



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL CONTRATO DENOMINADO “DIAGNÓSTICO GLOBAL DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA EMPRESA MADRILEÑA, PROMOVIDO POR LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.

1.- INTRODUCCIÓN

La Transformación Digital representa una revolución tecnológica que va a transformar la sociedad y la economía, representando una oportunidad de mejora competitiva para todos los sectores.

La Comisión Europea estima que se pueden crear en torno a 250.000 nuevos empleos antes del 2020 con la puesta en marcha del Mercado único Digital.

España es la economía nº 14 del mundo pero ocupamos el puesto 45 en cuanto al desarrollo de la digitalización.

La transformación digital se presenta como el reto más importante para la competitividad de Madrid a medio y largo plazo.

La OCDE define la digitalización como una tecnología de utilidad general, que sirve de apoyo a todos los sectores de la economía.

La transformación digital supone la interconexión integral de las distintas áreas de la economía.

Las posibilidades de esta economía digital ya se han empezado a percibir claramente en los sectores más ligados al consumidor final: comercio “online”, redes sociales, primeros pasos del BIG DATA han afectado ya al comercio, las telecomunicaciones, el turismo y los servicios financieros. El transporte está empezando a cambiar con la economía compartida y los vehículos autónomos, etc.

Por tanto, la transformación digital supone un desafío para las empresas y el conjunto de la economía de la Comunidad de Madrid.

El Decreto 126/2017, de 24 de octubre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda desarrolla las atribuciones que corresponden a la Dirección General de Economía, Estadística y Competitividad, entre las que se encuentra el desarrollo de programas para el fomento de la digitalización de la empresa madrileña.

Ante la importancia del reto de la digitalización de la economía, se hace necesario establecer un diagnóstico de la situación de las empresas madrileñas frente al desafío de la Transformación Digital y establecer un plan de actuación para ayudar a la economía de la región a afrontarlo.



2.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la elaboración de un informe denominado **Diagnóstico Global de la Transformación Digital en la Empresa Madrileña** (en adelante el Diagnóstico) que servirá de base para la elaboración del **"PROGRAMA DE IMPULSO A LA COMPETITIVIDAD"** sobre la base de la muestra seleccionada.

La elaboración de este Informe de Diagnóstico Global de transformación digital identifica los puntos débiles detectados, así como las mejoras necesarias, y deberá contemplar, tanto desde un punto de vista sectorial, como global dentro del territorio de la Comunidad de Madrid:

1. Situación de partida de la economía madrileña y sus empresas frente a la digitalización.
2. Líneas básicas de actuación para mejorar esa situación.
3. Posibilidad de estandarizar soluciones tecnológicas en la cadena de valor de los distintos sectores a los problemas o debilidades detectados.

Este informe se realizará a partir de una muestra de 100 pequeñas y medianas empresas de la Comunidad de Madrid.

Los Informes definirán, además de la situación inicial frente al desafío de las nuevas tecnologías digitales, líneas básicas de actuación en relación con las empresas diagnosticadas, tales como:

- **Fomentar en las empresas participantes un cambio de mentalidad** y del modo de trabajar, mediante el entendimiento y la asunción de nuevas estrategias en base al conjunto de tecnologías que componen la denominada transformación digital.
- **Detectar las necesidades de asesoramiento** de las pequeñas y medianas empresas participantes, orientado a incidir en su capacidad competitiva y de transformación de sus modelos de negocio, aprovechando las oportunidades que ofrecen las tecnologías digitales.
- **Integrar en la pyme tecnologías** que obliguen a las compañías a replantearse su estrategia sobre la base de lo que estas tecnologías influyen en sus procesos de negocio, el valor que aportan con sus productos y servicios y la forma de comercializarlos y consumirlos.
- **Realizar conjuntamente con el empresario participante una evaluación de la situación de partida** de su empresa, para conocer su problemática y obtener indicadores que reflejen la situación actual en temas relacionados con la incorporación de las tecnologías digitales en sus operaciones y procesos, incidiendo especialmente en la fidelización de clientela, análisis del entorno, la comunicación, y la gestión empresarial.
- **Facilitar la reorientación de la empresa**, enfocándolo hacia las nuevas situaciones de mercado, enfocándose en las tecnologías que componen la transformación digital como vector de crecimiento.



