

## MEMORIA DE NECESIDAD E IDONEIDAD 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.

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

Según el Decreto 42/2021, de 19 de junio, de la Presidenta de la Comunidad de Madrid, por el que se establece el número y denominación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, le corresponde a la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo las competencias que actualmente ostenta la Consejería de Hacienda y Función Pública. Asimismo, le corresponden las competencias actualmente atribuidas a la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, con excepción de las competencias en materia de energía.

Por su parte, el Decreto 88/2021, de 30 de junio, por el que se modifica la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, adscribe la Dirección General del Servicio Público de Empleo a la citada Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

En materia de competencias, el Decreto 287/2019, de 12 de noviembre, atribuye a la Dirección General del Servicio Público de Empleo, la competencia para "la realización de los estudios e investigaciones del mercado de trabajo que sean necesarios para planificar y ejecutar las políticas de empleo" y las de "planificación de estrategias, proyectos y políticas de empleo, así como su evaluación y difusión".

Por ello, ha considerado de gran interés general económico y social la tramitación del expediente de contratación de servicios para la realización de un estudio de **"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"**.

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.

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.

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.

La Estrategia Madrid por el Empleo 2021-2023, dedica el EJE I a especificar diferentes actuaciones para promover el empleo sostenible, fortaleciendo y reorientando todos los instrumentos que la Comunidad de Madrid viene diseñando y ejecutando en los últimos años en la búsqueda de la creación de más y mejor empleo, principalmente a través de la gestión que desarrollan las Oficinas de Empleo y los incentivos que fomentan el empleo para los que tienen más dificultades de inserción.

De igual manera, dedica el EJE III. al 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.

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, 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".

## LA DIRECTORA GENERAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

Firmado digitalmente por: GARCÍA DÍAZ MARIA BELEN  
Fecha: 2021.10.28 12:39