

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA REALIZACIÓN DE UN ESTUDIO DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE EMPRESAS Y EMPLEADORES QUE OPERAN EN LA COMUNIDAD DE MADRID AL RESPECTO DE UN SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO Y LA FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO. OPERACIÓN COFINANCIADA POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO EN EL PROGRAMA OPERATIVO DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2014-2020.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración, fija como primer programa de calidad, la realización de Estudios de Análisis de Demanda de los ciudadanos. Es importante no confundir el análisis de “demanda de empleo” o el de “demanda del mercado de bienes y servicios” con el análisis de las demandas de los ciudadanos, entendido como la detección de las necesidades y expectativas de los usuarios acerca de los aspectos esenciales requeridos a un servicio público (sanidad, educación, empleo), en especial, sus requisitos, formas y medios para acceder a él y los tiempos de respuesta.

En este estudio se pretende **recabar las necesidades y expectativas de las empresas (en sus distintas variantes incluyendo autónomos con empleados), las personas empleadoras, sus representantes e intermediarios, así como otros agentes que de algún modo participan en la creación de empleo y la contratación (a los que en adelante llamaremos usuarios)** al respecto del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid y a la Formación Profesional para el Empleo.

Dentro de estas necesidades y expectativas, será necesario investigar cuáles son los atributos del servicio desde la perspectiva del usuario, sus expectativas en relación con cada uno de ellos y la importancia relativa que confieren a los distintos componentes de estos atributos.

Con la finalidad de mejorar la eficacia y eficiencia de los recursos de la Administración para la mejora del empleo en nuestra Comunidad, el estudio trata de obtener información sobre los servicios que las empresas y empleadores desearían obtener del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid (en adelante SPECM), cuando valoran la posibilidad de incrementar el número de trabajadores, de abordar procesos de reclutamiento, selección y/o contratación de personal, de tomar medidas que favorezcan el mantenimiento de sus plantillas o la reorganización de sus estructuras; asimismo, se tratarán las necesidades y expectativas de los empleadores y empresas con relación a sus requerimientos de formación o a su participación en programas de cualificación (prácticas, docencia, etc.).

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”.

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría comprobar el original

2. CONTEXTO Y MARCO DE LA INVESTIGACIÓN

La información a recabar a través de la presente investigación se centrará tanto en las necesidades y expectativas de los usuarios y potenciales usuarios de estas políticas, como en las propuestas de mejora manifestadas por aquellos de ellos que hayan tenido experiencia directa con alguno de los programas de empleo y/o formación prestados por el SPECM. No es el objetivo de la investigación el evaluar la satisfacción de los beneficiarios de las diferentes políticas de empleo, pero el conocimiento de quienes hayan participado en las mismas ayudará a definir qué esperan del SPECM, cuáles son sus necesidades y expectativas.

A fin de aclarar el contexto de evaluación de la calidad en la que se enmarca el estudio, se presenta el esquema simplificado del Modelo de Desajustes de Zeithaml, Parasuraman y Berry.

Los usuarios de los servicios públicos, como los de cualquier otro ámbito, se acercan a la Administración con determinadas necesidades y expectativas. Tradicionalmente se han considerado dos enfoques para la definición de la Calidad de Servicio:

Enfoque 1.- Cumplimiento de Expectativas

APTITUD DE UN SERVICIO PARA SATISFACER LAS
NECESIDADES DE LOS USUARIOS.

Enfoque 2.- Cumplimiento de Especificaciones

CAPACIDAD DE UN SERVICIO PARA CUMPLIR LAS
ESPECIFICACIONES CON LAS QUE FUE DISEÑADO.

