

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS TITULADO "ANÁLISIS DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE EMPRENDEDORES Y AUTÓNOMOS Y DE LOS TRABAJADORES DESEMPLEADOS EN LA COMUNIDAD DE MADRID, OPERACIÓN COFINANCIADA POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO EN EL PROGRAMA OPERATIVO DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2014-2020". 2 LOTES.

### CONTEXTO

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. En este marco, 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.

La demanda de servicios públicos se caracteriza por su diversidad, su complejidad y por el aumento paulatino de la exigencia de los ciudadanos, es decir, el aumento de sus expectativas respecto al nivel de calidad de los servicios públicos. En muchas ocasiones, el diseño de los servicios públicos no va acompañado del necesario análisis de demanda, sino que únicamente se centra en la oferta que se pretende proporcionar, sin tener en cuenta las necesidades específicas de los diferentes colectivos sociales o de la ciudadanía en general. La consecuencia es la creación de servicios que generan niveles bajos de satisfacción ciudadana y que no responden a las preferencias ni a las necesidades de sus usuarios.

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.

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

La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación:

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

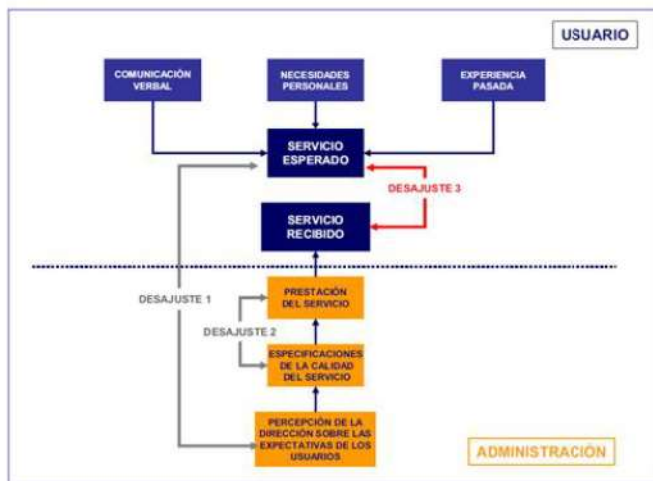
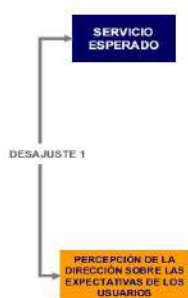


Gráfico 1: Esquema de Desajustes

El esquema anterior es una simplificación del Modelo de Desajustes de Zeithaml, Parasuraman y Berry.

**Desajuste 1:** Entre la percepción de la Dirección sobre las expectativas del servicio y lo que realmente esperan los usuarios. Provoca una reacción en cadena de múltiples errores, porque afecta al producto o servicio y su comunicación a los usuarios desde el principio. Se produce 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.

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

Este estudio pretende recabar las necesidades y expectativas de los usuarios (incluyendo los usuarios potenciales) de los servicios a través de dos lotes: el primero se centrará en los emprendedores individuales y colectivos, así como de las diferentes fórmulas de la economía social, que han participado en algunos de los servicios y/o programas de la Dirección General de Autónomos y Emprendimiento de la Comunidad de Madrid (en adelante DGAECM) durante el año 2020 y hasta la actualidad, en cuanto a los requisitos, formas, medios para acceder y tiempos de respuesta, entre otros factores, de dichos servicios y/o programas y de usuarios potenciales, de similares características y, el segundo, investiga las expectativas y necesidades de los desempleados de la Región (usuarios o no usuarios de las Oficinas de Empleo), con relación al apoyo a la



empleabilidad que se ofrece desde el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid (en adelante SPECM), analizando la influencia que tienen sus trayectorias formativas y profesionales sobre las perspectivas de inserción, y sobre el uso de los diferentes recursos de búsqueda de empleo.

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

El contrato está cofinanciado en un 50% por el Programa Operativo del Fondo Social Europeo 2014-2020, Eje Prioritario 8, Objetivo específico 2: Realizar estudios y evaluaciones de calidad para medir la eficacia, eficiencia e impacto del Programa Operativo, con el fin de hacer un uso eficiente de los recursos financieros, contribuyendo a la consecución del resultado que persigue la CM con ayuda de la Unión Europea: "Progresar en la mejora de las actuaciones desarrolladas, buscando la máxima eficacia y eficiencia, con las menores cargas administrativas posibles".

## **2. LOTE 1: NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE EMPRENDEDORES Y AUTÓNOMOS**

### **2.1 OBJETO**

Obtener información sobre los servicios actuales de la DGAECM como: Ayudas en forma de subvenciones (apoyo a trabajadores que se constituyen por cuenta propia, apoyo en la búsqueda de financiación, apoyo a los negocios consolidados que quieren expandirse, mejorar o crecer, etc.); Servicios de información y programas de asesoramiento a emprendedores y entidades de Economía Social; Programas de formación (cursos y talleres); Programas de atención a emprendedores en dificultades (Programa Impulsa) y también sobre la necesidad de nuevos servicios. Resulta necesario conocer la opinión de emprendedores y autónomos, para ayudar a la Administración a mejorar y adaptar sus productos a las necesidades de sus usuarios y optimizar los recursos que pone a su disposición a tal efecto.

La Estrategia Madrid por el Empleo 2021-2023, en su EJE III. Fomento y apoyo del emprendimiento individual y colectivo, así como de las diferentes fórmulas de la economía social, establece medidas y actuaciones con el triple objetivo de fomentar una cultura emprendedora ambiciosa, incrementar el tejido empresarial y aumentar las posibilidades de empleo en la Comunidad de Madrid. En definitiva, los esfuerzos para promover el emprendimiento no deben centrarse únicamente en la creación de más empresas, sino que hay que favorecer su pervivencia y desarrollo.

## 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL ESTUDIO

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

- Identificar el objetivo principal y objetivos secundarios de los distintos programas y servicios actuales y potenciales, así como a quienes están dirigidos.
- Identificar servicios y programas que son básicos y cuáles pueden ser servicios complementarios, tanto de los puestos en marcha como otros posibles.
- Identificar los elementos clave para responder a las necesidades y expectativas de los usuarios y potenciales usuarios. Atributos de los distintos servicios y programas.
- 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).
- Analizar las diferencias en cuanto a necesidades y expectativas de los usuarios de servicios y programas de la DGAECM y de los que no han sido usuarios.
- Establecer 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 propuestas que den respuesta a necesidades y expectativas no contempladas en el actual repertorio de programas y servicios.
- Llegar a conclusiones y recomendaciones concretas para gestionar los recursos para emprendedores y autónomos de la forma más eficaz y eficiente (las recomendaciones podrán basarse en la interoperabilidad administrativa).

