

**DOCUMENTO DE LICITACIÓN DE CONDICIONES QUE HA DE REGIR EL CONTRATO BASADO EN EL ACUERDO MARCO ECOM/238/2020, DENOMINADO “SERVICIOS DE CONSULTORÍA Y OFICINA DE GOBIERNO TIC DEL MODELO DE HISTORIA SOCIAL ÚNICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, EN EL ÁMBITO DEL “PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA – FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT GENERATION EU”**



## CONTENIDO

CLÁUSULA 1.CONDICIONES GENERALES ADMINISTRATIVAS .....	3
CLÁUSULA 2.INTRODUCCIÓN .....	3
CLÁUSULA 3.ANTECEDENTES DEL CONTRATO BASADO.....	4
CLÁUSULA 4.OBJETO DEL CONTRATO BASADO .....	7
CLÁUSULA 5.ÁMBITO ORGANIZACIONAL DEL CONTRATO BASADO .....	7
CLÁUSULA 6.ALCANCE DEL CONTRATO BASADO.....	8
CLÁUSULA 7.PERFILES INCLUIDOS EN EL ALCANCE DEL CONTRATO BASADO .....	32
CLÁUSULA 8.VALORACIÓN DE LOS TRABAJOS INCLUIDOS EN EL CONTRATO BASADO .....	34
CLÁUSULA 9.FINANCIACIÓN Y PAGO .....	37
CLÁUSULA 10. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CONTRATOS BASADOS. ....	38
CLÁUSULA 11. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS DE LOS LICITADORES.....	42
CLÁUSULA 12. PENALIDADES .....	42
CLÁUSULA 13. MODIFICACIÓN CONTRATO BASADO.....	44
CLÁUSULA 14. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASADO .....	44
CLÁUSULA 15. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS.....	44
CLÁUSULA 16. PROPIEDAD DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS .....	44
CLÁUSULA 17. PLAZO Y HORA LÍMITE PRESENTACIÓN DE OFERTAS. ....	44
CLÁUSULA 18. GARANTÍA DEFINITIVA.....	44
CLÁUSULA 19. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	44
CLÁUSULA 20. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS .....	45
CLÁUSULA 21. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EUROPEA APLICABLE.....	46
CLÁUSULA 22. CONSULTAS SOBRE EL DOCUMENTO DE LICITACIÓN .....	48

## CLÁUSULA 1. CONDICIONES GENERALES ADMINISTRATIVAS

<b>ÓRGANO DE CONTRATACIÓN</b>	La Consejera Delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante Madrid Digital), en virtud de lo establecido en el Artículo 10.8.2 b) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. Nº 311, de 30 de diciembre de 2005)
<b>DIRECCIÓN POSTAL</b>	C/ Embajadores, nº 181, 28045 - Madrid
<b>CÓDIGO DIR3</b>	A13037574
<b>NIF</b>	Q7850054C
<b>DIRECCIÓN ENCARGADA DEL SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASADO</b>	
Dirección de Servicios a Consejerías de Sanidad, Familia, Juventud y Política Social	
<b>RESPONSABLE DEL CONTRATO</b>	
El Director de Servicios a Consejerías de Sanidad, Familia, Juventud y Política Social	
<b>UNIDAD ENCARGADA DEL SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN ORDINARIA DEL CONTRATO</b>	
Jefe de Área de Consultoría y Proyectos	

## CLÁUSULA 2. INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, en adelante Madrid Digital (abreviado MD), según se establece en la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos.,

Asimismo, Madrid Digital se integra dentro la estructura de la Consejería de Administración Local y Digitalización, que ostenta competencias en el ámbito de la digitalización de la Administración regional, y que pretende diseñar la hoja de ruta o estrategia a largo plazo del Gobierno regional en el ámbito de la modernización y la digitalización de los servicios públicos de la Comunidad de Madrid, contando para ello con la labor y el trabajo que ya que viene desarrollando MD, potenciando la coordinación con el resto de consejerías y la visibilidad de las medidas adoptadas, logrando en el ámbito interno aunar esfuerzos para el avance en la gestión del cambio.

Tras el correspondiente proceso de licitación, mediante resolución 361/2021, de fecha 15 de diciembre de 2021, la Consejera Delegada de Madrid Digital procedió a la adjudicación del Acuerdo Marco ECOM/238/2020.

Este contrato basado, cuya ejecución se recoge en el Capítulo VII del PCAP regulador del Acuerdo Marco -regulado y adjudicado de acuerdo a lo estipulado en el artículo 219 y siguientes de la LCSP, del que deriva, se ejecutará con estricta sujeción a lo dispuesto en el PCAP y PPT de dicho Acuerdo, dónde se recogen todos los aspectos contractuales que le afectan.

### **CLÁUSULA 3. ANTECEDENTES DEL CONTRATO BASADO**

Una acción integrada y eficaz de los servicios sociales, requiere el desarrollo de instrumentos de gestión compartida, al servicio de profesionales, Administraciones y otras entidades colaboradoras. Dichos instrumentos han de estar integrados en un sistema de información que permitirá su interoperabilidad con los de otros sistemas de protección y atención públicos de la Comunidad de Madrid, con los que resulta imperativa la coordinación del Sistema Público de Servicios Sociales.

Una de dichas herramientas es la Historia Social Única, cuya necesidad ha sido ya constatada en documentos como la Estrategia de Inclusión Social de la Comunidad de Madrid 2016-2021. Su propósito es la disposición integrada de toda la información relevante y personalizada, relativa a la atención prestada a personas usuarias de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid. Los servicios sociales que conforman el sistema público en la región, son los ofrecidos por la Comunidad de Madrid y las entidades locales y, en su caso, los prestados por entidades del Tercer Sector, en el marco de su financiación pública.

En trabajos preliminares, orientados al desarrollo de otro dispositivo denominado “Tarjeta social”, se tomó como Repositorio Común inicial una base de datos creada con anterioridad, denominada Base de datos única (en adelante BDUC) que recogía los datos de algunas de las aplicaciones implantadas en la Consejería de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid, en adelante, CFJPS. Este sistema fue alimentado tanto por datos de otras aplicaciones de la CFJPS como con datos provenientes de otras consejerías de la Comunidad de Madrid.

Se implementó una nueva aplicación informática para dispositivos móviles (APP) denominada “Tarjeta social” que permite a los ciudadanos visualizar virtualmente su Historia Social Única siempre y cuando las ayudas fueran las que se encontraban en el catálogo definido por la CFJPS.