Ambas definiciones provienen de la existencia de desajustes en el proceso de diseño y prestación del servicio:

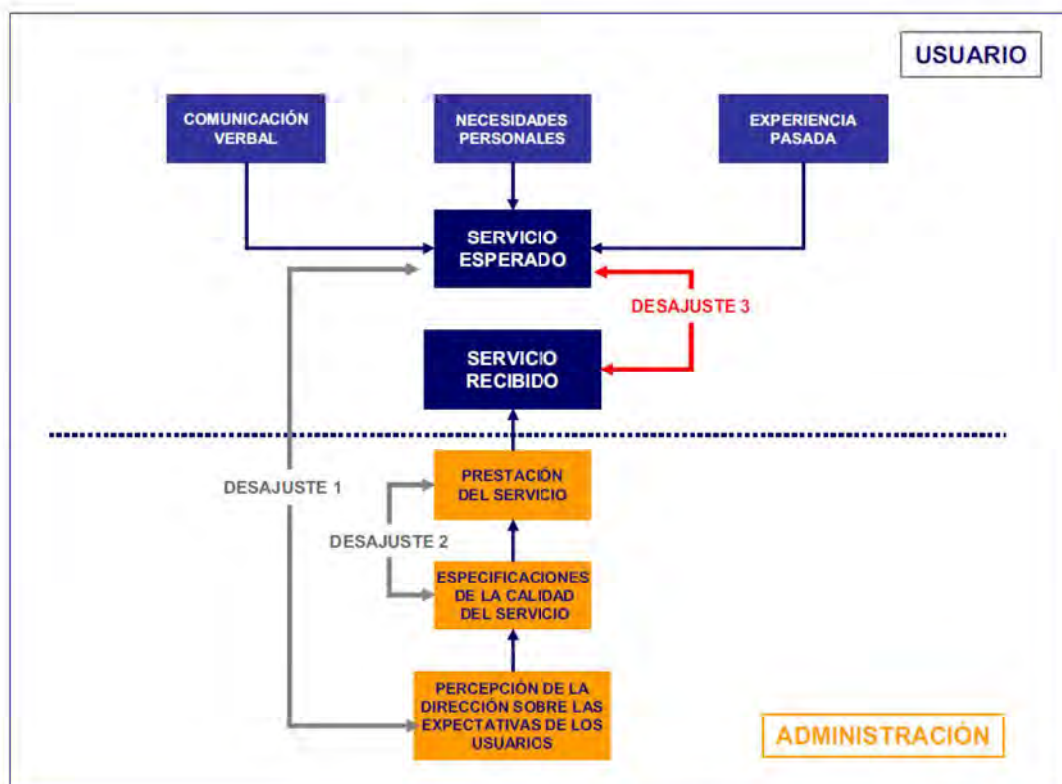


Gráfico 1: Esquema de Desajustes

Es objeto del presente pliego, el análisis del “Desajuste 1”, es decir, el estudio del gap existente entre el servicio que realmente esperan los usuarios y la percepción que se tiene en el SPECM sobre las expectativas que debe satisfacer dicho servicio. Este desajuste es sin duda importante porque provoca una reacción en cadena de múltiples errores, al afectar al producto o servicio y a su comunicación a los usuarios, desde el principio.



Las diferencias pueden producirse principalmente por los siguientes motivos:

- La Dirección cree conocer de antemano las necesidades de los usuarios y decide “ahorrarse” el coste de una investigación formal de mercados y mantenerse al tanto de las expectativas de los usuarios.
- La Dirección no se ocupa de “escuchar la voz” de usuarios y Empleados. Este contacto directo es tan necesario como una investigación formal.
- Excesivo número de niveles entre la Dirección y los Empleados de atención al público, que dificultan y distorsionan la información.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL ESTUDIO

El estudio se apoyará en la realización de encuestas a usuarios y potenciales usuarios de los Servicios prestados por el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid. Se les preguntará por las necesidades y expectativas que tienen con relación a los diferentes planes, programas y medidas desarrollados desde el SPECM, la Formación para el Empleo, así como por cualquier otra demanda no reflejada en ninguno de las actuaciones promovidas desde el mismo.