## 2.3 CONTENIDO DEL ESTUDIO

Con el análisis de la demanda de servicios públicos lo que se hace, básicamente, es definir el “marco analítico”, es decir, cuál es el objetivo que se pretende alcanzar mediante la prestación del servicio y a qué público objetivo se orienta o debería orientarse, a la ciudadanía en general o un sector o sectores específicos de la misma. Este ejercicio de sistematización, propio de un proceso de planificación de servicios y que debería existir siempre previamente al diseño o rediseño de un servicio público,



permite establecer aquellos elementos que son fundamentales para el posterior estudio del nivel de satisfacción de los usuarios y ciudadanos en general con el servicio ofertado.

Este procedimiento de análisis de la demanda sirve de instrumento de empoderamiento de los usuarios de los servicios, es decir, fomenta la participación de éstos colaborando en el propio diseño y rediseño de los servicios.

El estudio pretende analizar el Desajuste 1 y sus implicaciones en otros desajustes, ha de evaluar lo que los autónomos y emprendedores esperan de la Administración y también ha de ayudar a la administración a poder diseñar productos que den una mejor respuesta a las necesidades de los autónomos y emprendedores madrileños. Por tanto, este análisis ha de cubrir y responder a las siguientes cuestiones:

**A. Recopilación de los servicios y programas actuales prestados a los usuarios objeto de este estudio por la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.**

- Descripción de los servicios y programas actuales, objetivo principal y objetivos secundarios, servicios básicos y servicios complementarios. Segmentos a los que están dirigidos y unidades competentes.
- Casos de uso de los servicios por los usuarios según el ciclo de vida o vicisitudes de usuario.
- Interrelación con otros servicios relevantes de otras administraciones o consejerías.

Se prestará especial consideración a los efectos provocados por la COVID19 en el desarrollo o implantación de los servicios y programas, tanto de los ya existentes, como de los nuevos que se hayan podido crear por la situación de pandemia.

**B. Determinación de necesidades y expectativas, en definitiva, análisis de demanda sobre los distintos servicios y programas objeto de estudio.**

Para la realización de este estudio se combinarán metodologías cualitativas y cuantitativas, y en concreto se utilizarán las técnicas de Focus Group/ grupos de discusión y encuestas.

Las sesiones **Focus Group** se realizarán con carácter previo a la encuesta, con la finalidad fundamental, de seleccionar aquellas variables, atributos, de mayor interés para el diseño del cuestionario, pero también por la riqueza que ofrece la heterogeneidad de participantes, respecto a recomendaciones, difusión de resultados y buenas prácticas. En el desarrollo de las sesiones se tendrán en cuenta los efectos provocados por la COVID19.

La **encuesta** se realizará a usuarios y potenciales usuarios de los servicios y programas prestados por la DGAECM. Se les preguntará, en base a los resultados del Focus Group, por las necesidades y expectativas que tienen con relación a los servicios y medidas actuales, así como por cualquier otra demanda no reflejada en ninguna de las actuaciones promovidas desde la DGAECM.

#### **A. Análisis cualitativo a través de la técnica "Focus Group"/ grupo de discusión.**

El objetivo será determinar el análisis de demanda sobre los distintos servicios y programas públicos de la DGAECM y si dichos servicios son los suficientes para eliminar el desajuste existente entre el servicio que realmente esperan los usuarios y la percepción que se tiene en la DGAECM sobre las expectativas que debe satisfacer. Se considerarán, al menos, los siguientes aspectos:

- Análisis de la demanda de los usuarios (necesidades y expectativas) de los servicios existentes. Se profundizará en los elementos que definen a cada uno de los servicios y programas, así como en los distintos procesos que intervienen en la prestación de los mismos. Por ejemplo, el estudio tratará de obtener la opinión de los usuarios sobre aspectos tales como (sin carácter exhaustivo):
  - Ayudas/subvenciones: la cuantía del importe de las ayudas, requisitos y condiciones que se deben de cumplir para acceder a las ayudas, contenido de las mismas, tiempo de tramitación y procedimiento, comunicación de la Administración con el ciudadano, entre otros:
    - ¿Qué ayudas/subvenciones esperan de la administración?
    - ¿Qué necesitan que se subvencione: cuotas a la Seguridad Social, facturas derivadas de inversiones realizadas en sus negocios, subvenciones a fondo perdido, etc.?
    - ¿Son útiles las subvenciones? ¿Ayudan a resolver problemas puntuales? ¿Ayudan a mantener o a montar su negocio?
    - ¿Qué/cuáles son los canales de información a los que más/mejor acceden para informarse sobre ayudas/servicios/... dirigidos a emprendedores?
    - ¿Cómo se deberían gestionar las subvenciones? ¿Cómo debería ser el procedimiento?
    - ¿Cómo debería ser la comunicación entre la Administración y los ciudadanos?



- Asesoramiento y atención especializados en la resolución de cuestiones derivadas de la puesta en marcha de un negocio, por ejemplo:
  - ¿Cuáles son las principales cuestiones para las que se necesita un asesoramiento especializado?
  - ¿Es útil tener un servicio de asesoramiento? ¿Cubre las necesidades que tienen los autónomos?
  - La puesta en marcha de una plataforma tecnológica que le guíe en el asesoramiento que mejor se ajuste a sus necesidades y le ponga en contacto con un asesor ¿cómo la valoraría?
- Emprendimiento vinculado al pago único del desempleo:
  - Para aquellos emprendedores que han utilizado como fuente de financiación la prestación por desempleo de nivel contributivo en su modalidad de "Pago único" se estudiarán sus expectativas y demandas.
- Apoyo a los negocios consolidados o en dificultades, como, por ejemplo:
  - ¿Considera necesario que la administración ponga a su servicio un mentor que le ayude y acompañe en los momentos de necesidad?
  - ¿Cómo valoraría la posibilidad de que la administración pusiera a su disposición una plataforma tecnológica que le conectara con una amplia red de mentores especializados en diferentes temas?
- Formación especializada en necesidades concretas, entre las que estarían:
  - Principales necesidades/temas en los que necesitaría formarse.
  - Qué horarios se ajustan mejor para tener esa formación.
  - Preferencias de la formación: on line, presencial, ....
- Análisis de la demanda de los usuarios (necesidades y expectativas) de los servicios no existentes en la actualidad, pero para los que existe una demanda de creación de los mismos o ampliación de los servicios relacionados, en aspectos similares a los expuestos en el punto anterior. Así como, los segmentos de usuarios en dichos servicios.

- Propuestas y recomendaciones para mejorar la gestión pública de la Administración Autonómica.
- Recomendaciones para otras Administraciones.
- Recomendaciones de interoperabilidad administrativa.
- Buenas prácticas.