Actualmente y siguiendo con la tónica de la transformación digital, la Comunidad de Madrid dentro del proyecto “Reactivamos Madrid” quiere seguir avanzando e impulsar el proyecto de HSU con el fin de dar respuesta a todos y cada uno de los retos dentro del ámbito de los servicios sociales.

En cuanto a la transformación tecnológica se refiere, el sistema estará integrado por la información proveniente de diferentes sistemas de distintos entes colaborativos, que ya están en producción y otros que deberán ser desarrollados, por lo que el sistema debe ser interoperable para que la integración y colaboración entre los diferentes actores conlleve al más eficaz y eficiente uso del Sistema público de servicios sociales.

Los elementos que constituyen el Sistema Público de Servicios Sociales de la comunidad son: las Administraciones públicas de la región, las entidades privadas colaboradoras (mercantiles o del Tercer Sector), las personas que desempeñan su labor profesional en el sistema, los centros y servicios de atención social, las prestaciones, las herramientas compartidas de información y comunicación, además de todos y cada uno de los instrumentos que están al servicio de profesionales y usuarios.

Actualmente, la Consejería de Familia, Juventud y Política Social cuenta con un número elevado de fuentes de información, alrededor de sesenta, entre aplicativos y herramientas ofimáticas, más la base de datos BDUC que engloba la información de varios de ellos. Ver ANEXO IX. Relación de SSII Consejería de Familia, Juventud y Política Social.

Las fuentes originarias de información serán los diferentes repositorios de datos sociales existentes en la actualidad tanto en la CFJPS y entidades locales como en las diferentes consejerías donde se produzca el otorgamiento de una prestación social, como por ejemplo en los ámbitos de Trabajo, Transporte, vivienda, educación, etc., además de en las entidades del Tercer Sector.

En el caso de las entidades locales, existe una gran diversidad de sistemas de información o herramientas para la gestión de las ayudas sociales. Ver ANEXO VIII. Lista de aplicaciones que manejan los centros de servicios sociales municipales.

El Sistema de información de Usuarios de Servicios Sociales (en adelante SIUSS), permite la recogida de los datos básicos de la unidad familiar usuaria de los Servicios Sociales de Atención primaria, pero como no recoge todas las funcionalidades que son necesarias por parte de los profesionales para dar respuesta a las demandas de los ciudadanos, existen diversas aplicaciones o herramientas informáticas para su solventación, que a veces son comunes entre municipios y otras veces no.

Aunque la mayoría de las entidades locales utilizan SIUSS para parte de su tramitación, hay actualmente diez entidades que no la usan. En los municipios donde SIUSS es utilizado, se accede a él vía web. Puesto que el aplicativo se estructura en cinco niveles aquí se usa el nivel denominado Unidad de trabajo social (en adelante UTS).

En todos y cada uno de los municipios o mancomunidades de la Comunidad de Madrid se utilizan además de la herramienta SIUSS (salvo en los casos ya mencionados) otras herramientas realizadas por los servicios informáticos de cada municipio o donde no existe dicho servicio, son realizadas por los propios usuarios.

Además de SIUSS, conviven en distintos municipios:

- Herramientas de explotación de información complementaria.
- Gestor de ayudas económicas para la gestión contable.
- Gestor documental
- Gestor cheque servicio
- Gestión de Renta mínima de la Comunidad (RMIN\_WEB)
- Gestión de Dependencia/Entidades Locales de la Comunidad de Madrid (SIDEMA)

Puesto que cada aplicativo tiene unos campos diferentes y está desarrollado con tecnologías distintas, el nuevo sistema de información debe contar con una capa de interoperabilidad capaz de integrarse con cualquiera de los sistemas existentes, de tal manera, que esto contribuye un gran avance en la profesionalización y fortalecimiento del sistema público de Servicios Sociales, ya que contará con mecanismos de intercomunicación accesibles, reglas de definición e implementación para los procesos, monitorizaciones, etc.

El objetivo de este contrato es la definición del Modelo de Historia Social Única (HSU) de la Comunidad de Madrid y ha de tener en cuenta garantizar el éxito de los próximos pasos previstos, cuya descripción se recoge a continuación.

La HSU supone la creación de un Sistema de Gestión que incorpore la actividad de los Centros de Atención Social municipales (puerta de entrada al sistema público de servicios sociales), y la integrará

y hará interoperable con las actuales aplicaciones de los servicios sociales especializados (Renta Mínima de Inserción-Pensiones No Contributivas, Discapacidad, Mayores, etc.), y desarrollará otras nuevas.

El Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid por tanto, se dotará de un sistema de información capaz de integrar todos los datos generados por la acción y gestión de las redes de atención social, primaria y especializada, las historias sociales de las personas usuarias, así como las aplicaciones de gestión correspondientes a prestaciones del Sistema Público.

El proyecto abordará la digitalización integral modular de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid mediante la creación de un marco tecnológico avanzado que pueda integrar diferentes aplicaciones y funcionalidades orientadas al desarrollo de la Historia Social Única, herramientas para la gestión de centros y servicios, gestión de subvenciones, automatización de procesos y visualización avanzada de datos para la toma de decisiones.

Alrededor de este proyecto se articulan actuaciones hacia un modelo de atención centrado en la persona, eficaz y eficiente en la gestión de los recursos.

Al mismo tiempo, la gestión unificada de la información evitará la dispersión de la atención social en distintos frentes (servicios sociales generales y especializados, vivienda, empleo, educación, etcétera.), lo que debe traducirse en ahorros en costes de provisión de servicios.

La Historia Social Única reúne en un único documento la demanda o demandas de la persona usuaria y el registro exhaustivo de los datos personales, familiares, sanitarios, de vivienda, económicos, laborales, educativos y otros, significativos de su situación y necesarios para la valoración de la misma, así como, el diagnóstico, el plan individualizado de intervención social, las acciones realizadas, su seguimiento y evolución.

La Historia Social Única constituye el instrumento técnico básico que permite la relación entre los servicios sociales de Atención Primaria y Especializada, así como la interrelación y coordinación con otros sistemas de protección social, con la finalidad de conseguir la continuidad y complementariedad de las intervenciones.

El Modelo de HSU a definir, ha de promover la accesibilidad, la comunicación y la prestación de servicios.

Tanto la definición como la implantación de la Historia Social Única en la Comunidad de Madrid, han de coordinar las vertientes organizativa, tecnológica y legal.