La encuesta preguntará por los atributos y la importancia relativa que, en su opinión, deben tener los **servicios** que se prestan tales como (sin carácter exhaustivo):

- a) Los diferentes Programas de incentivos a la contratación.
- b) Los Programas mixtos de formación y empleo.
- c) Las distintas medidas de apoyo a la intermediación: reclutamiento y selección de candidatos.
- d) Apoyo en el registro de contratos a través del programa Contrat@
- e) Oferta de Formación para el empleo
- f) Las opciones de apoyo y colaboración en el desarrollo de las acciones formativas (prácticas en empresas, incentivos o ayudas, etc.).
- g) El Servicio de información y asesoramiento sobre el conjunto de planes, programas y medidas promovidos desde el SPECM.
- h) Apoyo a los procesos de recolocación
- i) Servicios no existentes y que debieran ponerse en marcha

Estos servicios se definirán con precisión en la Fase 1 del estudio, descrita en los siguientes apartados del Pliego.

El cuestionario permitirá profundizar en los elementos que definen a cada uno de los Servicios, así como en los distintos procesos que intervienen en la prestación de los mismos. Así, por ejemplo, el estudio tratará de obtener la opinión de los usuarios sobre aspectos tales como (sin carácter exhaustivo):

En relación con Incentivos:

- i. las mejores vías para dar a conocer los distintos incentivos y beneficios de los contratos,
- ii. la pertinencia de las bonificaciones en relación con sus necesidades,
- iii. los elementos más motivadores o desalentadores cara a la posible solicitud del incentivo,
- iv. si existe un sesgo por sector, tamaño, ocupación, etc.

Con relación a las medidas de intermediación, por ejemplo, se analizarán:

- v. las expectativas en materia de reclutamiento,
- vi. las necesidades de apoyo en los procesos de selección de candidatos.
- vii. Las necesidades de apoyo en el proceso de contratación, etc.

En el ámbito de la formación, se identificarán aquellos elementos que son claves para favorecer el acceso a la formación o para garantizar su utilidad, entre otros.

- viii. Información y publicidad
- ix. Trámites
- x. Oferta formativa disponible y pertinencia
- xi. Nuevas propuestas formativas,
- xii. Conocimiento del diseño de la oferta formativa que realiza la C.M.

La concreción de las variables a estudiar se realizará en la Fase 2 del estudio donde el adjudicatario entrevistará, previamente, a **interlocutores cualificados** procedentes del ámbito de la planificación y gestión de las políticas de empleo, así como a representantes del colectivo usuario de las mismas. Fruto de este trabajo, la empresa adjudicataria seleccionará –junto con la Dirección General del Servicio Público de Empleo (en adelante, DGSPE), en calidad de promotora del estudio– aquellos programas, categorías de servicio y variables de análisis que se consideren de mayor interés, para la realización de la encuesta.

Así pues, atendiendo a la distinta naturaleza de las políticas, programas y medidas, el estudio deberá dar respuesta a los siguientes objetivos específicos:

- Identificar los elementos clave para responder a las necesidades y expectativas de los usuarios y potenciales usuarios. Atributos de los distintos Servicios.
- Señalar los criterios que contribuyen a la participación de los usuarios, el alcance de las expectativas con relación a los distintos atributos y su importancia relativa (peso de las ayudas en su toma de decisiones empresariales, impacto de las condiciones administrativas, etc.).
- Describir aquellas mejoras asociadas a la definición, diseño y planificación de los programas y servicios.
- Proponer medidas de información, difusión, organización y gestión que contribuyan a su mejor conocimiento, comprensión, adaptabilidad y accesibilidad administrativa.
- Apuntar buenas prácticas o nuevas líneas de actuación que den respuesta a necesidades y expectativas no contempladas en el actual repertorio de programas de apoyo al empleo, y a la formación para el empleo.

- Definir unas conclusiones, propuestas y recomendaciones a la mejor gestión pública de la administración autonómica, buscando con ellas el incremento de la eficacia y eficiencia de los recursos de empleo y formación para el empleo (las recomendaciones podrán hacer alusión a otras administraciones o basarse en la interoperabilidad administrativa).

4. METODOLOGÍA Y FASES DE LA INVESTIGACIÓN

Como se ha señalado anteriormente, el estudio pretende analizar en detalle el Desajuste 1 relativo a las necesidades y expectativas. Para ello, se llevarán a cabo las siguientes técnicas de investigación, conforme a las fases que se detallan.