B. **Encuesta.** En base a los resultados del Focus Group, se seleccionarán las variables o factores sobre los que incidirá la encuesta para investigar los atributos y su importancia, qué en opinión de los usuarios y potenciales usuarios, deben tener los servicios y programas mencionados anteriormente (u otros posibles).

Se dividirá la población objetivo sobre la que se va a realizar el estudio en dos grandes grupos:

- Autónomos en alta en RETA que no hayan recibido ayuda.
- Autónomos en alta en RETA que hayan recibido algún tipo de ayuda de la DGAECM durante el año 2020 y hasta la actualidad.

Por otra parte, también se diferenciará y analizarán las necesidades y expectativas que tienen los “nuevos autónomos y emprendedores” (altas en RETA de menos de dos años de duración) y las que tienen los “autónomos y emprendedores consolidados” (altas en RETA con más de 2 años de duración). Dado que unos y otros tienen unas necesidades y expectativas diferentes a la hora de solicitar ayudas.

## 2.4 METODOLOGÍA

La Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, tiene entre sus objetivos prioritarios el asegurar la calidad de los trabajos para ella realizados. Es por esto que, la organización y gestión del estudio, así como su ejecución debe ser tal que permita la participación de la Unidad Promotora del contrato y el seguimiento formal del avance de los mismos.

Para conseguir el objeto del contrato la investigación requerirá:

a) En primer lugar, **análisis de fuentes documentales:**

Este tipo de análisis consiste básicamente en la revisión de la literatura existente, a nivel regional, nacional, e internacional, sobre el objeto de estudio de este contrato y de los datos que sobre el mismo puedan existir a disposición de investigadores y ciudadanos en general. El “Desk Research” permitirá aproximar el objeto del estudio y definir el universo, determinar hipótesis de partida y las



cuestiones a abordar en la posteriores fases, cualitativa y cuantitativa. Reflejará cómo se ha abordado hasta el momento actual el objeto del presente contrato.

- b) Análisis cualitativo mediante la técnica de "Focus Group".** Se trata de una técnica grupal de análisis cualitativo y, por tanto, como su propio nombre indica, utiliza como unidad de análisis el grupo.

El número de grupos a realizar y el número de miembros de cada grupo dependerá, fundamentalmente, de la variedad de discursos que esperamos encontrar.

Los datos de servicios y programas implementados por la DGAECM en 2020 están en torno a:

| Servicio/programa   | Número |
|---|--------|
| Asesoramiento e información a personas/empresas                                     | 4.782  |
| Asesoramiento especializado a empresas  | 331    |
| Programa de formación   | 852    |
| Acceso a financiación de emprendedores individuales y colectivos                    | 522    |
| Ayudas/subvenciones   |        |
| Programa Impulsa  | 14.227 |
| Tarifa plana  | 7.160  |
| Ayudas a trabajadores que se constituyen por cuenta propia                          | 969    |
| Abono de cuotas a la Seguridad Social por capitalización por desempleo (pago único) | 503    |
| Programa Continúa   | 14.144 |

Como mínimo se realizarán dos sesiones, para poder contrastar los resultados. El grupo de discusión/Focus Group estará integrado por 8 participantes aproximadamente. Además, el dinamizador (encargado de introducir el tema o temas a tratar promoviendo la discusión dentro del grupo con el objetivo final de que en el proceso de interacción entre los integrantes del grupo, estos muestren sus diferentes opiniones, sobre el contenido del apartado anterior, aportando información sobre aquellos elementos comunes al grupo o distintivos de alguno de sus integrantes), el secretario (ambos pertenecerán a la empresa adjudicataria) y uno o dos representantes de la Unidad Promotora del contrato, que asistirán en calidad de observadores. El perfil de los participantes, entre otros, será:

- Gestores de Subdirección General de Autónomos, Economía Social y Responsabilidad Social y/o Subdirección General de Atención Integral al Emprendedor (según proceda) de los servicios centrales de la DGAECM.
- Gestor del Centro de emprendedores (bien del situado en Getafe o del de Ramírez de Prado).
- Autónomos/emprendedores/empresas de Economía Social que hayan recibido servicios o participado en programas de alguna de las líneas detalladas anteriormente dados de alta en RETA.
- Autónomos/emprendedores/empresas de Economía Social que no hayan ni solicitado, ni recibido ningún servicio o programa adscrito a la DGAECM y que estén dados de alta en RETA.
- Asociaciones profesionales que agrupen a autónomos o emprendedores que tengan suficiente representatividad.
- Asesores, Gestores laborales, Graduados sociales y Colegios profesionales.

La forma de realizar las sesiones (presencial o telemática) dependerá de cómo vaya evolucionando la pandemia. En caso de ser presencial se celebrará en las instalaciones que a tal fin facilitará la Unidad Promotora. La sesión deberá ser grabada, para lo cual se aplicarán los procedimientos de protección de datos que marca la legislación vigente, y será necesario el consentimiento previo de los asistentes. La adjudicataria se encargará de la preselección y convocatoria de los asistentes a la sesión. Presentará la relación de participantes y la metodología de la sesión, 15 días antes de su celebración para que el equipo encargado del seguimiento del contrato proceda a su validación.

Si fuera necesario, por el requerimiento de algunos de los participantes para asistir a las sesiones, la adjudicataria aportará una carta de presentación del proyecto, que será validada por la Unidad Promotora del contrato.

Tras la celebración de la sesión, la adjudicataria entregará, en los 15 días naturales siguientes, un resumen que recoja las principales aportaciones del grupo de cara a construir el cuestionario y en concreto las variables, atributos e importancia de los mismos que se consideren esenciales para analizar las necesidades y expectativas de los usuarios mediante la encuesta. Igualmente se recogerá las sugerencias de mejora, recomendaciones y buenas prácticas.



c) **Análisis cuantitativo, encuesta a usuarios y usuarios potenciales de servicios y programas competencia de la DGAECM**

En base a los resultados de las sesiones del Focus Group, se planteará la realización del cuestionario. Como paso previo será necesario determinar la población/universo objeto de estudio y el diseño de la muestra.

La ficha técnica de la encuesta tiene las siguientes características:

- **UNIVERSO:**

Autónomos dados de alta en RETA en el año 2020 y hasta el momento de iniciar el estudio.

- **DISEÑO MUESTRAL:**

Se dividirá la población objetivo sobre la que se va a realizar el estudio en dos grandes grupos:

- Autónomos en alta en RETA que no hayan recibido ayudas de la DGAECM.
- Autónomos en alta en RETA que hayan recibido algún tipo de ayuda o servicio de la DGAECM durante el año 2020 y hasta la actualidad.

Para ambos grupos se realizará un muestreo **segmentado por cuotas**, teniendo en cuenta la distribución del grupo que ha recibido algún servicio o programa por parte de la DGAECM y, al menos, según antigüedad de alta en RETA "nuevos autónomos y emprendedores" (altas en RETA de menos de 2 años de duración) y "autónomos y emprendedores consolidados" (altas en RETA con más de 2 años de duración); el resto de características se acordarán con el adjudicatario y dependerán de las características de los servicios o programas recibidos.

La afijación simple para cada uno de los servicios o programas será de 100 encuestas válidas.

La empresa adjudicataria, de acuerdo a la finalidad de este estudio, podrá proponer otro tipo de muestreo.

El análisis de los resultados tendrá en cuenta las características significativas sociolaborales de los autónomos y emprendedores que han participado en servicios y programas promovidos por la DGAECM durante el año 2020 y hasta el momento actual.

– MUESTRA MÍNIMA:

1.000 encuestas válidas a trabajadores autónomos y emprendedores dados de alta en RETA que han participado en algún servicio y/o programa de la DGAECM y otras 1.000 encuestas válidas para autónomos y emprendedores dados de alta en RETA que no han participado. Para un nivel de confianza del 95%,  $p=q:50\%$ , el error muestral máximo permitido será de un 3%.

• TIPO DE ENCUESTA:

Entrevista asistida por ordenador a través de CATI (Computer-Assisted Telephones Interviewing) o método alternativo aceptable por la Dirección General del Servicio Público de Empleo (en adelante DGSPE).

• EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS DATOS:

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

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

– FUENTE DE INFORMACIÓN:

La Administración promotora facilitará la información necesaria proveniente de los ficheros administrativos de autónomos dados de alta en RETA que han recibido algún servicio o participado en algún programa promovidos por la DGAECM. La depuración de la base correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

## 2.5 FASES DE LA INVESTIGACIÓN

Durante el desarrollo de la investigación, o previa convocatoria de la Unidad Promotora del contrato, se celebrarán **reuniones de seguimiento** con una periodicidad, en principio, mensual. 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, el promotor propondrá la celebración de la reunión en este formato. La empresa también podrá solicitarlo siendo necesario el VºBº de la Unidad promotora.

Asimismo, con carácter previo a cada reunión de seguimiento se deberá presentar el correspondiente **informe de progreso**, en el que se detalle la evolución de los trabajos. Con posterioridad a la reunión se realizará un resumen de los temas tratados en la misma.



Se considera necesario que la empresa aborde las siguientes fases o etapas, destinadas a la consecución del contrato:

### **Primera Fase. Memoria de investigación y Cronograma de investigación.**

La empresa adjudicataria dispondrá de un plazo máximo de 15 días naturales desde el día siguiente a la formalización del contrato, para presentar una Memoria de la investigación en la que se detalle la propuesta técnica para la realización de los trabajos y un cronograma detallado con los principales hitos del contrato, para la consecución de su objeto.

### **Segunda fase. – Delimitación del estudio y análisis de fuentes documentales.**

Antes de iniciar la investigación propiamente dicha, se realizará una revisión de fuentes documentales para conocer estudios similares que puedan ayudar a plantear el desarrollo del estudio.

También se analizará una revisión de las órdenes que regulan las ayudas gestionadas por la DGAECM y las características de los programas.

### **Tercera fase. – Diseño del estudio.**

Se trata de la elaboración del proyecto de estudio, el marco teórico del que se parte y la elección de la técnica o técnicas que se van a utilizar y el diseño muestral.

- Análisis cualitativo, Focus Group:
  - o Elaboración de un guión con los temas a tratar en el grupo.
  - o Definición de la composición de los grupos: Concretar el número de grupos de discusión y el número de participantes en cada uno de ellos.
  - o Selección de los participantes teniendo en cuenta factores de heterogeneidad y homogeneidad dentro del grupo.
  - o Realización del grupo o grupos de discusión.
  - o Análisis de los resultados, recomendaciones y buenas prácticas
- Análisis cuantitativo, cuestionario:
  - o Con carácter previo a la elaboración del cuestionario, se efectuará una revisión de la propuesta de contenidos, de forma conjunta con la Unidad Promotora del contrato, a fin de unificar conceptos y objetivos.

- La elaboración de la propuesta de cuestionario estará en función del análisis cualitativo y para las dos muestras a encuestar, según se indica en el apartado de metodología. El cuestionario deberá ser validado por la Unidad Promotora.
- Propuesta de muestreo segmentado por cuotas.
- La empresa adjudicataria impartirá la **formación necesaria a los supervisores de trabajo de campo y encuestadores** que vayan a dedicarse al proyecto. Al respecto, presentará el correspondiente plan de formación, con especificación concreta del manejo de las técnicas de entrevista.
- Antes de iniciar la encuesta, se efectuará una **prueba piloto** a un número reducido de usuarios (en torno a un 5% para cada una de las muestras) con el fin de depurar y contrastar el cuestionario. Finalizada esta parte del estudio, se remitirá Informe piloto al promotor y se reformulará el cuestionario, si corresponde.

**Cuarta fase. Recogida de datos del Focus Group. Trabajo de campo: aplicación del cuestionario, recogida y codificación de datos.**

Se aplicarán las técnicas de recogida de datos seleccionadas y mencionadas anteriormente.

Durante la realización de la encuesta, deberán asegurarse los procesos de grabación y verificación de las mismas y de los datos. La empresa adjudicataria presentará un procedimiento de control de calidad para las diversas fases de la encuesta: recogida de información, grabación, depuración, detección y corrección de errores, etc.

**Quinta fase. Análisis de los datos, elaboración de informes y difusión de resultados.**

En esta fase final, se interpretarán los resultados obtenidos, se realizarán los cálculos, gráficos, estadísticos, etc. y elaboración de informes que recojan los resultados más importantes del estudio y se traducirán en propuestas de mejora sobre las actuaciones vigentes y en la descripción de nuevas líneas de intervención.

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.



## 2.6 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. **Guía metodológica** (formato Word): que describa detalladamente el proceso seguido en la investigación y que incorpore los instrumentos de recogida de información (cuestionarios, protocolos, etc.) y los soportes técnicos utilizados. El análisis de fuentes secundarias y el Informe de la prueba piloto (especificando resultados y decisiones sobre modificación del cuestionario) se incorporarán en este documento.
2. **Informe final de resultados** (formato Word), con breve referencia metodológica y que conjugue los distintos análisis y explotaciones de información analizada durante la investigación, la presentación de resultados del Focus Group y de la encuesta y la elaboración de conclusiones, propuestas y recomendaciones. Se incluirá el cuestionario final.
3. 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.
4. **Resumen ejecutivo** de los resultados del estudio en Power Point. Una vez terminado el trabajo, se contemplan al menos 4 presentaciones en público del estudio a distintas audiencias que determine la DGSPE.
5. **Documento síntesis y grabaciones de las sesiones Focus Group**, con el detalle de participantes, datos profesionales y de contacto.
6. **Microdatos de la encuesta y grabaciones de las encuestas.**
7. **Videograbación** (webinar) para publicar en Internet con los principales resultados del estudio.

