

NÚMERO: 509 / 2023

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000059/2023

Resolución de la *Consejera Delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid*, por la que se inicia el expediente de contratación denominado: **“SERVICIOS DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL DEL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (4 LOTES)”**

De conformidad con lo que establece el *Artículo 116 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP)*, en uso de las atribuciones que me han sido conferidas, de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 10.8.2 b) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, y a la vista de la propuesta de contratación efectuada por la *Dirección de Puesto de Trabajo Digital y la Dirección de Atención Multicanal y Experiencia de Usuario*,

RESUELVO

Autorizar el inicio y ordenar la tramitación del expediente de contratación del **servicio** denominado **“SERVICIOS DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL DEL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (4 LOTES)”**, cuyo presupuesto máximo de licitación asciende a **123.137.177,54- €, IVA incluido**.

Motivación de la necesidad del contrato:

La Comunidad de Madrid está comprometida con la necesidad de utilizar las TIC para transformar la administración. Mejora continua, eficiencia, agilidad, transparencia y ahorro deben ser principios a tener en cuenta en todas las actividades y servicios TIC que la Agencia presta a la Comunidad. Estos objetivos estratégicos permiten identificar vectores de transformación digital que girarán en torno a la innovación en servicios, procesos y herramientas y a la gestión del cambio.

En particular, la transformación digital de las organizaciones supone un reto que en el ámbito del espacio o puesto de trabajo del empleado público persigue desarrollar una estrategia que promueva la agilidad, la satisfacción y el compromiso a través de un ambiente digitalizado, asegurando la inversión en productos y servicios digitales, y convirtiendo este entorno digitalizado en una herramienta que conduzca a mejoras en la productividad.

Para ello, es necesario acometer un proyecto transformador encaminado a implantar y mantener siempre vigente, un puesto o entorno de trabajo digital de nueva generación, que incluye p.ej. modelos de puesto híbrido y de “puesto caliente”, para lo cual hay que considerar de forma conjunta componentes de servicio y tecnológicos, capacidades digitales de los empleados públicos, y otros asociados a la gestión del cambio de esta transformación. Algunos de estos elementos los cuales están relacionados con las infraestructuras y soluciones técnicas (organizativas y tecnológicas) necesarias para hacer posible el concepto de entorno de trabajo digital: herramientas de alta productividad, dispositivos, conectividad y servicios de acceso remoto, entre otros relevantes.

Los servicios asociados al puesto o entorno de trabajo digital, y a la atención y soporte a clientes y usuarios, que presta actualmente la Agencia deben evolucionar para asegurar dicha transformación digital, la cual significa para la Agencia y sus proveedores tener que anticiparse y ser protagonistas y líderes en esta transformación, en la continua innovación en los servicios y procesos, y en la gestión del cambio. Siempre enfocados a contribuir a la eficacia, eficiencia, agilidad, y transparencia, en la prestación del servicio al ciudadano.

La Agencia viene llevando a cabo distintas acciones encaminadas a la realización de esta transformación en el ámbito del puesto de trabajo y de los servicios de atención y soporte a los usuarios, en materia de herramientas, procesos y procedimientos, y en los servicios TIC. En la actualidad estos servicios se prestan desde Madrid Digital a través de diversos contratos, algunos de los cuales están próximos a su finalización.

La transformación del servicio a lo largo de la vida del contrato para dar respuesta a las necesidades de la Comunidad de Madrid como Administración Digital, se materializa en base a un catálogo de servicios y proyectos con objetivos muy concretos, tangibles y con una clara identificación de los beneficios obtenidos.

Previsiblemente serán proyectos de rápida ejecución y necesidad de perfiles profesionales específicos.

En la actualidad, con la práctica totalidad de los procesos administrativos soportados por medios telemáticos, es necesario salvaguardar y garantizar el uso adecuado de las infraestructuras y aplicaciones. Para ello, es precisa una correcta gestión de las TIC que se encuentran en funcionamiento y dan soporte a la administración de la Comunidad de Madrid.

Ante la necesidad de garantizar la cobertura de las necesidades descritas, y siendo competencia de la Agencia proporcionar el servicio que se pretende, atendiendo a la especificidad de los servicios que constituyen su objeto, y la necesidad de abordar los mismos de manera eficaz y con las garantías requeridas, procede la tramitación del oportuno expediente de contratación.

En Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: LIRIA FERNANDEZ ELENA
Fecha: 2023 10 02 16:36