:

- Las medidas de seguridad en los sistemas de información y servicios que acceden a los datos de los tratamientos enunciados.
- Contar con procesos de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

De acuerdo con la Disposición Adicional Primera sobre medidas de seguridad en el ámbito del sector público de la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales se aplicarán las medidas de seguridad que correspondan a tenor de los datos que se traten.

En caso de que resultara necesario la modificación de lo estipulado el contratista lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita.