



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



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

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE EMPLEO Y SERVICIO AL EMPLEADOR

Exp.: A/SER-010540/2022

## **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 EN LAS OFICINAS DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID”**

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:

En la actualidad, tras la crisis acontecida a raíz de la pandemia de la COVID-19, se mantienen algunas premisas básicas que durante su transcurso se establecieron para la atención a los usuarios/as de la Red de Oficinas de Empleo de la Comunidad de Madrid, como son una atención a los usuarios más digitalizada y a distancia y el establecimiento de cita previa cuando proceda una atención presencial. Estos principios van en línea con el cumplimiento de los principios de modernización y transformación digital de la Administración, de tal forma que aspiran a fomentar 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 preferentemente aquellos que dispongan de cita previa.

La digitalización de los procesos básicos de gestión conforma una de las medidas de la Estrategia Madrid por el Empleo 2021-2023, habiéndose configurado la relación digital con los ciudadanos como una herramienta básica, dada su contribución al acercamiento de los servicios públicos a las personas usuarias de las oficinas de empleo, permitiendo así romper barreras de territorialidad y contribuyendo al principio de igualdad de oportunidades en el acceso al empleo.

Habiendo quedada demostrada la pertinencia y la utilidad del servicio durante los meses anteriores, se hace necesaria la contratación del servicio de gestión de flujos de acceso, información y formación sobre el uso de la 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 contribuirá a un



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



gradual de la digitalización de dichos espacios públicos y a una mejora en la calidad de los servicios ofrecidos.

La Orden TES/527/2021, de 26 de mayo, por la que se distribuyen territorialmente para el ejercicio económico de 2021, para su gestión por las comunidades autónomas con competencias asumidas, créditos del ámbito laboral financiados con cargo a los Presupuestos Generales del Estado, no financiados con el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, incluyendo aquellos destinados 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 podrán 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 solicita la continuación del servicio de dirección de flujos y orientación sobre los trámites llevados a cabo en oficinas de empleo, si bien con algunas modificaciones con respecto a los pliegos publicados anteriormente, 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 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, atribuye en su artículo 30.3.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 continuidad a la mejora en la gestión de trámites en las oficinas, adaptándolas al proceso de modernización y digitalización de las Administraciones Públicas y mejorando así la calidad en los servicios ofrecidos en la Red de Oficinas de Empleo de la Comunidad de Madrid.

## LA SUBDIRECTORA GENERAL DE OFICINAS DE EMPLEO Y SERVICIO AL EMPLEADOR

Firmado digitalmente por: GARCIA MARTINEZ ANA BELEN  
Fecha: 2022.06.16 14:21