Son objetivos del proyecto Historia Social Única de la Comunidad de Madrid, los siguientes:

#### Orientados a la Organización

1. Proporcionar una atención social integral a las personas y familias usuarias.
2. Contribuir a garantizar la sostenibilidad del sistema, al incrementar su capacidad para dar cobertura a una demanda de atención creciente.
3. Reducir los tiempos de tramitación al aumentar la interoperabilidad entre sistemas de información, agilizando la atención.

4. Ajustar el gasto público mediante la optimización de los recursos y la productividad administrativa.
5. Modernizar los sistemas de información y acceso a los derechos sociales, al impulsar la digitalización de la Administración autonómica y local y la reducción de las brechas digitales.

#### Orientados a los usuarios

6. Permitir una gestión más justa para los beneficiarios, identificando mejor a quienes más lo necesitan, mediante la actualización permanente, sistematizada y en tiempo real de los datos, facilitando al mismo tiempo la lucha contra el fraude.
7. Implantar procesos de previsión y planificación garantistas, eficaces y flexibles al poder tomar decisiones y aplicar políticas en el ámbito preventivo basadas en un análisis, explotación y evaluación de información de mayor calidad.
8. Facilitar la actuación personalizada y compartida entre profesionales en los procesos de evaluación, diagnóstico, intervención y seguimiento de los usuarios.
9. Proporcionar un acceso seguro a las personas a su Historia Social Única, al garantizar el derecho a su intimidad personal y familiar.
10. Desarrollar un modelo de atención coordinada y de trabajo en red entre los diferentes sistemas públicos, gracias a un procedimiento administrativo automatizado que permita una intervención humana, centrada en las personas.

## **CLÁUSULA 4. OBJETO DEL CONTRATO BASADO**

Este documento tiene por objeto la contratación de un servicio de consultoría especializada para la definición del Modelo de Historia Social Única (HSU) de la Comunidad de Madrid y de un servicio de Oficina de Gobierno TIC para el desarrollo de proyectos de desarrollo e integración derivados de este modelo, financiado por la Unión Europea, mecanismo NEXT GENERATION EU.

Para ello, se precisa la realización de al menos, los trabajos descritos en la CLÁUSULA 4. ALCANCE DEL CONTRATO BASADO, durante el plazo de ejecución establecido en la CLÁUSULA 9. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASADO.

El Modelo a definir contribuye significativamente a la transformación digital de los servicios sociales. Se contará con un marco tecnológico innovador que garantice la interoperabilidad entre todos sus componentes digitales, procesos y servicios.

## **CLÁUSULA 5. ÁMBITO ORGANIZACIONAL DEL CONTRATO BASADO**

Los ámbitos organizacionales objeto del presente Contrato Basado son los siguientes:

AMBITOS ORGANIZACIONALES		CB
Consejería de Presidencia, Justicia e Interior		
Consejería de Educación, Universidades, Ciencia y Portavocía		
Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Agricultura		
Consejería de Economía, Hacienda y Empleo		
Consejería de Familia, Juventud y Política Social		X
Consejería de Administración Local y Digitalización		
Consejería de Sanidad		
Consejería de Transportes e Infraestructuras		
Consejería de Cultura, Turismo y Deporte		
Todas las Consejerías		

## CLÁUSULA 6. ALCANCE DEL CONTRATO BASADO

Las tipologías en las que se enmarcan los servicios objeto del presente Contrato Basado son las siguientes:

TIPOLOGIAS DEL LOTE DE CONSULTORIA Y DISEÑO		CB
1	Consultoría de Análisis y Diseño	X
2	Consultoría de Gestión de la Transformación Digital	X
3	Diseño de Servicios Digitales	X
4	Capacitación Digital	
5	Oficina de Gobierno y Seguimiento de Proyectos y Servicios	X

Por cada una de las tipologías, los servicios incluidos son los indicados en el ANEXO VI. ALCANCE POR TIPOLOGÍAS.

El alcance de los trabajos a desarrollar, aplicará a los servicios sociales que presten las Administraciones autonómica y local en la Comunidad de Madrid y a las entidades públicas vinculadas a las mismas, así como a las entidades privadas, con o sin ánimo de lucro, que presten servicios sociales en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

El coste de adquisición y mantenimiento y actualización de las licencias del software utilizado por el adjudicatario en la realización de los trabajos objeto de este pliego, correrá a cargo del adjudicatario durante la duración del contrato. Las correspondientes licencias, serán transferidas patrimonialmente a Madrid Digital a su finalización.

Se describen a continuación el conjunto de trabajos a desarrollar, indicando en su caso entregables específicos que como mínimo tendrá que elaborar el adjudicatario. Este conjunto de trabajos no ha de

entenderse como lista limitativa ni excluyente de cualquier otro trabajo que tenga que realizar el adjudicatario para cumplir con los objetivos del contrato dentro del alcance económico del mismo.

El licitador podrá complementar o ampliar este conjunto de trabajos con otros que considere necesarios y útiles para el proyecto, aportando un valor añadido o diferencial de su propuesta técnica y que contribuyan significativamente a los objetivos del mismo.

### Reunión de Lanzamiento del Servicio

Iniciada la ejecución del contrato, se planificará una Reunión de Lanzamiento del Servicio. Para dicha reunión el adjudicatario enviará con una antelación de 5 días laborables a la celebración de la Reunión de Lanzamiento del Servicio el Plan para la realización de todos los servicios de Consultoría a realizar a lo largo del contrato. Este Plan lo denominamos Hoja de Ruta de los Servicios de Consultoría y contará con todos los trabajos a realizar a lo largo del contrato, duración, fechas de inicio y finalización, horas de consultoría por perfil previstos y los entregables asociados. La Hoja de Ruta tendrá que elaborarse en una herramienta de Gestión de Proyectos que apruebe previamente Madrid Digital y contará con documentos anexos de detalle.

Una vez aprobada, por parte del Responsable de Contrato de Madrid Digital, la Hoja de Ruta de los Servicios de Consultoría, se utilizará como guion para la prestación de los servicios del contrato. La aprobación de esta documentación se realizará siempre dentro del primer mes de ejecución del contrato.

Como resultado de la Reunión de Lanzamiento del Servicio, el adjudicatario realizará un acta que habrá de ser firmada por las partes con los acuerdos adoptados.

La Agencia quedará facultada para instar la resolución del contrato, en caso de que no se entregue o no se consiga la aprobación, a lo largo del primer mes de ejecución del contrato, del Plan Hoja de Ruta de los Servicios de Consultoría para la prestación de los Servicios y también por la consecución deficiente de dicho plan.

