

Nº expediente: 300/2017/01543

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA ELABORACIÓN DE UN ESTUDIO CUALITATIVO SOBRE LOS SERVICIOS EXTERNALIZADOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID.****1. OBJETO DEL CONTRATO Y CONTENIDO BÁSICO.**

La Auditoría Ciudadana Municipal de la Deuda y las Políticas Públicas (ACMDPP) constituye una herramienta de control de la gestión de los recursos públicos, especialmente con respecto de la deuda del Ayuntamiento de Madrid, donde el principio de transparencia cobra un valor fundamental, en cuanto que pretende garantizar la participación efectiva de los ciudadanos en la toma de decisiones y en la evaluación del desempeño del gobierno municipal.

Los objetivos de la auditoría son obtener y difundir información relevante sobre la gestión de los recursos públicos municipales, analizar la gestión municipal según criterios de utilidad pública para la ciudadanía, obtener conclusiones que eviten la repetición futura de malas prácticas detectadas, habilitar mecanismos que integren el control ciudadano en el funcionamiento económico ordinario del ayuntamiento.

En este sentido, parte esencial del proceso de la Auditoría Ciudadana Municipal de la Deuda y las Políticas Públicas radica en su carácter ciudadano. Este carácter ciudadano se desarrolla no solo a través de la participación activa de la ciudadanía en el proceso de auditoría, canalizada a través de las Mesas de Auditoría de los Foros Locales, sino a través de tareas proactivas que consigan trasladar información acerca de las preocupaciones de la ciudadanía, el papel del Ayuntamiento y los principales impactos de las políticas públicas, tanto por parte de la ciudadanía en general como por parte de actores concretos significativos dentro de los distintos ámbitos sectoriales.

El objeto del contrato se centrará en estas labores proactivas de obtención de información de la ciudadanía acerca de los impactos de las políticas públicas municipales, tanto de la ciudadanía en general, a través de la formación de grupos de discusión representativos de carácter territorial, como de agentes significativos.

El contenido básico del contrato a realizar consistirá en la creación de grupos de discusión de carácter territorial y por otra parte, la elaboración de entrevistas en profundidad a agentes significativos dentro de los distintos ámbitos de las políticas públicas.

## 2. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR.

El objeto final del contrato será la elaboración de un informe final de evaluación de los distintos procesos de externalización que se ha realizado en el Ayuntamiento de Madrid a lo largo de las últimas legislaturas.

Esta evaluación deberá fundamentarse desde el ámbito de las personas usuarias o potenciales usuarias del servicio (o personas cercanas a los mismos) y desde el ámbito de las plantillas laborales; también se considerarán otros actores relevantes en cada uno de los ámbitos en los que se han producido externalizaciones.

Con objeto de fundamentar estas valoraciones la adjudicataria deberá desarrollar dos herramientas de análisis cualitativo: Grupos de discusión y entrevistas en profundidad.

### 2.1 Grupos de discusión.

Se establecerán grupos de discusión sobre las siguientes áreas:

- Limpieza, recogida de residuos, zonas verdes.
- Servicios sociales, atención a la dependencia y asistencia a domicilio.
- Educación infantil.
- Instalaciones deportivas.

Se formarán dos grupos de discusión por cada una de las áreas, uno compuesto por personal laboral actual o pasado de las distintas empresas que hayan venido desarrollando estos servicios, y otro por personas usuarias o potenciales usuarias de los servicios.

Los grupos estarán compuestos por entre 5 y 10 integrantes, en función de las necesidades de representatividad que plantee cada una de las áreas objeto del estudio.

El adjudicatario será responsable de los siguientes aspectos:

- Diseño del grupo y definición de perfiles.
- Captación de participantes.
- Moderación y dinamización del grupo.
- Organización logística, incluyendo todas las instalaciones necesarias para el correcto desarrollo de las actividades.
- Grabación y transcripción.
- Análisis.
- Informe de resultados.

La empresa también será responsable de la dinamización de la sesión, debiendo abordarse como mínimo los siguientes aspectos:

- **Grupos de discusión de usuario:** percepción del servicio, percepción de la evolución del servicio a lo largo del tiempo, principales carencias detectadas, principales aspectos positivos, balance comparativo (si hubiese posibilidad), precio y barreras de entrada, motivos del no uso del servicio, conocimientos de su existencia y funcionamiento.
- **Grupos de discusión de plantillas laborales:** condiciones laborales, evolución de las condiciones laborales, condiciones de prestación del servicio, satisfacción con el puesto de trabajo, posibilidades de conciliación, estabilidad en el empleo, salarios.

Un representante del ayuntamiento deberá poder acudir a observar el desarrollo de los grupos de discusión desde una sala anexa. En este sentido, deberá notificarse al responsable municipal la hora y lugar de desarrollo de cada uno de los grupos de discusión con una antelación previa de al menos una semana.

## 2.2 Entrevistas en profundidad.

Para complementar el análisis cualitativo se realizarán también entrevistas semiestructuradas en profundidad a distintos actores de referencia dentro del sector.

Las distintas áreas a tratar dentro de las entrevistas serán:

- Limpieza urbana.
- Recogida de residuos.
- Conservación de zonas verdes.
- Educación infantil.
- Servicio de asistencia a domicilio.
- SAMUR social.
- Asistencia a víctimas de violencia de género.
- Instalaciones deportivas.
- Servicios de atención ciudadana (Línea Madrid, 010).

Se realizarán un mínimo de cinco entrevistas semiestructuradas dentro de cada una de las áreas descritas. Estas entrevistas se realizarán a personas con una opinión cualificada dentro del sector, abordando el mayor número de ópticas posibles: representantes de asociaciones de usuarios, sindicatos, representantes de empresas y patronal, representantes de instituciones, representantes de ONGs, expertos en la materia, etc.

El adjudicatario será responsable de los siguientes aspectos:

- Definición de perfiles de los entrevistados para cada una de las áreas.

- Captación de los entrevistados.
- Diseño del guión de la entrevista de forma particular para cada entrevistado.
- Organización logística.
- Grabación y transcripción.
- Análisis.
- Informe de resultados para cada una de las áreas.

El diseño de la entrevista deberá ser elaborado por la entidad adjudicataria ajustándose al perfil de la persona entrevistada y el área de actuación.

### **2.3 Productos del contrato.**

Como ya se ha señalado anteriormente, el objeto final del contrato será la elaboración de un informe final de evaluación de la valoración de los distintos procesos externalizadores que se ha realizado en el Ayuntamiento de Madrid a lo largo de las últimas legislaturas.

Además de ese informe final de evaluación el adjudicatario entregará al Ayuntamiento:

- Informe de resultados de las entrevistas realizadas para cada una de las áreas señaladas en el punto 2.2 (9 informes).
- Informe de resultados de cada uno de los grupos de discusión (8 informes)
- Transcripciones de las sesiones de los grupos de discusión.
- Transcripciones de las entrevistas.
- Grabaciones de las sesiones de los grupos de discusión.

### **2.4 Plazos y condiciones de prestación del servicio.**

El contratista adjudicatario designará un interlocutor con el Ayuntamiento de Madrid.

Se establece un plazo de seis meses para la entrega en el Ayuntamiento de Madrid de la documentación mencionada en el punto anterior.

Se entregarán tres copias físicas del informe final así como una memoria usb que contenga, además del informe final, el resto de la documentación mencionada en el punto 2.3.

### **Reuniones de coordinación.**

Se establecerán al menos tres reuniones entre el interlocutor y el equipo de trabajo y el responsable del contrato.

- Una primera reunión en los primeros quince días tras la formalización del contrato. En esta reunión se presentará detenidamente el proyecto propuesto por la empresa y se resolverán todas las dudas que pudieran suscitarse entre las partes.
- Una segunda reunión dentro de los primeros dos meses de la prestación. En esta reunión el adjudicatario presentará al interlocutor municipal los siguientes aspectos:
  - Propuesta de diseño de los distintos grupos de trabajo.
  - Propuesta de perfiles a entrevistar para cada una de las áreas.
  - Propuesta de guión de los distintos grupos de discusión.
  - Propuesta de guión de cada una de las entrevistas, recogiendo los principales aspectos a plantear en función del perfil del entrevistado y área.

El responsable municipal podrá realizar cuantas consideraciones encuentre precisas a la propuesta de la empresa.

- Una tercera reunión de presentación de resultados una vez completados el informe objeto del estudio. Esta reunión se producirá a los seis meses de la formalización del contrato.

Accesoriamente podrán establecerse otras reuniones siempre que se considere necesario por parte de ambas partes contratantes, a fin de resolver cualquier duda o discrepancia que pudiera desarrollarse a lo largo del contrato.

La fecha concreta de cada reunión deberá fijarse por el responsable del contrato, al menos con 15 días de antelación.

## 2.5 Seguimiento y control de calidad de los trabajos

Con objeto de verificar el buen desarrollo de los trabajos a realizar, y que efectivamente se cumple el programa de trabajo fijado con la calidad y el contenido recogido en la oferta, el responsable del contrato estará en constante comunicación con la empresa adjudicataria a través de su interlocutor, y se reserva el derecho de efectuar cuantos controles y revisiones de calidad considere oportunos sobre los trabajos realizados.