- **Diseñar conjuntamente** con las empresas seleccionadas, a partir del **diagnóstico** realizado, un **plan de acción**, que se concrete en iniciativas y soluciones a desarrollar a corto y medio plazo que ayuden al crecimiento de la empresa, a través de la transformación digital.

3.- SELECCIÓN DE EMPRESAS PARA EL DIAGNÓSTICO

La selección de las pequeñas y medianas empresas que participarán en la elaboración del Diagnóstico se realizará teniendo en cuenta la Definición de PYME recogida en el Anexo I del Reglamento (UE) nº 651/2014 de la Comisión, radicadas en la Comunidad de Madrid .

El número mínimo de PYMES a diagnosticar será de **100 pymes**, que deberán pertenecer a un mínimo de **5 sectores de actividad diferenciados según la relación de Secciones definidas en el CNAE**, contando el análisis de cada sector con un mínimo de 15 pymes.

4.- TRABAJOS A REALIZAR POR LA ADJUDICATARIA

Con carácter general, el mantenimiento de los estándares de calidad se garantizará mediante el cumplimiento íntegro de lo establecido por la entidad adjudicataria en la oferta técnica presentada ante la Dirección General de Economía, Estadística y Competitividad.

Los puntos descritos a continuación se integrarán en una propuesta de Plan de trabajo, y un cronograma de las actividades a realizar como un proceso integral, describiendo la relación entre la metodología con las empresas participantes:

4.1.- Difusión de la realización del Diagnóstico.

La difusión de la realización del Diagnóstico, será llevada a cabo por la adjudicataria, facilitando los objetivos y contenidos del Diagnóstico que sean de interés para la información y difusión de la realización del mismo.

Dichas acciones se realizarán con carácter previo al período de presentación de solicitudes para participar en el Diagnóstico, bajo la supervisión fehaciente de la Dirección General de Economía, Estadística y Competitividad.

De manera adicional, la adjudicataria deberá habilitar una página web informativa, que permitirá el seguimiento del proyecto y además facilitará la solicitud de participación en el Diagnóstico.

4.2.- Selección de los participantes.

La empresa adjudicataria **establecerá unos criterios objetivos y una ponderación de los mismos**, validados por la Comunidad de Madrid, que permita su aplicación a las solicitudes de las pymes susceptibles de participar en el Diagnóstico.



La empresa adjudicataria será responsable de la preselección de las pymes, encargándose de la recepción de la documentación a aportar por parte de estas, de aplicar los criterios de valoración establecidos, de ordenar el ranking por sus puntuaciones, y de comunicar el resultado a las pymes seleccionados o no, gestionando en caso de bajas (en los primeros quince días) las reservas. Corresponderá a la Dirección General de Economía, Estadística y Competitividad la validación definitiva de la relación de las empresas participantes en el Diagnóstico.

4.3.- Elaboración de los Diagnósticos.

La realización del Diagnóstico de Transformación Digital de las empresas seleccionadas, así como del diseño del correspondiente Plan de Acción, se realizará mediante **asesoramiento individualizado y presencial**. En ese sentido, se identifican las siguientes fases de análisis, a realizar en colaboración con las empresas participantes:

- Diagnóstico previo de la situación digital de partida de la empresa y análisis interno de la organización y negocio. Los puntos que ha de incluir este diagnóstico se detallan en la cláusula 5ª del presente pliego.
- Esta fase del análisis concluirá con un plan de acción de cada empresa. La adjudicataria, conjuntamente con la empresa participante, elaborará un informe personalizado con un resumen y análisis final en el que se definan claramente las actuaciones del plan, la cuantificación y priorización de las oportunidades de digitalización detectadas.

El Diagnóstico se realizará tanto mediante trabajo de campo en las empresas seleccionadas para la elaboración del Diagnóstico, **con al menos 5 horas por pymes**, como en las instalaciones del adjudicatario, para la realización de los trabajos de dirección y coordinación del diagnóstico, trabajo de gabinete y elaboración de los informes.

