Junta de Andalucía

INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMPRA DE ESPACIOS PUBLICITARIOS Y PLANIFICACIÓN DE MEDIOS PARA LA DIFUSIÓN DE LA HOJA ELECTRÓNICA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO

1. OBJETO DEL INFORME

El presente informe tiene por objeto justificar la insuficiencia de medios propios para la contratación de los servicios de compra de espacios publicitarios y planificación de medios destinados a la difusión de la Hoja Electrónica de Quejas y Reclamaciones de las Personas Consumidoras y Usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía**.** Dicha contratación se llevará a cabo mediante el procedimiento abierto simplificado abreviado, conforme al Código CPV 79341400-0 (Servicios de campañas publicitarias).

2. NECESIDAD Y FINALIDAD DE LA CONTRATACIÓN

La difusión de la Hoja Electrónica de Quejas y Reclamaciones es una acción clave para garantizar que la ciudadanía andaluza conozca y haga uso de este recurso, promoviendo la transparencia y la defensa de los derechos de los consumidores. Para ello, es imprescindible una estrategia publicitaria eficaz que permita alcanzar al mayor número de usuarios mediante distintos medios de comunicación, tales como prensa digital, redes sociales y radio.

3. ANÁLISIS DE LOS MEDIOS DISPONIBLES

El análisis de los recursos propios ha permitido constatar que la Dirección General de Consumo no cuenta con los medios técnicos, materiales ni humanos suficientes para llevar a cabo directamente la compra de espacios publicitarios y la planificación estratégica de medios. Las principales limitaciones detectadas son las siguientes:

- **Ausencia de estructura especializada**: No se dispone recursos humanos suficientes ni de un equipo de profesionales en la Dirección General de Consumo con experiencia en la negociación y compra de espacios publicitarios en los diferentes soportes de difusión.
- **Limitaciones en el acceso a medios publicitarios**: La compra directa de espacios publicitarios requiere de relaciones comerciales con los distintos medios de comunicación y plataformas digitales, lo que la Dirección General de Consumo no tiene capacidad de gestionar de manera efectiva.
- **Falta de herramientas y software especializado**: La planificación óptima de campañas publicitarias exige el uso de herramientas específicas para la segmentación del público objetivo, el análisis de audiencias y la medición del impacto, tecnologías de las que la Dirección General de Consumo no dispone.

Avd. Luis Montoto 133 41007 Sevilla
Tlf.: 955006328
dg.consumo.csalud@juntadeandalucia.es

- **Restricciones operativas y administrativas**: La gestión directa de este servicio con medios propios supondría una carga administrativa y operativa elevada, dificultando la ejecución de la campaña en los plazos previstos.

4. CONCLUSIÓN

A la vista de lo expuesto, se concluye que la Dirección General de Consumo carece de medios suficientes para la realización del servicio de compra de espacios publicitarios y planificación de medios con recursos propios. En consecuencia, resulta necesario proceder a la contratación de este servicio a través del procedimiento abierto simplificado abreviado, garantizando así la adecuada difusión de la Hoja Electrónica de Quejas y Reclamaciones de las Personas Consumidoras y Usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

En virtud de lo anterior, se propone la tramitación del expediente de contratación conforme a lo establecido en la Ley de Contratos del Sector Público, con el fin de seleccionar un adjudicatario que pueda ejecutar el servicio con eficacia, eficiencia y plena garantía de cumplimiento de los objetivos establecidos.

En Sevilla a la fecha de la firma.

El Jefe de Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje

Daniel Escalona Rodríguez