## 3. MEDIOS PERSONALES.

### 3.1 Composición de los equipos de trabajo.

La totalidad del personal técnico que se asigne al cumplimiento del contrato deberá contar con experiencia en el desarrollo de alguno de los siguientes aspectos: análisis cualitativos, investigación sociológica, investigación de mercados y opinión, o análisis demoscópico. Esta experiencia deberá ser de al menos de 5 años en la persona directora del equipo o de al menos tres en los restantes componentes.

El equipo estará formado por un mínimo de tres personas, que deberán poseer al menos, cada una de ellas, una titulación oficial universitaria de grado medio o superior en alguna de las siguientes ramas: Licenciatura, grado o máster en Sociología, Psicología o Antropología, o análogos.

La sustitución de cualquiera de los miembros del equipo técnico deberá comunicarse por el interlocutor de la empresa adjudicataria al responsable del contrato, con una antelación mínima de 10 días hábiles a la sustitución efectiva, debiendo acreditar con la misma documentación su adecuación a los requisitos de formación y experiencia establecidos.

### **Relación jurídica.**

El personal adscrito a la ejecución del contrato estará sometido al poder de dirección y organización del contratista adjudicatario (horarios, instrucciones, etc.) y a todo el ámbito y orden legalmente establecido, siendo por tanto este el único responsable y obligado al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso.

A la extinción del presente contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de personas que hayan realizado los trabajos objeto del mismo, como personal del Ayuntamiento de Madrid de conformidad con el artículo 301.4 del TRLCSP.

El personal que la empresa adjudicataria destine a la realización de las actividades descritas en el contrato dependerá exclusivamente, desde el punto de vista jurídico y laboral de la empresa adjudicataria, no existiendo vinculación o dependencia laboral, profesional o funcional alguna con el Ayuntamiento de Madrid.

### **3.3 Interlocutor del contratista**

La persona directora del equipo de trabajo será la actúe como interlocutora con la persona responsable del contrato. Igualmente deberá nombrarse por la empresa adjudicataria un sustituto para los casos de ausencia del interlocutor, que deberá pertenecer a la empresa adjudicataria o ser miembro del equipo técnico designado para la ejecución del contrato.

El responsable del contrato informará a la empresa adjudicataria a través de su interlocutor de las instrucciones que sean precisas para la correcta ejecución del contrato así como de aquellas actuaciones y servicios que supongan un incumplimiento o un cumplimiento defectuoso, a efectos de que adopte las medidas necesarias para solventarlo.

### **4. MEDIOS MATERIALES.**

El contratista adjudicatario deberá poner a disposición de los trabajadores los medios materiales necesarios y en cantidad suficiente para la realización de los trabajos objeto del presente contrato.

Los medios materiales incluirán al menos y en cualquier caso:

- Los espacios para la realización de los grupos de discusión (que deberán contar con los estándares de seguridad, salubridad y confort necesarios para el adecuado desarrollo de la

actividad). Estos espacios deberán contar además con salas anexas desde las que se pueda observar el desarrollo del grupo de discusión.

- Ordenadores, tabletas así como cualesquiera otros medios necesarios para la realización de las entrevistas y actas de los grupos de trabajo.
- Equipos para la grabación del desarrollo de los grupos de discusión.

## 5. CLAUSULAS SOCIALES

Se incorporan como cláusulas sociales de obligado cumplimiento las que a continuación se exponen:

### 5.1. Especificaciones Técnicas.

1. Los trabajos objeto del contrato se desarrollarán respetando las normas sociolaborales vigentes en España y en la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo.

Corresponderá al responsable del contrato la comprobación del cumplimiento de esta obligación en el momento en que se realicen los correspondientes servicios. A tal fin, durante el primer mes de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria aportará un documento con el siguiente compromiso:

“Los servicios objeto del contrato se desarrollarán respetando las normas sociolaborales vigentes en España y en la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo.”

Así mismo, durante el último mes de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria aportará un documento que acredite que:

“Los servicios objeto del contrato se han desarrollado respetando las normas sociolaborales vigentes en España y en la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo.”

2. En toda la documentación que debe aportar la empresa adjudicataria que sea necesaria para la ejecución del contrato, deberá hacerse un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas, y fomentar con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.

Durante la ejecución del contrato, corresponderá al responsable del contrato la comprobación del cumplimiento de esta obligación, a cuyo fin llevará a cabo la revisión de la cartelería y documentación, así como de cualquier otro soporte que garantice el cumplimiento de esta obligación. Durante el último mes de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria aportará una declaración responsable que acredite que:

“En toda la documentación, publicidad, imagen o materiales necesarios para la ejecución del contrato XXXX se ha hecho un uso no sexista del lenguaje, evitando cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas, y fomentando con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.”