La realización del trabajo de campo se llevará a cabo en el horario y días de la semana que se acuerde con las empresas seleccionadas.

4.4.- Plataforma virtual.

Para la ejecución del Diagnóstico, la adjudicataria adaptará su Plataforma Informática Virtual para que permita, entre otras, las siguientes actividades:

- Descarga de documentaciones.
- Seguimiento a las PYMES participantes.
- Realización de consultas.
- Elaboración de diagnósticos.
- Planes de acción individual y grupal.

Esta plataforma se configura como una herramienta clave en el desarrollo del servicio.



Tras la finalización del contrato, la plataforma **informática en la nube desarrollada para la elaboración del Diagnóstico será propiedad de la Comunidad de Madrid**, que podrá ejercer el derecho de explotación, que incluirá la reproducción, distribución, divulgación, comunicación, publicación y transformación.

5.- INFORMES RESULTANTES DEL DIAGNÓSTICO

El adjudicatario, como resultado **de los trabajos realizados con las 100 empresas**, hará entrega de un Diagnóstico a la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda que debe de incluir al menos los siguientes informes:

5.1. Diagnóstico individual y Plan de Acción individual de cada una de las empresas analizada para la realización del Diagnóstico.

Cada diagnóstico establecerá la situación de partida de la empresa frente a las tecnologías que marcan la nueva revolución digital como son, entre otras, la inteligencia de datos, la computación en la nube, hiperconectividad, ciberseguridad, CRM (Customer Relationship Management), etc, debe analizar la cadena de valor de la pyme analizada y debe definir unas líneas de actuación a emprender.

La adjudicataria al analizar la cadena de valor de cada una de las empresas participantes podrá tener en cuenta, entre otros, los siguientes contenidos:

La mecanización y optimización de procesos en el sector, que puede incluir el análisis de las tendencias tecnológicas en el ámbito del Cloud Computing, Ciberseguridad, IoT, Robótica, Realidad aumentada y Realidad Virtual; del Agile Project Management e Inteligencia económica; y de la influencia en el Marketing del SEO/SEM, e-commerce, email Marketing, etc.

La situación de los espacios de comunicación con los clientes, analizando las tendencias en eCRM (Customer Relationship Management); la Omnicanalidad como referente de la Comunicación y "branding"; o el grado de implantación y desarrollo del Social Media Marketing., etc

La situación de los recursos humanos y las necesidades de capacitación en la empresa frente a la implantación de estas tecnologías.

La influencia en los nuevos Modelos de negocio surgidos en el sector por la aplicación entre otros de los avances en tecnología del Big Data, Blockchain y fintech; de la detección de Talento y los modos de atraer personas con las habilidades necesarias; de las mejoras en la estrategia de comunicación tanto interna como externa; o de la introducción de Experiencia de Usuario (UX) tácticas de "Engagement", en el diseño y desarrollo de productos.



La adjudicataria finalizará estos diagnósticos proponiendo plan de acción individualizado a llevar a cabo por cada una de las empresas diagnosticadas. Además, debe incluir un análisis final con las posibilidades de estandarización y soluciones asociadas a esa estandarización.

5.2. Diagnóstico sectorial:

La adjudicataria realizará un informe sectorial por cada uno de los sectores analizados en el que se establezca la situación de partida en materia de digitalización de la cadena de valor, así como también la existencia de posibles soluciones tecnológicas estandarizables para todos los agentes integrantes del sector, y aquellos otros aspectos que pueden resultar relevantes para la transformación de cada ámbito concreto.

5.3. Diagnóstico final y Plan de Acción Global para activar la Transformación Digital en el conjunto de la economía madrileña fundamentado en la muestra de las 100 empresas diagnosticadas, que contemplará:

- I. Análisis de la situación general en materia de transformación digital.
- II. Análisis de los diferentes contenidos recogidos y estudiados en los distintos análisis individuales y sectoriales.
- III. Posibilidades de estandarización de soluciones a nivel global.

La adjudicataria presentará en su Programa de objetivos y contenidos un modelo de Informe Diagnóstico-Plan de Activación de la Transformación Digital individual, sectorial y global. Estos informes serán facilitados a la Dirección General de Economía, Estadística y Competitividad, tanto en formato papel como en soporte digital.