El plan hará foco en el desarrollo de los trabajos incluidos en la FASE 1 ANÁLISIS Y DISEÑO y en la máxima garantía en el cumplimiento de los hitos asociados a la finalización y aceptación por Madrid Digital de sus resultados.

### Modelo de seguimiento y control del servicio

Madrid Digital determinará la periodicidad, los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control de los trabajos.

Madrid Digital designará un Responsable del Contrato y un Jefe del Proyecto.

El contratista designará un Jefe de Proyecto que servirá de punto de interlocución único con los gestores del proyecto en Madrid Digital para el seguimiento del proyecto.

Se realizarán Comités de Dirección/Operativo del Contrato, en el que al menos estarán los dos responsables acompañados de los colaboradores que consideren necesarios.

Los comités celebrarán sus reuniones en las dependencias de MD, o en la ubicación que MD determine. Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración del comité, el adjudicatario entregará a MD la documentación del comité. Los acuerdos adoptados en el comité, lo serán por mutuo acuerdo de las partes. El adjudicatario será responsable de la elaboración y envío del acta de cada reunión,

siguiendo el formato establecido por MD, en las 48 horas siguientes a la finalización del Comité. MD comprobará la validez de la documentación en contenido y forma.

Con frecuencia al menos mensual se establecerá una reunión formal de seguimiento y certificación del Comité Operativo del proyecto con los siguientes objetivos:

- Controlar el avance en la ejecución de los trabajos
- Emitir y aprobar la certificación de los servicios facturables en el mes:
  - Con carácter mensual el proveedor emitirá un informe con la propuesta de Certificación de horas y Servicios a facturar, atendiendo al formato acordado con Madrid Digital.
  - Deberán justificarse adecuadamente para su aprobación o rechazo los casos en los que las horas de esfuerzo imputadas no correlacionen con el grado de avance de las tareas encomendadas.

Con frecuencia al menos bimensual, se establecerá una reunión formal de seguimiento con el Comité de Dirección del proyecto en el que participará personal designado por Madrid Digital y por la CFJPS, con la posible participación de otros componentes, por ejemplo, de entidades locales. En dicha reunión asistirá por parte del adjudicatario al menos el Jefe de Proyecto, quien emitirá acta de los temas tratados.

La siguiente tabla resume los participantes en estos órganos de seguimiento del proyecto.

Comité	Reunión	Organización	Participantes
Operativo	Seguimiento y Certificación Mensual	Madrid Digital	Jefe de Proyecto de Madrid Digital
		Adjudicatario	Jefe de Proyecto del adjudicatario
Dirección	Avance proyecto	Consejería FJPS	Designados por la Consejería
		Entidades locales	Designados por ayuntamientos
		Madrid Digital	Responsable del Contrato de Madrid Digital Jefe de Proyecto
		Adjudicatario	Responsable del Contrato del adjudicatario

La frecuencia de celebración de estas reuniones, podrá ser redefinida por el Responsable del Contrato de Madrid Digital.

### Sistema de Encargos

El conjunto descrito de trabajos a ejecutar, se ha de complementar con un sistema basado en Encargos u Órdenes de Trabajo. Lo justifica el hecho de:

- la duración del proyecto de implantación de la Historia Social Única,
- la situación de partida,

- la imprevisibilidad de las circunstancias cambiantes durante su ejecución (necesidades de la Consejería, adaptaciones normativas, asunción de nuevas competencias, aparición de nuevos sistemas de información a integrar, ...) y
- la posible falta de definición completa de algunos aspectos.

De acuerdo a este sistema, Madrid Digital podrá emitir al adjudicatario y durante toda la vida del contrato Órdenes de Trabajo como complemento a los trabajos descritos en esta cláusula. El adjudicatario, una vez recibidas:

- tendrá que valorarlas y realizar una estimación de esfuerzo y plazo para su realización en el plazo máximo de 3 días laborables.
- Madrid Digital, revisará dicha valoración y en caso de ser aceptada, será ejecutada por el adjudicatario y certificada tras su finalización y aceptación, sin que en ningún caso se incremente el importe de adjudicación ni el total de horas del equipo de consultoría comprometido.
- El volumen total de horas variables previsto para dar respuesta a estos Encargos, con carácter orientativo, se define en la CLÁUSULA 12. VALORACIÓN DE LOS TRABAJOS INCLUIDOS EN EL CONTRATO BASADO.

#### Procedimiento de control de la rotación

El adjudicatario debe garantizar durante toda la vida del contrato que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada del personal que compone el Equipo Base, para evitar la pérdida no controlada de conocimiento y el impacto en los niveles de servicio, imagen, dedicación adicional de la Agencia, etc. que esta situación suele llevar asociada.

A lo largo de la ejecución del contrato puede surgir la necesidad de sustitución de cualquiera de los recursos del Equipo Base, bien sea a petición de la Agencia, o bien, a propuesta del adjudicatario.

La Agencia denomina rotación planificada a aquella que se comunica y resuelve dentro de un plazo fijo de tiempo.

Todos los roles del Equipo Base están sujetos a rotación planificada.

El procedimiento para gestionar una rotación planificada es el siguiente:

- La Agencia podrá solicitar el cambio de uno de los roles anteriores, si existen razones justificadas que lo aconsejen. En el momento que se solicite el cambio, se indicará la fecha a partir de la cual la Agencia espera contar con el nuevo recurso para iniciar el periodo de solapamiento.
- Si es el adjudicatario el que propone el cambio de uno de los roles anteriores, deberá solicitarlo por escrito, aportando una justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que ocasiona la solicitud de cambio.
- El adjudicatario deberá presentar a la Agencia el posible candidato para sustituir al componente del Equipo Base que deja el Servicio con los requisitos mínimos establecidos para el perfil que corresponda, detallados en la CLÁUSULA 7. PERFILES INCLUIDOS EN EL ALCANCE DEL CONTRATO BASADO.
- En la aprobación del candidato que va a sustituir al componente del Equipo Base que deja el Servicio, la Agencia y el adjudicatario tienen que acordar un periodo de solapamiento, no inferior a 15 días naturales.

- Durante el periodo de solapamiento, se debe realizar la adecuada transferencia de conocimiento hasta asegurar una correcta adquisición del mismo que asegure una adecuada prestación del Servicio. Es imprescindible contar con un Plan de Tránsito de Conocimiento en el que se recojan las actividades a realizar en los quince días del periodo.

La ejecución de los trabajos, tendrá que seguir el calendario laborable de la Agencia y se prestarán, de manera general, dentro de la franja horaria laborable de lunes a viernes de 8:00 h a 18:00 h. No serán horas facturables las que excedan de 8 horas diarias por recurso.