## 2.7 EQUIPO TÉCNICO

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:

- **1 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, estadística o similar, y experiencia en la dirección de al menos 5 en proyectos de análisis de la calidad de los servicios públicos, o de expectativas y necesidades de usuarios de los servicios públicos o satisfacción con los servicios recibidos o de necesidades de emprendedores y autónomos, con metodología de encuesta. Asimismo, tendrá experiencia de 5 años en la dirección de equipos de trabajo y como investigador del mercado laboral.

Liderará un equipo de trabajo que estará compuesto al menos por **cuatro** técnicos expertos y **cinco encuestadores**, con las siguientes características:

- **1 Analista funcional o estadístico:** Realizará el estudio del cuestionario a adaptar al software 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:** serán los encargados de resolver incidencias, llevar el control estricto de las encuestas asignadas al equipo de encuestadores, etc.

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

- **2 Técnicos expertos en mercado de trabajo o emprendimiento y trabajo autónomo,** uno de ellos será el encargado de dirigir las sesiones Focus Group y los trabajos de análisis, resumen y recomendaciones de dichas sesiones. Además, colaborará en la elaboración del cuestionario, redacción de los diferentes informes. Tendrá titulación universitaria en sociología, psicología, economía, o similar, con experiencia en al menos dos proyectos relativos al análisis de calidad, expectativas, necesidades o satisfacción de los usuarios con los servicios mediante metodología de encuesta.

El otro técnico experto en mercado de trabajo o emprendimiento y trabajo autónomo, 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 de calidad, expectativas, necesidades o satisfacción de los usuarios con los servicios del mercado de trabajo o emprendimiento, 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 profesional, 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.

### **3. LOTE 2: NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS TRABAJADORES DESEMPLEADOS, EN MATERIA DE SERVICIOS DE APOYO A LA INSERCIÓN PROFESIONAL**

#### **3.1 OBJETO**

El objeto del lote 2 del contrato es la realización de una investigación sobre las necesidades y expectativas de apoyo que manifiestan tener los desempleados de la Región con relación al Servicio Público de Empleo, analizando la influencia que tienen sus trayectorias formativas y profesionales sobre las perspectivas de inserción, y sobre el uso de los diferentes recursos de búsqueda de empleo.

En la planificación y programación de las políticas de Formación y de Empleo de los trabajadores desempleados, resulta necesario disponer de una información precisa no solo de las previsiones de empleo y desarrollo del tejido productivo, sino también de los participantes en tales políticas. En concreto, es importante disponer de información sobre cómo buscan un empleo, cómo perciben su situación ante el mercado laboral, qué actuaciones desarrollan para mejorar su empleabilidad, qué necesidades de apoyo demandan de los servicios públicos de empleo y cuáles son sus expectativas ante ellos.

El principal instrumento de investigación será la realización de una encuesta a trabajadores desempleados de la Comunidad de Madrid, considerando su situación administrativa de estar o no registrados en las Oficinas de Empleo (se recurrirá a la población parada, teniendo en cuenta el porcentaje que representan a efectos de confección de la muestra). Previamente, se celebrarán dos *focus group* (uno con desempleados mayores de 50 años y otro con jóvenes menores de 30) con el objeto de

encauzar las preguntas y respuestas tipo a considerar en el diseño del cuestionario para la encuesta.

La finalidad de la encuesta será la de obtener respuestas a las cuestiones señaladas anteriormente (recursos y habilidades que utilizan en la búsqueda de un trabajo; dificultades y carencias percibidas cara a su inserción; expectativas, necesidades e intereses frente al proceso de búsqueda de empleo; y actuaciones que requieren del servicio de empleo para mejorar su empleabilidad), pero además servirá para registrar los hitos más recientes de la trayectoria laboral y formativa del encuestado; y todo ello, con el fin de obtener un perfilado que permita identificar diferentes tipologías de actuación, necesidades y expectativas, atendiendo al conjunto de variables recogidas y analizadas.

En base al objetivo de la investigación, el estudio explorará los siguientes bloques de información:

- A. **QUIÉNES SON:** *trayectorias formativas y profesionales de los desempleados encuestados.*
- B. **CÓMO BUSCAN EMPLEO:** *actuaciones emprendidas con el objetivo de encontrar un trabajo: habilidades y recursos puestos en práctica durante su proceso de búsqueda de empleo.*

También se investigará el nivel de conocimiento que tienen los demandantes entrevistados respecto a las distintas medidas de empleo y formación promovidas por la Administración laboral autonómica para mejorar su empleabilidad.

- C. **QUÉ DIFICULTADES ENCUENTRAN:** *perspectivas y posibilidades ante el objetivo de inserción laboral, y barreras o dificultades que perciben,* tanto frente a su proceso de búsqueda de empleo como con relación a sus posibilidades de inserción.
- D. **QUÉ NECESIDADES Y EXPECTATIVAS TIENEN:** *necesidades e intereses, así como expectativas que tienen* respecto de la labor de apoyo a la empleabilidad y a la inserción, llevada a cabo por el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.
- E. **CUÁNTOS SUBGRUPOS ENCONTRAMOS:** Con la información obtenida en los cuatro bloques anteriores se definirá e identificará una *tipología o perfilado de trabajadores desempleados en función de la combinación de las variables recogidas.*



Los compromisos específicos del contrato son los siguientes:

- Realizar dos focus group para enfocar el planteamiento del cuestionario (temas más relevantes, cuestiones, tipificación de respuestas...).
- Desarrollar un cuestionario que permita, mediante encuesta, captar las cuestiones planteadas en el objetivo y contenidos del presente pliego.
- Realizar un pre-test para asegurar la validez del cuestionario.
- Encuestar a una muestra representativa de trabajadores desempleados (siguiendo los criterios metodológicos establecidos).
- Explotar y analizar los resultados conforme a las distintas variables recabadas y a los bloques de información señalados anteriormente, procediendo con las técnicas de tratamiento de datos que permitan identificar grupos de respuesta y el establecimiento de tipologías.
- Redactar los informes y documentos que se describen en el apartado de Entregables.
- Realizar una presentación de los resultados del estudio.

### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL CONTRATO

Dentro de cada uno de los bloques descritos, la investigación abordará las siguientes cuestiones:

**A: Trayectorias profesionales y formativas (*quiénes son*)** – Con relación a este aspecto se busca identificar las **trayectorias formativas y profesionales** que hayan tenido, en los últimos 5 años, los desempleados encuestados, recabando información para **identificar su perfil profesional y laboral**, es decir, su posición ante variables como: continuidad en su carrera profesional, coherencia o dispersión sectorial de la experiencia y/o formación realizada, claridad en sus objetivos profesionales, nivel de cualificación, etc. Además, se registrarán datos relativos a edad, sexo, nivel académico, competencias digitales, experiencia laboral, antigüedad en el desempleo, etc.

La finalidad de este bloque de preguntas es la de disponer de datos para clasificar al demandante según su perfil profesional y laboral.

**B: Actuaciones de búsqueda de empleo llevadas a cabo (*Cómo han procedido*)** Identificar su **perfil como demandantes de empleo**, es decir, su proactividad ante las técnicas y recursos de búsqueda de un empleo.

Apoyándose en los Servicios no utilizados por parte del desempleado, también se podrá indagar sobre el conocimiento que tiene acerca de las políticas activas que lleva a cabo el Servicio Público de Empleo.

Los objetivos específicos de este bloque son:

- Señalar las actuaciones de búsqueda de empleo que el desempleado ha desarrollado en el último año y en el año anterior al confinamiento (tipo, frecuencia, etc.)
- Valorar la gestión de los recursos y habilidades que han puesto en marcha hasta la fecha para buscar un trabajo y aumentar sus oportunidades de empleo.
- Investigar sobre el grado de conocimiento de las políticas de Formación para el Empleo y, en concreto, sobre las opciones formativas que pone la Administración regional al servicio de los desempleados, valorando su disponibilidad para participar en dichas acciones.
- Considerar su disponibilidad para participar en las políticas de empleo, y dentro de estas, en las actuaciones específicas de apoyo a la inserción de las personas desempleadas y qué importancia dan a cada una de ellas.
- Valorar el nivel de alfabetización digital y las actitudes para la utilización de herramientas *on line* en la búsqueda de empleo y en la formación.

**C. Perspectivas, barreras y dificultades: *Cómo se ven ante el reto de encontrar un empleo y dónde encuentran las principales dificultades.*** Se captará información sobre la auto-percepción que tiene el parado frente a sus objetivos de inserción y frente a los requerimientos del mercado de trabajo. Se preguntará, además, por las dificultades y/o barreras personales y sociales encontradas, por su capacidad para transferir sus conocimientos previos a otros ámbitos de actividad, etc.

Los objetivos específicos son:

- Conocer la autopercepción que tienen los demandantes de empleo respecto a sus opciones de inserción.
- Investigar acerca de su confianza en el futuro laboral. Motivación ante el reto de encontrar un empleo.



- Valorar en qué medida el desempleado considera que puede influir sobre su futuro laboral: capacidad de influir y decidir sobre su propia carrera profesional.
- Indagar sobre las habilidades, puntos fuertes y oportunidades que perciben como elementos fuertes en su proceso de búsqueda de empleo.
- Identificar las dificultades y barreras que, a juicio de los desempleados, frenan su inserción y merman sus oportunidades de encontrar un trabajo.

**D. Intereses, necesidades y expectativas. *Hacia dónde quieren ir y qué necesitan.*** Se solicitará opinión a los desempleados encuestados sobre aquellas acciones -tanto en términos formativos o de orientación como en referencia a cualquier actuación del servicio de empleo- que pudieran contribuir a mejorar sus oportunidades de acceso a un empleo. Se investigará sobre cuáles son sus intereses en materia de cualificación, cómo abordan su preparación profesional y sus necesidades de actualización, reciclaje o reorientación profesional.

- Identificar aquellas cuestiones que en su opinión le ayudaría a insertarse profesionalmente y, específicamente, a mejorar su empleabilidad y su proceso de búsqueda de empleo.
- Indagar sobre qué espera del SPECM, en que podría ayudarle frente a su inserción.
- Tipificar los intereses y necesidades de orientación o cualificación identificadas por los propios demandantes.
- Investigar sobre los factores que, a su juicio, le ayudarían a incrementar su motivación, su capacidad de actuación y la gestión de la búsqueda de empleo.

#### **E. Tipología según los distintos perfiles. *Subgrupos.***

El estudio analizará la información recogida mediante técnicas estadísticas (análisis *cluster* o similar) que permitan obtener subgrupos o conglomerados.

La finalidad es la de establecer una tipología de “perfiles de demandantes de empleo”, atendiendo a la combinación de las distintas variables procedentes de los cuatro bloques de análisis: personales (sexo, edad, nivel académico...), de trayectoria profesional (experiencia laboral, tiempo en el desempleo...), motivacionales (actitud y expectativas), de gestión de los recursos para la búsqueda de empleo y la mejora de la empleabilidad, etc.

El tratamiento de los datos diferenciará entre los parados inscritos o no como demandantes, en las Oficinas de Empleo.

### 3.3 METODOLOGIA

Se llevará a cabo una encuesta dirigida a una muestra representativa de trabajadores desempleados residentes en la Comunidad de Madrid. La muestra se estratificará atendiendo a dos variables:

- a) Inscripción o no inscripción del desempleado en los registros del Servicios Público de Empleo para hacer uso de los recursos de apoyo a la búsqueda de empleo, disponibles a través de las Oficinas de Empleo (OOEE).

Nota: Señalar que los trabajadores que se encuentren en situación de ERTE no se consideran desempleados.

- b) Nivel de formación alcanzado. Se tomarán como referencia los niveles utilizados en la Encuesta de Población Activa (EPA):
  - ANALFABETOS/ EDUCACIÓN PRIMARIA
  - 1ª ETAPA EDUCACIÓN SECUNDARIA Y SIMILAR
  - 2ª ETAPA EDUCACIÓN SECUNDARIA CON ORIENTACIÓN GENERAL
  - 2ª ETAPA EDUCACIÓN SECUNDARIA CON ORIENTACIÓN PROFESIONAL
  - EDUCACIÓN SUPERIOR

El **universo estadístico** de la encuesta es la población parada mayor de 16 años, residente en la CM que está buscando empleo. En concreto y para el cálculo de la muestra, se toman los datos EPA del IIT2021, que se corresponden con 429.800 personas. Su distribución porcentual por nivel de formación alcanzada es la siguiente:

- Analfab./ Educac. Primaria: 5,4%
- 1ª etapa Educ. Secundaria y similar: 27,9%
- 2ª etapa Educ. Secundaria con orientación general: 21,2%
- 2ª etapa Educ. Secundaria con orientación profesional: 8,9%



- Educación Superior: 36,6%

**Muestra:** Nivel de confianza: 97%

Margen de error no superior a 2,5 %

El número de encuestas no será inferior a 2.500, correspondiendo:

- 2.000 a parados inscritos en el SPECM
- 500 a desempleados no inscritos en el SPECM.