Todos los Informes, así como la información, documentos y resultados generados a partir de los trabajos realizados para la elaboración del Diagnóstico serán propiedad de la Comunidad de Madrid, que podrá ejercer el derecho de explotación, que incluirá la reproducción, distribución, divulgación, comunicación, publicación y transformación.

6. SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO

Con idéntica finalidad de disponer de un conocimiento inmediato y puntual, se podrá recabar la información necesaria, obligándose la adjudicataria a facilitar los datos solicitados.

Haciendo uso de la información almacenada en esta herramienta informática, la adjudicataria **se compromete a proporcionar a la Dirección General de Economía, Estadística y Competitividad los siguientes documentos:**



- Informe de Selección de las pymes analizadas, que incluirá: empresas candidatas para participar en las actividades a realizar en la elaboración del Diagnóstico, previa validación por la Dirección General de Economía, Estadística y Competitividad, evaluación de las candidaturas y resultados del proceso, admitidas, reservas y candidatos rechazados.
- Informes periódicos (mensuales), seguimiento y control mensuales de los trabajos realizados de acuerdo al Plan de trabajo y al cronograma propuestos.
- Memoria Final de desarrollo del proceso llevado a cabo para la elaboración de los Diagnósticos, con la documentación justificativa precisa, que detallará entre otros aspectos las listas de asistencia y trabajos realizados, las estadísticas y resultados obtenidos de acuerdo con los objetivos, etc.

La Dirección General de Economía, Estadística y Competitividad se reserva el derecho a vigilar y comprobar en todo momento el correcto cumplimiento, por parte de la adjudicataria, de todas las obligaciones que asume a través de esta contratación, teniendo libre acceso a los lugares físicos de desarrollo del Diagnóstico.

La entidad adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos y materiales necesarios para el correcto desarrollo de las tareas objeto de este contrato. La adjudicataria será, por tanto responsable del personal que ejecute el Programa, estando éste sometido a su poder de dirección y organización (retribuciones, horarios, instrucciones, etc.), siendo de su competencia la relación jurídico-laboral con dicho personal, por lo que éste no tendrá en ningún caso, vinculación jurídico laboral con la Comunidad de Madrid.

Para la realización de las diversas tareas encomendadas, la entidad adjudicataria deberá disponer de un equipo técnico experto en la materia objeto del contrato, de acuerdo con los criterios de solvencia técnica exigidos.

La entidad adjudicataria deberá garantizar que todas las personas que integran el equipo técnico, profesorado, equipo consultor, coordinación, se comprometen a preservar en todo momento la confidencialidad de los datos que conozcan por razón de la ejecución del servicio.

Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviera que sustituir a alguna persona del equipo consultor, se garantizará que el servicio quede cubierto con personas que reúnan los mismos requisitos de las sustituidas.

La adjudicataria tendrá que poner a disposición de las empresas participantes y de la Dirección General de Economía, Estadística y Competitividad, elementos de comunicación digital que permitan el seguimiento del proyecto, así como las siguientes actividades: descarga de documentaciones, seguimiento a los participantes, realización de consultas, elaboración de diagnósticos y planes de acción individuales y grupales.



La adjudicataria designará a la persona que asumirá la dirección y coordinación de las actividades relacionadas con el Diagnóstico para la elaboración del "Programa de impulso a la Digitalización de la pequeña empresa de Madrid". Dicha coordinación incluirá, entre otras, las siguientes actividades para asegurar el buen funcionamiento y desarrollo del Diagnóstico:

- Selección de las empresas participantes.
- Seguimiento individualizado de las pymes seleccionadas.
- Resolución de cuantas incidencias puedan producirse durante el desarrollo del contrato.
- Relación permanente con la Dirección General de Economía, Estadística y Competitividad.

LA DIRECTORA GENERAL DE ECONOMÍA, ESTADÍSTICA Y COMPETITIVIDAD

Firmado digitalmente por ROSARIO REY GARCIA
Organización: COMUNIDAD DE MADRID
Fecha: 2018.05.23 10:15:41 CEST
Huella dig.: f01d7636cf238e5e5846fc315e2dab31e854b57f