Previo al comienzo del estudio 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: En dicho plazo, deberá presentar también un **Cronograma** de ejecución en el que consten los principales hitos del contrato. Ambos documentos serán revisados de forma conjunta con la DGSPE, a fin de unificar conceptos y objetivos.

Durante el desarrollo de la investigación y previa convocatoria de la DGSPE se celebrarán **reuniones de seguimiento** con una periodicidad mensual, antes de las cuales, el adjudicatario deberá presentar los correspondientes **Informes de progreso** en los que se detalle la evolución de los trabajos. Con posterioridad a las mismas, realizará un resumen de los temas tratados, remitiendo el correspondiente Acta de reunión.

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 misma bajo este formato.

El contrato contempla cuatro fases de trabajo.

A. FASE 1.- RECOPIACIÓN DE LOS SERVICIOS ACTUALMENTE PRESTADOS A LOS USUARIOS OBJETO DE ESTE ESTUDIO POR LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y COMPETITIVIDAD Y, CONCRETAMENTE, POR EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- Descripción de los programas y servicios en base a las variables que se consideren de interés para el estudio.
- Casos de uso de los servicios por los usuarios según el ciclo de vida o vicisitudes del usuario.
- Interrelación con otros servicios relevantes de otras administraciones o consejerías.

B. FASE 2.- ESTUDIO CUALITATIVO, A TRAVÉS DE ENTREVISTAS A GESTORES DE LOS DISTINTOS SERVICIOS Y PROGRAMAS, Y A REPRESENTANTES DE LOS USUARIOS DE LOS MISMOS (ASOCIACIONES EMPRESARIALES, AGENTES SOCIALES, COLECTIVOS ESPECÍFICOS, ETC.).

El objeto de estas entrevistas es el de aclarar, extraer y seleccionar aquellos aspectos que se consideren esenciales para analizar las necesidades y expectativas mediante una encuesta. La información facilitada por los entrevistados servirá de base para encauzar el cuestionario. También serán de interés las propuestas de mejora o buenas prácticas que puedan aportar estos interlocutores.

Conforme a la finalidad descrita, las entrevistas versarán sobre aquellos temas que ayuden a centrar necesidades y expectativas: canales de información y de comunicación, canales de prestación de los servicios, programas más críticos para los usuarios, capacidad de respuesta, plazos de tramitación, comparación con servicios prestados por otras administraciones, otras CCAA, en otros países, causas del no uso de los servicios, normativa legal del sector (claridad, accesibilidad, flexibilidad, coherencia...), etc.

Atendiendo a la variedad de perfiles profesionales que pueden aportar información de interés, el contrato conllevará la realización de, al menos, 15 entrevistas. Cinco de ellas se harán a técnicos del SPECM procedentes de las Unidades administrativas responsables de la planificación y gestión de los servicios y programas, siendo facilitado su contacto por la Unidad responsable del estudio.

El resto de entrevistados pertenecerán a organizaciones que representen a los usuarios de dichos servicios y ayudas, siendo la adjudicataria quien proponga y busque los contactos. En este último caso, la selección de interlocutores tendrá que contar con el visto bueno del promotor del trabajo.

A la hora de definir el perfil de los especialistas, se tendrá en cuenta los segmentos de contribuyentes en cada una de las áreas objeto de análisis, considerándose la adecuada dispersión de estas entrevistas.

1. **Asociaciones profesionales** que agrupen a personas empleadoras, empresarios, empresarias y empresas del mercado ordinario; será importante que tengan suficiente representatividad en los distintos subsegmentos según tamaño de empresa (microempresas, pequeñas empresas, medianas y grandes), ámbito sectorial, etc.
2. **Empresas y empleadores del mercado protegido** (Centros Especiales de Empleo)
3. **Asesores, Gestores laborales, Graduados sociales y Colegios profesionales**
4. **Intermediarios en el empleo:** Empresas de Trabajo Temporal, Agencias de colocación, Empresas de desarrollo software de RRHH y gestión empresarial, etc.

Todas las entrevistas deberán ser grabadas, para lo cual se aplicarán los procedimientos de protección de datos que marca la legislación vigente.