El muestreo estará estratificado por cuotas atendiendo al nivel de estudios (ver distribución porcentual EPA según nivel de formación alcanzada, descrito anteriormente), en el caso de los parados registrados. Para los desempleados no registrados, la muestra se distribuirá a partes iguales entre los cinco niveles de cualificación, es decir, 100 encuestas por nivel.

La DGSPE facilitará una base de datos con los contactos necesarios de trabajadores desempleados inscritos en OOEE, atendiendo a la estratificación de niveles de estudio propuesta; la captación de parados no inscritos en los registros del SPECM correrá a cargo de la adjudicataria.

#### **Tipo de encuesta:**

- Parados **inscritos** en el SPECM: entrevista asistida por ordenador a través de CATI (Computer-Assisted Telephones Interviewing).
- Parados **NO inscritos** en el SPECM: entrevista asistida por ordenador a través de CATI (Computer-Assisted Telephones Interviewing) u otra metodología alternativa, a propuesta del adjudicatario y con la aprobación previa de la DGSPE.

La **explotación de los resultados** de la encuesta tendrá en cuenta los objetivos del estudio, debiendo contemplar los cruces de variables y la utilización de los recursos estadísticos y gráficos, necesarios para dar respuesta a los mismos.

La definición de los rangos para cada una de las variables (edad, antigüedad en el desempleo, etc.) se presentará para su aprobación por la DGSPE.

El contrato contempla la realización de un **Pre-test**, al menos a un 5% de la muestra, en un mismo número para parados inscritos y no inscritos, con el fin de depurar el cuestionario.

### 3.4 PRESENTACION DE TRABAJOS. ENTREGABLES

- **Informe resumen** con los resultados de los dos **Focus Group**.
- **Informe resumen** con los resultados del **pre-test**.
- **Cuestionario** definitivo.
- **Informe de resultados** (formato Word) que desarrolle y contenga los resultados técnicos y el análisis de los datos obtenidos en la investigación, así como las conclusiones y recomendaciones.
- **Informe resumen o ejecutivo** (formato Word) que aporte una visión integradora de los distintos análisis realizados y que contenga los apartados relativos a presentación, metodología utilizada, resultados significativos y conclusiones a las que se ha llegado en la investigación.
- **Informe metodológico** (formato Word) que describa detalladamente el proceso seguido en la investigación y que incorpore los instrumentos de recogida de información (cuestionarios, protocolos, etc.) y los soportes técnicos utilizados.
- **Informe** (en formato Power point) **e infografía**, en el que se muestren gráficamente los principales resultados y conclusiones. Su finalidad será la de servir de base para la **presentación del estudio** y para facilitar la **difusión de las conclusiones**.
- Una **base de datos abierta** (Excel) que incluya los microdatos de la encuesta, así como la totalidad de las explotaciones gráficas y estadísticas que correspondan al estudio.
- **Grabaciones** de los Focus Group y autorizaciones de los participantes.
- **Videograbación (webinar)** para publicar en Internet con los principales resultados del estudio.

Los seis primeros informes se entregarán en formato electrónico (editable y pdf).

### 3.5 FASES DE ESTUDIO

Previo al comienzo del estudio, la empresa adjudicataria presentará 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, en un plazo máximo de 15 días desde el día siguiente a la formalización del contrato; ambos documentos se revisarán de forma



conjunta con la DGSPE, a fin de unificar conceptos y objetivos. Los acuerdos quedarán plasmados en un Memorandum, que realizará la empresa.

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 estudio consta de siete fases:

a. **Primera fase. – Planteamiento del estudio y realización de los Focus Group (8 participantes, cada uno).**

Como ya ha avanzado con anterioridad, el objetivo de los Focus Group es el de aclarar, extraer y seleccionar aquellos aspectos que se consideren esenciales para analizar mediante una encuesta las trayectorias, prácticas, necesidades y expectativas de los desempleados con relación a sus procesos de búsqueda de empleo. La información facilitada por los participantes servirá de base para encauzar el cuestionario. También serán de interés las propuestas de mejora o buenas prácticas que puedan aportar estos interlocutores.

Se elaborará un informe en el que se resuma su desarrollo y las principales conclusiones halladas en cada uno de ellos.

b. **Segunda fase. – Elaboración del borrador de cuestionario y realización del pre-test para su validación.**

La adjudicataria diseñará una propuesta de cuestionario, que tendrá que ser validado por la Unidad promotora del proyecto. Antes de iniciar la encuesta, se efectuará una prueba piloto a un número reducido de usuarios (aproximadamente un 5%) para contrastar la validez del cuestionario.

c. **Tercera fase – Valoración de resultados del pre-test y cierre del cuestionario definitivo.**

Se presentará un Informe resumen con los resultados del Pre-test, además del cuestionario definitivo.

d. **Cuarta fase – Preparación de las muestras de demandantes y realización de la encuesta.**

Se prevé que las necesidades y expectativas de los usuarios que están inscritos en las OOEE varíen atendiendo a distintos factores. Para la DGSPE adquiere especial relevancia la variable referida a su nivel de cualificación, por ello, la muestra se estratificará atendiendo, no solo a la condición de parado inscrito en las OOEE o no inscrito, sino al nivel académico de estudios finalizados señalados anteriormente en la descripción metodológica.

Como se ha adelantado en la descripción metodológica, la DGSPE facilitará una **base de datos con los contactos telefónicos de un número suficiente de desempleados inscritos en sus registros**; dicha base contemplará la distribución de los trabajadores por niveles de estudio, atendiendo a los datos EPA; durante la entrevista, la adjudicataria deberá corroborar la validez del dato.

Correrá a cargo de la adjudicataria la **búsqueda de contactos con los parados no registrados en el SPECM**, debiendo consensuarse con la DGSPE el procedimiento a utilizar.

Durante la realización de las encuestas telefónicas, 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.

e. **Quinta fase – Análisis y explotación de los datos**; aplicación de las técnicas estadísticas necesarias para la obtención del perfilado.

La adjudicataria propondrá a la DGSPE una metodología estadística que permita obtener tipologías que diferencien y expliquen, en la medida de lo posible, el comportamiento, las necesidades y las expectativas de los desempleados, atendiendo a las variables recogidas durante la entrevista.



**f. Sexta fase – Redacción y entrega del Informe de resultados y del Resumen ejecutivo.**

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.

