



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



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FOMENTO DEL EMPLEO

Exp.: A/SER-022688/2025

PROPUESTA: 1ª MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA 1ª MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

CAUSAS DE LA MODIFICACIÓN Y SU JUSTIFICACIÓN

El servicio de gestión de flujos tiene su origen en las medidas adoptadas como consecuencia de la declaración del estado de alarma por el Gobierno de España mediante Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, así como en las disposiciones dictadas con posterioridad. En dicho contexto, la reapertura al público de las Oficinas de Empleo se sustentó en dos premisas fundamentales: la atención mediante cita previa, y la priorización de canales no presenciales mediante el uso de herramientas digitales.

La implantación de este modelo evidenció la existencia de dificultades por parte de los usuarios en la identificación de los trámites a realizar y en el manejo de los medios electrónicos necesarios para su tramitación, por lo que se introdujo la figura del controlador de flujos, con el objeto de ordenar el acceso de los usuarios, asesorándoles y ayudándoles en relación a los trámites que se realizan en las oficinas de empleo, lo cual supuso una reducción de los tiempos de permanencia en las mismas.

La experiencia acumulada desde su implantación ha puesto de manifiesto su carácter esencial para el correcto funcionamiento de las Oficinas de Empleo, quedando acreditada su eficacia tanto en la gestión de los flujos de acceso como en la mejora de la atención al ciudadano.

En el contexto del contrato actualmente vigente, se ha constatado la necesidad de introducir ajustes en su configuración inicial, prevista en el **Anexo I** del Pliego de Precipciones Técnicas que han de regir la ejecución de dicho contrato, con el fin de adaptarla a las circunstancias reales existentes en la Red de Oficinas de Empleo, siendo necesario, por tanto, proceder a una redistribución de los gestores de flujos, con el fin de adecuar los recursos disponibles a las necesidades actuales de cada oficina y garantizar así una prestación del servicio eficiente y equilibrada.

Dicha redistribución responde, en concreto, a necesidades operativas detectadas en las Oficinas de Empleo de Puerta del Ángel y San Sebastián de los Reyes, derivadas de la diferente evolución en la afluencia de usuarios.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestion.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963357167914665523553**

Mientras que en la Oficina de Empleo de Puerta del Ángel resulta suficiente la asignación de un único controlador de flujos, la Oficina de Empleo de San Sebastián de los Reyes ha visto incrementada su carga de atención, al haber asumido a los usuarios de la Oficina de Empleo de Alcobendas, tras su cierre en el ejercicio anterior, lo que justifica la necesidad de refuerzo de sus recursos personales.

Por tanto, la medida propuesta consiste en una redistribución interna de los controladores de flujos entre ambas oficinas, actuación que no supone ni incremento ni minoración del gasto, manteniéndose inalterado el precio del contrato conforme a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, sin que proceda revisión de precios ni modificación alguna del resto de las condiciones contractuales.

Esta modificación del contrato se encuentra amparada en el apartado 4 de la cláusula 1.22 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, por la necesidad de adecuar la dotación de controladores de flujos por circunstancias sobrevenidas derivadas de variaciones en la afluencia de público.

LA SUBDIRECTORA GENERAL DE FOMENTO DEL EMPLEO

Firmado digitalmente por: GARCIA MARTINEZ ANA BELEN
Fecha: 2026.06.18 14:11



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestion.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963357167914665523553**