C. FASE 3. ENCUESTA A USUARIOS POTENCIALES

Se prevé que las necesidades y expectativas de los usuarios varíen atendiendo, entre otros factores, a circunstancias como el tamaño de la empresa, su antigüedad o el sector de actividad. Por ello, se estratificará la muestra de empresas a encuestar atendiendo a su tamaño (grande, mediana, pequeña y microempresa) y según su pertenencia a los siguientes seis grupos sectoriales de *Colectivo empresarial*: Agricultura y ganadería, Minería, industria y energía, Construcción, Servicios de distribución y hostelería, Servicios a empresas y financieros, y Otros servicios.

La adjudicataria diseñará una **propuesta de cuestionario**, que tendrá que ser validado por la Dirección General del Servicio Público de Empleo. Antes de iniciar la encuesta, se efectuará una prueba piloto a un número reducido de usuarios (aproximadamente un 5%) para contrastar el cuestionario.

La empresa adjudicataria ha de facilitar la **base de datos de empresas**. La DGSPE aportará una carta de presentación del proyecto y la empresa.

La empresa adjudicataria impartirá la **formación necesaria al supervisor del trabajo de campo y a los encuestadores** que vayan a dedicarse al proyecto, en cualquiera de sus procesos. A tal respecto, la empresa presentará el correspondiente plan de formación en términos de análisis ocupacional, sectorial y de estructura organizativa, así como en el manejo de las técnicas de entrevista.

Durante la realización de la encuesta, deberán asegurarse los procesos de **grabación y verificación de las encuestas y de los 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.

Las **características de la muestra** serán las siguientes:

- UNIVERSO: empresas y empleadores con más de un trabajador que participan en la creación o el mantenimiento del empleo en la Comunidad de Madrid
- TAMAÑO MUESTRAL: 1.600 encuestas válidas a empresas y empleadores de la Comunidad de Madrid con más de un trabajador. Para un nivel de confianza del 95,5%, $p=q:50\%$, el error muestral máximo permitido será de un 2,5%.
- TIPO DE MUESTREO: Muestreo aleatorio estratificado por tamaño de empresa con afijación simple en una parte de la muestra, de forma que:
- Afijación simple por tamaño de empresa:
 - a) Empresas \Rightarrow 250 trabajadores: 100 encuestas
 - b) Empresas de 50 a 249 trabajadores: 100 encuestas
 - c) Empresas de 10 a 49 trabajadores: 100 encuestas
 - d) Empresas de 2 a 9 trabajadores: 100 encuestas
- El resto de encuestas se distribuirían proporcionalmente según el número de empresas existente en la CM, atendiendo a su tamaño.
- El análisis de los resultados tendrá en cuenta las características significativas de las empresas, entre las que estaría la actividad económica agrupada o si son usuarias o no de los servicios.

La fuente en ambos casos se tomará de Colectivo Empresarial publicado por el Instituto de Estadística de la CM.

- TIPO DE ENCUESTA: Entrevista asistida por ordenador a través de CATI (Computer-Assisted Telephones Interviewing) u otra metodología previa propuesta del adjudicatario y aprobación de la DGSPE.

D. FASE 4. EXPLOTACIÓN DE LOS DATOS, ELABORACIÓN INFORMES FINALES y DIVULGACIÓN DE RESULTADOS.

Tras la realización de la encuesta, se procederá a la depuración, validación, análisis y tratamiento de los datos, emitiendo el correspondiente informe de resultados. El informe incluirá los gráficos, tablas y cuadros que se consideren necesarios y que mejor contribuyan a la comprensión de las ideas clave.

Las necesidades y expectativas recogidas mediante la encuesta, así como la opinión de los especialistas entrevistados, deberán traducirse en propuestas de mejora sobre las actuaciones vigentes y en la descripción de nuevas líneas de intervención.

Un mes antes de la fecha establecida para la presentación del informe de resultados, la empresa adjudicataria deberá presentar para su validación, un esquema que refleje su estructura y organización, así como la del informe ejecutivo.

