

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 FOMENTO DEL EMPLEO

Exp.: A/SER-022688/2025

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, se mantienen algunas premisas básicas que durante la Pandemia se establecieron para la atención a los usuarios 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 modernización y nuevas tecnologías, se encuentra en el Eje IV. De la Estrategia Madrid por el Empleo 2025-2027.

La Estrategia Madrid por el Empleo 2025- 2027 ha de convertirse en un impulsor de la digitalización tanto de la Red de Oficinas de Empleo como de los servicios de formación, orientación, así como del asesoramiento a emprendedores, entre otros. Todo lo anterior garantizando la provisión de servicios públicos de calidad a la totalidad de la población, independientemente de su nivel formativo en el uso de nuevas tecnologías, y la llegada a todos los municipios de la región.

Habiendo quedada demostrada la pertinencia y la utilidad del servicio, 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 una gradual digitalización de dichos espacios públicos y a una mejora en la calidad de los servicios ofrecidos.

El Ministerio de Trabajo y Economía Social publica anualmente una orden por la que se distribuye territorialmente, para su gestión por las comunidades autónomas con competencias asumidas, subvenciones del ámbito laboral financiadas con cargo a los Presupuestos Generales del Estado y financia al 100% gastos derivados de actividades llevadas a cabo en materia de empleo. La última publicada es la Orden TES/602/2024, de 10 de junio.

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, haciendo uso así de la prerrogativa que establece la citada Orden TES/602/2024, de 10 de junio, 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”.

Esta última Orden, por la que se distribuyen territorialmente 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, 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”. Los controladores de flujos prestan información a los ciudadanos sobre ambas administraciones, SEPE y Comunidad de Madrid, siendo ajeno a ambas.

Por su parte el DECRETO 230/2023, de 6 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, atribuye en su artículo 27. 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.



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



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 FOMENTO DEL EMPLEO

Firmado digitalmente por: GARCIA MARTINEZ ANA BELEN
Fecha: 2025.07.07 11:52