3. La empresa adjudicataria adoptará las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias para prevenir de manera rigurosa los riesgos que pueden afectar a la vida, integridad y salud de las personas trabajadoras.

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

- La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.
- La formación e información en materia preventiva a las personas adscritas a la ejecución del contrato.
- El justificante de la entrega de equipos de protección individual que, en su caso, sean necesarios.

Durante el último mes de ejecución del contrato la empresa adjudicataria deberá acreditar el cumplimiento de estos extremos mediante la siguiente documentación:

- Declaración responsable sobre las medidas de seguridad y salud laboral adoptadas en la ejecución de la actividad contratada, con la correspondiente evaluación de riesgos, así como sobre las medidas relativas a la formación e información en materia preventiva a las personas adscritas a la ejecución del contrato. Si fuera necesario hacer entrega de algún equipo de protección individual, también se hará constar.

4. Las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato deberán estar afiliadas y en situación de alta en la Seguridad Social.

A efectos de acreditar el cumplimiento de esta obligación, la empresa adjudicataria deberá presentar al inicio de la ejecución del contrato, una declaración responsable en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato están afiliadas y en situación de alta en la Seguridad Social.

En todo caso, el órgano de contratación podrá solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de la documentación que acredite el contenido de la declaración responsable.

5. Para la determinación del precio del contrato se ha tenido en cuenta, el salario base establecido en el XVI Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública, aplicable al presente contrato, más el complemento de antigüedad.

## 5.2. Condiciones especiales de ejecución.

La empresa adjudicataria está obligada, para favorecer la conciliación de la vida personal y laboral de las personas trabajadoras adscritas a la ejecución del contrato, a adoptar las siguientes medidas:

- Flexibilidad de horarios laborales de entrada y salida en el trabajo y de las pausas o descanso para la comida, café, etc...
- Información sobre centros del territorio especializados en cuidado de personas dependientes.



Con el fin de dar cumplimiento a esta condición especial de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria deberá acreditar al inicio de la ejecución del contrato la planificación de las acciones a realizar en relación con el personal vinculado a la ejecución del mismo, así como su contenido. Antes de la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá aportar a la persona responsable del contrato un informe detallado sobre las actuaciones realizadas con determinación de su alcance y destinatarios, que deberá ser cumplimentado en el modelo que figura como Anexo I del presente Pliego.

### 5.3. Control y supervisión de la ejecución de las Cláusulas Sociales.

La persona responsable del contrato designada por el órgano de contratación supervisará el cumplimiento de las obligaciones que en relación con las cláusulas sociales se prevén en el presente pliego de prescripciones técnicas y las ofertadas por la empresa adjudicataria, así como las que deriven de la legislación social y laboral vigente.

La supervisión por parte de la persona responsable del contrato se realizará en los plazos y forma que a continuación se indican:

- A la finalización del trabajo mismo, la persona responsable del contrato presentará un informe de cumplimiento de las obligaciones que en relación con las cláusulas sociales se han previsto en el presente pliego.
- En todo caso, el órgano de contratación podrá solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de la documentación que acredite el contenido de las distintas declaraciones responsables. Con carácter previo a la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar un informe relativo al cumplimiento de las obligaciones sociales que le fueran exigibles legal o contractualmente.

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE AUDITORÍA DE LA DEUDA  
Y LAS POLÍTICAS PÚBLICAS

## ANEXO I

### MODELO DE INFORME

**INFORME QUE ACREDITE LA OBLIGACIÓN DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA DE ESTABLECER MEDIDAS PARA FAVORECER LA CONCILIACIÓN CORRESPONSABLE EN LA PLANTILLA QUE EJECUTE EL CONTRATO.**

**INFORME DE CONCILIACIÓN CORRESPONSABLE DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.**

(El informe que en todo caso debe estar desagregado por sexos y deberá responder a las siguientes preguntas)

1. ¿Se han escuchado las necesidades de la plantilla que va a desarrollar el contrato? Detallar el proceso.  
  
IMPORTANTE: son medidas tanto para mujeres como para hombres, es un tema que nos afecta a todos y a todas. Deben ser medidas que pueda disfrutar toda la plantilla y no solo determinados cargos o puestos.
2. ¿Se ha formalizado el compromiso con este tema y comunicado a toda la plantilla, por ejemplo a través de un documento que entregues con la nómina, en un tablón de anuncios, en una reunión? Detallar el proceso.
3. ¿Se ha hecho seguimiento de las medidas y se ha realizado una evaluación para conocer si las medidas han sido eficaces y útiles tanto para la empresa como para las personas trabajadoras? Detallar el proceso.

Las medidas pertenecerán a los siguientes bloques:

1. Flexibilización del horario de trabajo.
2. Información sobre centros del territorio especializados en cuidado de personas dependientes.