De cara a la difusión y divulgación de los resultados de la investigación, además de los trabajos/productos reflejados en la siguiente cláusula, el adjudicatario colaborará con la Administración en el caso de que se presente el trabajo en acto público, para lo cual preparará los documentos de presentación que ayuden a dicho objetivo.

5. PRESENTACIÓN DE LOS TRABAJOS/PRODUCTOS

A la finalización de los trabajos, el adjudicatario deberá presentar, en formato digital editable (Word, PDF, Excel, PowerPoint... según el caso) los siguientes productos:

1. **Informe final de resultados** (formato Word), que conjugue los distintos análisis y explotaciones de información analizada durante la investigación, la presentación de resultados de la encuesta y la elaboración de conclusiones, propuestas y recomendaciones. Se incluirá el cuestionario final y se añadirán las fuentes bibliográficas y/o documentación complementaria utilizada.
2. Respecto de las conclusiones y recomendaciones que emanen del estudio, deberá aportarse un **anexo de ficha de implantación** en el que se especifiquen aspectos como la competencia de la implantación, estatal, autonómica, especificando a nivel de Dirección General; otros actores implicados; estimación de tiempos de puesta en marcha; oportunidades, dificultades y aspectos críticos de la implantación.
3. **Resumen ejecutivo** de los resultados del estudio en Power Point.
4. **Documento síntesis de las entrevistas efectuadas a interlocutores cualificados**, en el que se refleje la relación de informantes entrevistados, detallando datos profesionales y de contacto.
5. **Microdatos de la encuesta** con el cuestionario, respuestas, base de expertos encuestados con datos de empresa, rama de actividad y número de trabajadores (en formato Excel) y otros datos relevantes recopilados durante el estudio.

6. **Grabaciones** de las entrevistas y de las encuestas.
7. **Videograbación** (webinar) para publicar en Internet con los principales resultados 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 estudios de calidad de los servicios, de expectativas y necesidades de los usuarios, satisfacción con los servicios recibidos, y políticas de empleo 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 y de colaborar con la misma en el caso de presentaciones del trabajo.

Tendrá titulación universitaria en sociología, economía o similar, y experiencia en la dirección de al menos 5 proyectos de análisis de la calidad de los servicios públicos, de expectativas y necesidades de usuarios de los servicios públicos o satisfacción con los servicios recibidos. Asimismo, tendrá experiencia de 5 años en la dirección de equipos de trabajo y como investigador social.

- Liderará un equipo técnico que estará compuesto al menos por **tres** técnicos expertos y **cinco encuestadores**, con las siguientes características:

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

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

- **1 Supervisor del trabajo de campo**: será el encargado de formar y resolver incidencias, dudas, etc.

Tendrá titulación universitaria en sociología, estadística, economía o similar y experiencia en al menos dos proyectos relacionados con encuestas sobre la calidad de los servicios.

- **1 Técnico experto en calidad de los servicios**, encargado de la realización de las entrevistas previas de la fase 2, y los trabajos de análisis y redacción de los diferentes informes.

Tendrán titulación universitaria en sociología, economía, o similar, con experiencia en al menos dos proyectos relativos al análisis de calidad, expectativas o necesidades o satisfacción de los usuarios con los servicios 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 que se recogen en los criterios de adjudicación, y que en caso de sustitución, deberán estar igualmente presentes en el sustituto.

7. PROTECCIÓN 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.

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 Trabajo y Economía Social), la Cámara de Cuentas, la Intervención General de la Comunidad de Madrid y de la Dirección General de Presupuestos, Subdirección General de Fondos Europeos y Política Regional (Consejería de Hacienda y Función Pública de la Comunidad de Madrid).

10. 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, Empleo y Competitividad 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”.

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.

EL DIRECTOR GENERAL DEL
SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

Firmado digitalmente por: CAMARA GASANZ FERNANDO JAVIER
Fecha: 2021.03.16 18:24

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 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 retribuíbles 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 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 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 deberá grabar las entrevistas que realice con asociaciones, empresas, empleadores, asesores, intermediarios de empleo, 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

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 copias temporales)	<input type="checkbox"/> Conservación (en sus sistemas de información)	<input type="checkbox"/> Otros: _____
<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.