Las actividades y entregables requeridas en este contrato se han clasificado en las siguientes fases.

#### **FASE 1. ANÁLISIS Y DISEÑO**

#### **FASE 2. GESTIÓN DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

#### **FASE 3. OFICINA DE GOBIERNO DE PROYECTOS**

#### **FASE 1. ANÁLISIS Y DISEÑO**

##### **4.1.1 Análisis interno para identificar sistemas afectados, grados de integración y prioridades.**

La HSU ha de tener un soporte digital que deberá permitir su interoperabilidad en el Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, así como con otros sistemas de protección que fuera necesario integrar.

Se debe identificar el conjunto de SSII de los que la HSU ha de tomar datos tomando como referencia inicial el ANEXO IX. Relación de SSII Consejería y el ANEXO VIII. Lista de aplicaciones que manejan los centros de servicios sociales municipales. Se ha de describir la integración necesaria y fijar prioridades en cuanto a su enlace.

Dentro del alcance de los trabajos, deberán identificarse también nuevos SSII necesarios y describirse en detalle la evolución necesaria de los existentes. Para la correcta identificación de nuevos SSII necesarios, el adjudicatario deberá realizar un análisis de procesos.

Todas las integraciones identificadas y todos los nuevos SSII necesarios han de ser estimados en su esfuerzo mediante modelos o técnicas estimación del esfuerzo de desarrollo de software que doten a la estimación de la máxima fiabilidad y precisión posible. Para ello, tendrá que realizarse una identificación de requisitos de alto nivel y utilizar un sistema de estimación de esfuerzo previamente propuesto y acordado con Madrid Digital.

Inicialmente y a título ilustrativo, se ha identificado la necesidad de desarrollo de las siguientes aplicaciones, plataformas y herramientas recogidas en el ANEXO VI. COMPONENTES DIGITALES INCLUIDOS EN EL ALCANCE DEL PROYECTO HSU.

De este análisis, podría surgir también la necesidad de describir y dimensionar un nuevo SSII de "Gestión de Servicios Sociales" para cubrir carencias actuales detectadas o para garantizar la

implantación de los requisitos y funcionalidades de HSU tanto de profesionales como de usuarios, administradores y gestores.

#### **4.1.2 Análisis externo detallado para detectar posibles sinergias basadas en la experiencia de otras CCAA.**

Con más de 30 años de vida del Sistema de Servicios Sociales, en España no existe un consenso común sobre los contenidos y funciones de la Historia Social. Dada la organización político-administrativa de los Servicios Sociales en España, es oportuno realizar un análisis y describir las iniciativas en materia de HSU tanto a nivel autonómico como estatal.

Este análisis ha de servir como apoyo técnico a la definición del Modelo de Historia Social Única de la Comunidad de Madrid.

Se deberá exponer qué se está haciendo en relación con la Historia Social Única (HSU, en adelante) en nuestro entorno –tanto a nivel estatal como internacional–, así como detectar jornadas o eventos que se hayan organizado en relación a esta temática.

Para la recopilación de esta información debe tenerse en cuenta la normativa autonómica vigente en la materia, así como de la documentación, de las noticias de prensa y los eventos relativos a esta cuestión. Esta revisión, podrá ser ampliada con:

- las páginas web de los Departamentos competentes, y
- el contacto directo con las administraciones competentes.

Se debe analizar el estado de la cuestión, a nivel estatal, en relación a la HSU. Tras este marco general, se describirá la situación en cada una de las Comunidades Autónomas. En los casos en los que se haya implementado esta herramienta o se esté en proceso de desarrollo, la descripción se complementa con referencias a diferentes tipos de recursos –normativa, documentos, noticias de prensa, personas/entidades de contacto– que puedan resultar de interés de cara a ampliar o profundizar en el tema. A continuación, se tendrán que detallar al menos dos experiencias, a nivel internacional.

#### **4.1.3 Análisis de mercado para identificar herramientas más adecuadas**

En particular, se hace necesario contar con una Plataforma de Interoperabilidad. Se ha de analizar el conjunto de soluciones disponibles en el mercado indicando para cada una de ellas al menos:

- Descripción
- Funcionalidades
- Ventajas e inconvenientes
- Coste de licencias (si procede), de implantación y de mantenimiento
- Referencias en donde se esté utilizando
- Criterios técnicos exigibles tanto para cubrir con la funcionalidad deseada como para garantizar la compatibilidad con los sistemas de Madrid Digital.

En base a este análisis, se debe realizar una propuesta justificada de posibles Plataformas a utilizar que incluya su desglose de costes de adquisición si procede, parametrización, mantenimiento y soporte.

#### 4.1.4 Diseño de un modelo conceptual para definir la HSU

Para el diseño del modelo de referencia o modelo conceptual con el que quede perfectamente definida la Historia Social Única de la Comunidad de Madrid, habrán de tenerse en cuenta las siguientes consideraciones.

La Historia Social Única reúne en un único documento:

- la demanda o demandas de la persona usuaria
- el registro exhaustivo de los datos personales, familiares, sanitarios, de vivienda, económicos, laborales, educativos y otros, significativos de su situación y necesarios para la valoración de la misma,
- el diagnóstico, el plan individualizado de intervención social, las acciones realizadas, su seguimiento y evolución.

La Historia Social Única constituye el instrumento técnico básico que permite la relación entre los servicios sociales de Atención Primaria y Especializada, así como la interrelación y coordinación con otros sistemas de protección social, con la finalidad de conseguir la continuidad y complementariedad de las intervenciones.

La Historia Social Única tendrá un soporte digital que deberá permitir su interoperabilidad en el Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, así como con otros sistemas de protección que fuera necesario integrar.

Todas las personas receptoras de servicios sociales tendrán una única historia social, vinculada a la tarjeta social y su correspondiente código personal. Su apertura se realizará por los servicios sociales de Atención Primaria, sin perjuicio de que los servicios de emergencia social puedan hacerlo en caso necesario.

Los servicios sociales de Atención Especializada complementarán la información de la Historia Social Única, garantizando su actualización permanente.

La Historia Social Única contendrá de forma orientativa la información siguiente:

- Datos personales, familiares, sanitarios, de vivienda, económicos, laborales, educativos y cualesquiera otros significativos de la situación socio-familiar de una persona usuaria.
- Documentos técnicos de análisis, valoración y diagnóstico.
- Planes individualizados de intervención social.
- Identificación de profesionales de referencia.
- Actuaciones realizadas y prestaciones percibidas.
- Seguimiento y evaluación de resultados.