Al menos con dos semanas de antelación respecto a la fecha de entrega de los distintos documentos finales (Informe de resultados y resumen ejecutivo), la adjudicataria remitirá a la DGSPE un borrador de los mismos, suficientemente avanzado.

**g. Séptima fase – Elaboración de los productos para la presentación y difusión del estudio. Presentación del estudio**

Cara a la difusión y divulgación de los resultados de la investigación, además de los trabajos anteriores, el adjudicatario colaborará con la Administración en el caso de que se presente el trabajo en acto público.

### **3.6 EQUIPO TÉCNICO**

La empresa adjudicataria asignará al proyecto un equipo de personas con experiencia contrastada en el desarrollo y ejecución de encuestas, y en la realización de análisis ocupacionales; en concreto, deberá asignar los perfiles que, a continuación, se detallan.

- **1 Director de proyecto:** se encargará de dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos, proponiendo las líneas de trabajo y actuaciones necesarias a lo largo del proyecto, aun cuando no hayan sido señalados en el Pliego.

Tendrá titulación universitaria preferiblemente, en sociología, estadística o economía, especialista en estudios de mercado, experiencia de, al menos, cinco años en la dirección de equipos de trabajo y como investigador social y en, al menos, la dirección de cinco proyectos de análisis de la calidad de los servicios, o de expectativas y necesidades de usuarios de los servicios públicos, o de satisfacción con los servicios recibidos, con

metodología de encuesta. Será el interlocutor con la Dirección General y colaborará con la misma en el caso de la presentación del trabajo.

- **1 Técnico analista de datos** para la explotación estadística de los resultados de la encuesta. Tendrá titulación universitaria, preferiblemente, en estadística, matemáticas o sociología y además experiencia de análisis en, al menos, dos proyectos de encuestas.
- **1 Supervisor del trabajo de campo**, encargado de formar y resolver incidencias, dudas, etc. durante la preparación de la encuesta y el desarrollo de la misma. Tendrá titulación universitaria, preferiblemente en sociología, psicología o economía, y tendrá experiencia en, al menos, dos proyectos de encuestas.
- **2 Técnicos expertos en mercado de trabajo**, que llevarán a cabo los focus group, el planteamiento del cuestionario, el análisis de los resultados y la elaboración de informes, junto con el Director del proyecto. Tendrán titulación universitaria, preferiblemente en sociología, economía o similar, con experiencia en el desarrollo de, al menos, dos proyectos relacionados con análisis de calidad, expectativas, necesidades o satisfacción de los usuarios con los servicios del mercado de trabajo, mediante metodología de encuesta.
- **5 Encuestadores** que realizarán el trabajo de campo de encuestación.  
Tendrán experiencia de al menos, 2 años en encuestación telefónica.

La titulación académica se justificará mediante copia del título (licenciatura, diplomatura o grado) y la experiencia se acreditará con la vida laboral o certificaciones de servicios, en su caso, y un currículum vitae enfocado al proyecto.

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 profesional, 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.



#### **4. PROTECCIÓN DE DATOS**

En relación con datos de carácter personal, la administración facilitará los datos de carácter identificativo (nombre, apellidos, nº de identificativo anonimizado y teléfono) usuarios de los servicios a encuestar, quedando el adjudicatario obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en este sentido, según lo establecido en el ANEXO I.

#### **5. 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.

#### **6. 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 Cooperación con el Estado y la Unión Europea de la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid.

## 7. 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.

## 8. 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: 2021.11.23 11:29



## 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 auditorías 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"

### LOTE: 1

#### *Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar*

##### Descripción

El tratamiento consistirá en:

La empresa adjudicataria recibirá los datos de autónomos y emprendedores que han recibido servicios o programas. Así, podrá realizar una encuesta telefónica, para conocer las necesidades y expectativas en relación con ayudas/subvenciones, asesoramiento e información y formación.

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

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en este Anexo, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la *Dirección General de Autónomos y Emprendimiento* 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                  |
|--|--|
| PROGRAMA SOS EMPRESA;<br>PROGRAMA RE-EMPRENDE;<br>AYUDAS A TRABAJADORES QUE SE CONSTITUYAN POR CUENTA PROPIA (AFOE);<br>AYUDAS PARA LA AMPLIACIÓN DE LA TARIFA PLANA DE AUTÓNOMOS (APCA);<br>AYUDAS PARA EL FOMENTO DE LA EC;<br>BONIFICACIÓN DE CUOTAS POR CAPITALIZACIÓN DE DESEMPLEO;<br>EMPRENDIMIENTO;<br>ATENCIÓN A EMPRENDEDORES;<br>PROGRAMA DE LOCALES PARA EMPRENDEDORES;<br>PAGO ÚNICO DE LA PRESTACIÓN CONTRIBUTIVA;<br>FOMENTO DEL EMPRENDIMIENTO COLECTIVO;<br>FOMENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CONCILIACIÓN LABORAL; | NOMBRE Y TELÉFONO<br><br>CONTENIDO DE LAS SESIONES GRUPALES EN FORMATO VIDEO |



|   |  |
|---|--|
| PROGRAMA DE ATENCIÓN A<br>BENEFICIARIOS DE AMPLIACIÓN DE<br>TARIFA PLANA - SEGUNDA<br>OPORTUNIDAD;<br>PROGRAMA IMPULSA PARA<br>AUTONOMOS EN DIFICULTADES;<br>PROGRAMA DE APOYO A LA DIFUSIÓN<br>DE NEGOCIOS DE BENEFICIARIOS DEL<br>PROGRAMA SOS EMPRESA;<br>PROGRAMA CONTINÚA PARA<br>AUTONOMOS EN DIFICULTADES;<br>LÍNEA COVID DE AYUDAS DIRECTAS A<br>AUTÓNOMOS Y EMPRESAS |  |
|---|--|

### Elementos de tratamiento

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

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Recogida (captura de datos) | <input checked="" 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 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.

## LOTE 2

### ***Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar***

El tratamiento consistirá en:

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

También recibirá los datos de los trabajadores demandantes registrados para su encuestación.

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<br>GESTION DE EMPLEO     | DNI / NIF (identificativo anonimizado)<br>NOMBRE Y APELLIDOS<br>TELÉFONO<br>CONTENIDO DE LAS SESIONES GRUPALES EN FORMATO VIDEO |

### Elementos de tratamiento

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

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Recogida (captura de datos) | <input checked="" type="checkbox"/> Registro (grabación)               | <input checked="" type="checkbox"/> Estructuración                     | <input checked="" type="checkbox"/> Modificación |
| <input type="checkbox"/> Conservación (almacenamiento)          | <input checked="" 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:

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.