



Dirección General  
del Servicio Público de Empleo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
EMPLEO Y COMPETITIVIDAD



## SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE EMPLEO Y SERVICIO AL EMPLEADOR

Exp.: A/SER-028947/2020

### **INFORME RAZONADO JUSTIFICATIVO DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO**

#### **TÍTULO: “GESTIÓN DE FLUJOS DE ACCESO, INFORMACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE EL USO DE LA TECNOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES”**

De conformidad con lo establecido en el artículo 28 apartado 1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, se exponen a continuación las necesidades que se tratan de satisfacer, así como las características de las prestaciones objeto del contrato de referencia:

La sucesión de acontecimientos a lo largo del mes de marzo de 2020, con la declaración de pandemia por parte de la OMS y la declaración del estado de alarma por el Gobierno de España, y sus posteriores prórrogas, ha significado una profunda reflexión sobre la concepción de las oficinas de empleo, sus dimensiones, aforos y en general la forma de prestar sus servicios.

La reapertura al público de las oficinas de empleo, tras el estado de alarma, se basó en dos premisas fundamentales: la atención con cita previa y la reducción al mínimo de la atención presencial en pro de la atención a distancia, empleando los medios digitales a nuestro alcance.

El presente contrato, pretende también dar cumplimiento a la RESOLUCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA POR LA QUE SE APRUEBAN INSTRUCCIONES SOBRE EL PROCEDIMIENTO Y LAS MEDIDAS DE INCORPORACIÓN A LOS PUESTOS DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID CON MOTIVO DE COVID-19. En dicha Resolución se indica expresamente que “se promoverá la administración electrónica y la cita previa, de tal forma que permita gestionar unos flujos de público acorde al aforo estimado”. La prestación del servicio pretendido con el presente contrato, va dirigida a dar cumplimiento a este mandato, de tal forma que se fomente la gestión digital de los trámites de los usuarios de las oficinas de empleo, orientándolos y formándolos en caso de que carezcan de los conocimientos y competencias digitales necesarios, y controlando los flujos de usuarios que acceden a las oficinas, siendo únicamente aquellos que dispongan de cita previa.

Basándonos en todas estas premisas, se hace necesaria la contratación del servicio de gestión de flujos de acceso, información y formación sobre el uso de la

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

tecnología para la realización de trámites, de manera que se informe y forme, en caso de ser necesario, a los usuarios de los trámites que puede realizar de forma no presencial con el uso de las tecnologías de la información, disminuyendo la presencia de usuarios en las oficinas, lo que garantizará una mejora en las condiciones de distanciamiento social necesarias para el control del SARS-CoV-2.

La Orden TES/406/2020, de 7 de mayo, por la que se distribuyen territorialmente para el ejercicio económico de 2020, para su gestión por las comunidades autónomas con competencias asumidas, subvenciones del ámbito laboral financiadas con cargo a los Presupuestos Generales del Estado, incluyendo aquellas destinadas a la ejecución del Plan de Choque por el Empleo Joven 2019-2021 y del Plan Reincorpora-T 2019-2021, en su artículo 6.1 apartado g) establece que podrá financiarse con estos fondos “El coste de la prestación de los servicios de control de accesos o recepción, comprobación de usuarios y orientación de los mismos en puntos de información y auto información, el control de entradas y flujos de público e información general sobre el funcionamiento de las oficinas de empleo, en las que presten sus servicios empleados públicos adscritos al Servicio Público de Empleo Estatal, siempre que el mismo se realice por personal ajeno al Servicio Público correspondiente”.

La Dirección Provincial de Madrid del Servicio Público de Empleo, lleva varios ejercicios económicos solicitando que se contrate un servicio de dirección de flujos y orientación sobre los trámites llevados a cabo en oficinas de empleo, haciendo uso así de la prerrogativa que establece la citada Orden en el punto 3 de su artículo 6 en el que dispone que “El Servicio Público de Empleo Estatal podrá instar a las comunidades autónomas la utilización de las cantidades recogidas en la aplicación presupuestaria 19.101.241-A.458.00 para la realización de los gastos mencionados en las letras a), b), c) y g) del apartado 1”.

Por su parte el DECRETO 287/2019, de 12 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, atribuye en su artículo 15.3.f) a la Dirección General del Servicio Público de Empleo, la competencia para la coordinación y gestión de la red de oficinas de empleo de la Comunidad de Madrid.

Con base en todo lo anterior, se pretende la contratación de este servicio para dar respuesta a la mejora en la gestión de trámites en las oficinas de empleo, adaptándolas a las nuevas necesidades acontecidas por la situación sanitaria acaecida.

## EL SUBDIRECTOR GENERAL DE OFICINAS DE EMPLEO Y SERVICIO AL EMPLEADOR

Firmado digitalmente por: GONZALEZ DURAN LUIS MIGUEL  
Fecha: 2020.08.27 14:49