La Historia Social Única se integrará en el sistema de información del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

El modelo de referencia de la HSU de la Comunidad de Madrid, ha de ser entendido no solo como un repositorio de información, sino también como instrumento mediante el cual los profesionales puedan realizar una definición y un seguimiento de los distintos casos de principio a fin.

El adjudicatario deberá entregar un documento donde se recojan tanto los sistemas de información como las herramientas informáticas necesarias para la creación de la HSU tanto en la Consejería de Familia, Juventud y Política Social como en las entidades locales, donde conste una ficha por aplicación y la relación entre ellas. Asimismo, deberá constar un calendario donde se señalen el grado de integración y la prioridad de las mismas.

La modelización de los procesos, SSII y sus interacciones e integraciones, tendrá que realizarse según herramientas de modelado que marque Madrid Digital.

Si la solución a implementar se propone a través de un desarrollo a medida, éste ha de cumplir las tecnologías homologadas por Madrid Digital según se indican en la web de arquitectura de Madrid Digital <https://gestion3.madrid.org/arquitecturasw/>.

Si la solución propuesta consiste en la instalación de un producto cerrado que contenga las funcionalidades requeridas, se ha de elaborar junto con Madrid Digital un estudio de integración del producto adquirido bajo la infraestructura de Madrid Digital

#### **4.1.5 Definición y desarrollo de acciones piloto**

El proyecto HSU, es un proyecto ambicioso que se caracteriza por su duración de varios años y por el carácter innovador de sus resultados. Teniendo en consideración estas características, ha de ofrecer unos resultados intermedios previos a su finalización, que permitan contrastar y validar enfoques y obtener la percepción de los grupos interesados para maximizar el cumplimiento de los objetivos previstos.

Son grupos de interés en este proyecto: Consejería FJPS, Entidades Locales, Ciudadanos y Sector.

En esta línea, la identificación inicial de actuaciones realizada incluye las siguientes, cuya ejecución habrá de ser planificada y controlada para que sus resultados puedan ser visibles a corto plazo.

Al menos se tendrán que incluir a nivel de definición y del gobierno de su desarrollo:

1. Versión 1 de Historia Social Única (HSU v1.)
2. Acceso web para los Centros de Servicios Sociales de las entidades locales a las principales aplicaciones de la Consejería de FJPS, incluida la HSU v1.
3. Construcción del Mapa de Servicios Sociales
4. Creación del Catálogo de Prestaciones Sociales de la Comunidad de Madrid
5. "Mi Espacio Tarjeta Social"
6. Bot de participación ciudadana y de entidades

#### **4.1.6 Necesidades de interoperabilidad con otros ámbitos**

Como se ha comentado en los apartados anteriores la HSU debe contar con todos los datos sociales referentes a una persona, por lo que además de poseer las prestaciones y servicios sociales provenientes de la CFJPS también debe contener los datos de otras prestaciones o servicios procedentes de otros ámbitos. Se requiere por tanto la determinación de la información requerida de otros sistemas de servicio público (sanitario, de empleo, educación, vivienda, justicia, red de atención social primaria, suministros básicos, tercer sector, etc.) relevante para la documentación de los instrumentos "Historia Social Única" y "Tarjeta Social".

La HSU debe también garantizar la necesaria integración con herramientas de administración electrónica por lo que se tendrán que identificar las herramientas de administración electrónica con las que se ha de integrar y detallar los sistemas de integración.

Para garantizar el acceso de toda la información tanto a profesionales como a ciudadanos, la HSU tiene que ser un sistema robusto que sea capaz de compartir información garantizando la calidad del dato, teniendo en cuenta que uno de sus objetivos tiene que ser optimizar los recursos públicos prestados a las personas usuarios que son comunes a diferentes sistemas.

La integración de los sistemas deberá normalizarse para simplificar los procesos y mejorar la calidad de la información intercambiada, de tal manera que permita a la CFJPS una mayor eficacia, productividad y agilidad conectando diferentes aplicaciones, interfaces de programación de aplicaciones, datos y dispositivos para automatizar los procesos ofreciendo al gestor y al ciudadano información exacta y precisa.

Puesto que la HSU tiene que contener todas las prestaciones y servicios, la empresa adjudicataria asistirá a reuniones con los interlocutores definidos de las diferentes consejerías y de organizaciones del Tercer Sector para la toma de datos pertinentes cuyo objetivo será realizar un estudio y aportar un entregable donde figuren todas y cada una de las herramientas que gestionan alguna prestación o servicio, identificando no sólo los datos a nivel técnico sino también organizativo, es decir, identificando los procedimientos mediante los cuales será posible la comunicación en el intercambio de información.

El documento además deberá de contar el grado de integración y prioridad de las herramientas respecto a la creación de la HSU y el nuevo modelo interoperable de la misma.

Asimismo, se tendrá que identificar los posibles nuevos módulos o aplicativos que serían necesarios para una completa y correcta Historia Social Única, describiendo cómo formarían parte del nuevo modelo interoperable de la misma.

A modo de muestra se señalan algunas de las prestaciones o servicios que actualmente se están otorgando en la Comunidad de Madrid provenientes de otros ámbitos.

Del ámbito de Cultura:

- Participación en los circuitos de artes plásticas de la comunidad de Madrid.
- Ayudas a deportistas madrileños por participar en competiciones deportivas oficiales
- Ayudas a la producción cinematográfica de cortometrajes
- Del ámbito de Empleo:
- Programa impulsa para autónomos en dificultades
- Programa de ayudas a trabajadores que se establezcan por cuenta propia
- Bonificación de cuotas a la Seguridad Social por capitalización de la prestación por desempleo

Del ámbito de Educación:

- Ayudas a alumnos con discapacidad que cursan estudios universitarios o de enseñanzas artísticas superiores.
- Ayuda individualizada de transporte escolar.
- Ayudas a alumnos con discapacidad que cursan estudios universitarios o de enseñanzas artísticas superiores.

Del ámbito de Justicia:

- Justicia gratuita.

Del ámbito de Medio Ambiente:

- Solicitud única de ayudas PAC.
- Solicitud a la reserva nacional de los derechos de pagos.

Del ámbito de Vivienda:

- Solicitud de reducciones del precio de la renta.
- Adjudicación de vivienda pública por cupo de especial necesidad.
- Adjudicación de vivienda pública por convocatoria de sorteo.

