



## **MEMORIA DE NECESIDAD E IDONEIDAD DEL CONTRATO DE SERVICIOS TITULADO “REALIZACIÓN DE UNA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID”**

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.

La Dirección General del Servicio Público de Empleo, en virtud del Decreto 234/2021, de 10 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo tiene encomendadas, entre otras, las competencias de “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 titulado **“REALIZACIÓN DE UNA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID”**.

El objeto del contrato es conocer y medir el grado de satisfacción de los servicios de empleo en las personas usuarias de los mismos, así como el rendimiento de dichos servicios a juicio de sus usuarios.

Se trata de la realización de un estudio mediante encuesta y focus group en el que de una manera exhaustiva se recojan las impresiones y expectativas de las personas usuarias de los diferentes servicios, en todas sus dimensiones, para, posteriormente, diseñar planes de mejora de los mismos.

Asimismo, debe contrastarse, no sólo el grado de satisfacción de los usuarios, sino también el grado de importancia relativa que los usuarios dan a cada una de las dimensiones mencionadas, ya que no todas afectan de la misma forma a los distintos servicios considerados.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos sobre los servicios y prestaciones que se ofrecen a través de la Administración autonómica, opiniones que permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de los mismos, de modo que el ciudadano sea el objeto de la actividad de la Administración.

Puede ser un verdadero desafío para los Servicios Públicos de Empleo lograr un desarrollo sostenible entre empleo y empleabilidad, y al mismo tiempo, mejorar la utilización de los servicios con unos recursos limitados. Una forma importante de abordar este desafío es comprender la importancia de medir la satisfacción del cliente, para que los resultados de dicha medición ayuden a mejorar continuamente los servicios públicos de empleo y se garantice su estrecha vinculación con las necesidades del cliente. De esta forma, gracias a las

observaciones de los clientes puede incrementarse la eficiencia de los servicios ya que pueden lograrse más y mejores resultados con menos recursos.

Por otra parte, la disponibilidad y el uso apropiado de medidas de la satisfacción de los clientes y la obtención de resultados puede cumplir con la necesidad de transparencia de los servicios públicos y su responsabilidad hacia los ciudadanos.

En este mismo sentido, la Estrategia Española de Apoyo Activo al Empleo 2021-2024 en línea con la iniciativa PES-Benchmarking (aprendizaje por comparación de los Servicios Públicos de Empleo), establece como objetivo clave Mejorar el grado de satisfacción de los empleadores y demandantes con los servicios prestados por los servicios públicos de empleo, y cuenta con el objetivo específico 2: Valorar la atención de las personas y las empresas a través de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo a través de la medida "Evaluación de la calidad, impacto y satisfacción de la prestación de los servicios de la Cartera Común del Sistema Nacional de Empleo".

La Decisión Nº 573/2014/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, creó la Red de Servicios Públicos de Empleo (SPE) de la Unión Europea, que entre otras funciones tiene que informar regularmente al Comité de Empleo y al Parlamento Europeo acerca de las políticas ejecutadas por los SPE de los Estados Miembros. A partir del año 2015, y con carácter permanente, tiene que hacer una evaluación del rendimiento comparado de los Servicios Públicos de Empleo de la UE basado en datos o evidencias. Los resultados de esta encuesta, sumados a los otros servicios públicos del Sistema Nacional de Empleo, se remiten anualmente a la Comisión Europea para la evaluación de la satisfacción de los servicios.

El objeto de este contrato es el punto de partida de todo proceso de mejora: conocer el grado de eficiencia y satisfacción de las personas usuarias respecto a los diferentes factores o elementos que intervienen en la prestación en cada uno de los servicios de empleo. Este conocimiento ayuda a determinar los puntos fuertes y puntos débiles en la prestación del servicio y tener en cuenta dicho conocimiento para la planificación y programación de Políticas Activas de Empleo.

El contrato estará financiado en un 100% con cargo a los fondos procedentes del Servicio Público de Empleo Estatal-SEPE.

LA DIRECTORA GENERAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

Firmado digitalmente por: GARCÍA DÍAZ MARIA BELEN  
Fecha: 2022.10.11 12:29

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