A continuación, se expone a título ilustrativo una muestra de ayudas o subvenciones que se transfieren a través de las diferentes Direcciones Generales de la CFJPS a entidades del Tercer Sector.

- Subvenciones a entidades sin fin de lucro en concepto de mantenimiento de centros y servicios para la atención social especializada a personas con enfermedad mental grave y duradera.
- Subvenciones a entidades sin fin de lucro para acciones dirigidas a la inserción sociolaboral de personas con discapacidad, línea cofinanciable en un 50% por el FSE en el marco del Programa Operativo de la Comunidad de Madrid (2014-2020).
- Contrato del servicio de intérpretes de lengua de signos.
- Contrato de Servicio de acogida y asistencia para personas sin hogar en situación de dependencia (FUNDACIÓN RAIS).
- Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid para la coordinación de la atención a Personas sin Hogar.
- Subvenciones a proyectos ejecutados por entidades sin fin de lucro, dirigidos a población vulnerable de la Comunidad de Madrid.
- Convenio con Cruz Roja en materia de inmigración.
- Subvenciones destinadas a entidades sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos dirigidos a asistir a mujeres embarazadas y a madres sin recursos con hijos de hasta tres años.

Esta compartición de información estará supeditada a los protocolos de compartición de la información que sean de aplicación y con respecto a la normativa aplicable.

#### **4.1.7 Necesidades de operativa y de análisis de datos**

En el Modelo de Historia Social Única a elaborar por el adjudicatario, debe tener en consideración las necesidades operativas y de análisis de datos básicas y de detalle que se describen a continuación.

A nivel básico la Historia Social Única ha de permitir visualizar al ciudadano y al profesional las ayudas percibidas y la situación social.

A nivel detallado, las necesidades de análisis de datos del modelo de HSU a elaborar para el Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, han de tomar en consideración la normativa y legislación promovida por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social.

#### **4.1.8 Definición del modelo de interoperabilidad semántica que permita la adecuada integración e interoperabilidad entre los sistemas**

El modelo de Historia Social Única de la Comunidad de Madrid estará soportado por diversos componentes que deben interoperar entre ellos de una forma cohesionada y eficiente.

Asimismo, la HSU de la Comunidad de Madrid deberá intercambiar información con sistemas de información de la Administración del Estado, y con sistemas de información de otros ámbitos como son la salud, el empleo, o la educación, por ejemplo.

Esta necesidad de lograr una interoperabilidad entre sistemas de forma homogénea debe apoyarse en una adecuada arquitectura de componentes tecnológicos, pero además debe seguir las directrices de un modelo de interoperabilidad semántica que permita que los datos intercambiados puedan ser interpretados de una misma forma a través de una serie de normas técnicas.

Las normas técnicas de interoperabilidad concretan detalles para facilitar los aspectos más prácticos y operativos de la interoperabilidad entre las Administraciones Públicas y con el ciudadano a través de una serie de guías de aplicación y otros documentos complementarios recogidos en el Esquema Nacional de Interoperabilidad, que deberá ser observado en todo momento por el adjudicatario, el cual fue establecido en el artículo 42 de la Ley 11/2007 y materializado en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Asimismo, el adjudicatario deberá tener en cuenta los modelos establecidos por otras administraciones y las definiciones de Arquitectura tecnológica de Madrid Digital.

Para definir el Modelo de interoperabilidad semántica el adjudicatario deberá definir una terminología común, formada por conceptos, códigos y sus relaciones de forma que se homogeneice el uso, agregación e intercambio de la información entre entornos.

Esta terminología será utilizada en la elaboración del conjunto mínimo de datos que conformará de la Historia Social Única, según el modelo conceptual definido anteriormente, siendo extendido posteriormente a las áreas derivadas de las competencias de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, como son dependencia, infancia, discapacidad y otras.

##### Análisis y inicial y conjunto mínimo de datos

Como resultado de los trabajos de análisis descritos anteriormente, el adjudicatario deberá elaborar los siguientes entregables:

- "Informe de Situación", en el que se reflejen todos los elementos que condicionan o pueden considerarse referencia o punto de partida para la definición del modelo de interoperabilidad semántica y el resto de entregables del proyecto, en función de las necesidades de interoperabilidad detectadas.
- Conjunto Mínimo de Datos de la HSU, en el que se refleje la información mínima necesaria y sus posibles extensiones para permitir una interoperabilidad eficiente entre los sistemas de información de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid y otros organismos similares.

Las propuestas realizadas por el adjudicatario deberán ser justificadas en base a estándares y buenas prácticas reconocidas, así como argumentadas con criterios de eficiencia.

### Modelo de interoperabilidad semántica

Para definir el Modelo de Interoperabilidad semántica, el adjudicatario ha de elaborar una terminología común destinada a ser utilizada para interoperar información entre sistemas en el ámbito de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, Entidades Locales y organismos estatales con competencia en estas materias.

Dicha terminología debe estar constituida por códigos, conceptos y sus relaciones lógicas de forma que se posibilite la agregación, el intercambio y el uso de la información intercambiada. El adjudicatario elaborará la terminología ocupándose inicialmente de los campos que forman el Conjunto Mínimo de Datos de la HSU aprobado de forma previa.

La terminología será compatible con el estándar HL7 FHIR, es decir, sus conceptos podrán ser vinculados y utilizados en el modelo de información basado en recursos que define dicho estándar. Como parte del entregable Modelo de interoperabilidad semántica, el adjudicatario elaborará una guía de cómo utilizar la terminología definida con HL7 FHIR, indicando, si es necesario, aquellos recursos concretos con los que sería deseable extender dicho estándar. Para elaborar la terminología, el adjudicatario se asegurará de que los conceptos que formen parte de ella tengan coherencia y uso actual en cada área o materia.

El adjudicatario elaborará la terminología a través de entregas parciales que responderán a las áreas y materias indicadas en el requisito aportando casos de uso que permitan comprobar la validez de la misma. Un caso de uso tendrá por objetivo demostrar que el bloque terminológico definido en la entrega refleja fielmente la situación de por ejemplo un ciudadano, la cual podrá transferirse entre sistemas de información sin que se pierda su significado.

La definición de la interoperabilidad a nivel semántico deberá cumplir los requisitos impuestos por el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).

En particular, se deberán llevar a cabo las tareas necesarias para dar cumplimiento a la Norma Técnica de Interoperabilidad de Relación de modelos de datos, entre las que se encuentra la publicación, a través del Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración (CISE), del modelo de interoperabilidad resultante de este proyecto debido a su carácter de materias sujetas a intercambio de información con los ciudadanos y otras administraciones, de acuerdo con lo establecido en la disposición adicional primera del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

### Plan de despliegue

El adjudicatario presentará al final del proyecto el entregable "Plan de despliegue" en el que marcará una hoja de ruta para gestionar y extender el modelo de interoperabilidad establecido en todo el ámbito de los Servicios sociales de la Comunidad de Madrid:

- Extensión gradual del modelo de interoperabilidad y las actuaciones de integración necesarias.
- Evolución del modelo de interoperabilidad dentro del propio ámbito de los Servicios Sociales, y gobernanza del mismo.

- Propuesta de un modelo de gobernanza que gestione la evolución del modelo de interoperabilidad y su implantación, de forma que se garantice la consistencia y coherencia de todos los procesos a lo largo del tiempo, y se puedan orquestar las necesidades de integración en consonancia con los procesos de la Consejería.
- Estrategia de interoperabilidad organizativa, dirigida a definir un contexto común como base de las relaciones entre los distintos agentes dentro del ámbito de los Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid. En dicha estrategia se debe reflejar, al menos, el mapa de los agentes que deben involucrarse, cómo identificar las reglas de negocio que rigen la actividad de dichos agentes, los principales procesos de negocio que deben ser alineados entre ellos, señalando los servicios prestados o consumidos, y las modalidades de interacción. Identificar y analizar los casos de uso de convergencia entre el ámbito de los Servicios Sociales y el Sanitario, considerando la HSU como el elemento integrador en el lado de los Servicios Sociales. Concretar para cada caso de uso el intercambio de información en el que se traduce, señalando los sistemas origen y destino del intercambio, así como una propuesta del bloque terminológico necesario para poder transferir la información sin que se pierda su significado.
- Estrategia y enfoque para la extensión de la interoperabilidad semántica a otros ámbitos externos a los Servicios Sociales, tales como Empleo, Educación, Justicia, etc. Para cada extensión debe señalarse tanto la prioridad como la complejidad asociada en base a criterios objetivos y medibles.

#### **4.1.9 Diseño de la arquitectura que dará soporte al modelo, incluyendo las herramientas necesarias**

##### Arquitectura HSU

La Historia Social Única de la Comunidad de Madrid va a requerir una arquitectura técnica para su soporte, con un diseño y características que permitan una adecuada interoperabilidad entre los sistemas de información.

El diseño de esta arquitectura será propuesto por el adjudicatario, atendiendo a los requerimientos y estándares considerados por Madrid Digital, así como los existentes en el mercado tales como FHIR y HL7 para interoperabilidad, con los cuales deberá ser compatible o SOA como paradigma de referencia.

Entre las tareas del presente pliego están las relacionadas con la propuesta de diseño de arquitectura técnica y funcional más adecuado para dar respuesta a las necesidades de integración entre los distintos servicios, los protocolos de interacción y las reglas de publicación y gestión de los mismos. En este sentido un modelo de referencia pudiera ser implementar dichos servicios en una API REST, siguiendo el estándar HL7 FHIR, y publicarlos en el bus de interoperabilidad, facilitando el intercambio de información con otros sistemas del ámbito sociosanitario.

En este tipo de arquitectura, existirían a nivel lógico un bloque con información troncal o común (como la poblacional, de centros, profesionales) que será compartida por todos los servicios de la Consejería, y por otro lado la correspondiente a servicios específicos correspondientes con funcionalidades específicas tales como discapacidad o dependencia que serán accedidos a través de un bus de integración.

Esta actividad del diseño de la arquitectura de la HSU, está intrínsecamente relacionada con la definición del modelo de interoperabilidad semántica y el modelo de gobernanza de la misma y el plan de continuidad del modelo.

Madrid Digital cuenta con un modelo de interoperabilidad basado en tecnologías utilizadas con las que el adjudicatario deberá alinearse.

- Para la interoperabilidad con Administraciones y Organismos Públicos externos (utilizando un bus de integración).
- Para la gestión de APIs (API management)
- Para la generación de microservicios (framework JAPI).

Esta arquitectura permite una fácil evolución hacia contenedores escalables, pudiendo escalar solamente los microservicios que sean necesarios.

### Requisitos

La arquitectura propuesta permitirá la implantación de un modelo común y unificado e interoperable orientado a la inclusión de la evolución de los nuevos modelos de atención social. También, facilitará crecimiento futuro, ofreciendo las herramientas tecnológicas adecuadas que servirán de base para desarrollo y ejecución de nuevas soluciones.

Facilitará, gracias al diseño abierto, modular, escalable e interoperable, la incorporación de nuevas aplicaciones específicas a cualquier nivel y la explotación de la información existente, así como la proporcionada por estos nuevos sistemas.

Proporcionará a través de una serie de visores o portales de acceso, la posibilidad de permitir a los ciudadanos acceder a su propia Historia Social Única e Integral y convertirse en participantes directos en la gestión de sus datos.

Dispondrá de la capacidad de explotación avanzada de la información, para realizar predicciones, generar cuadros de mando para su utilización por gestores, obtener indicadores de uso y de gestión de los servicios sociales de la población atendida. En lo relativo al análisis avanzado de datos, la arquitectura propuesta deberá incluir los elementos técnicos que darán respuesta a esta necesidad, junto con la relación entre ellos, argumentando como el diseño propuesto da mejor respuesta a las necesidades de rendimiento, personalización, compatibilidad, agregación relacionadas con la explotación de los datos de las diferentes fuentes.

Los licitadores incluirán una estimación de costes en base a la necesidad de los recursos, servicios, plazos y entregables que contempla la solución que se propone, desglosada en sus diferentes elementos (licencias de software si procede, hardware, formación...)

Siendo la seguridad y privacidad de los residentes un elemento fundamental en la HSU, los licitadores deberán recoger en sus propuestas aquellas características de su propuesta de arquitectura que permitirán dar la mejor respuesta a necesidades tales como la monitorización y auditorías, registro de eventos de acceso, modificaciones o borrados de los diferentes componentes que formarán parte de la HSU.

Como resultado final del modelo propuesto, los licitadores deberán incluir un plan de implantación y despliegue recomendado de los distintos componentes de la arquitectura HSU (repositorio unificado de datos, bus de integración, visores, etc.)

#### **4.1.10 Diseño funcional de la aplicación de Atención Social Primaria**

Tal y como se ha señalado en el apartado uno de este pliego, la Comunidad de Madrid se encamina hacia un nuevo sistema de información donde se articulan las actuaciones en torno a un modelo de atención centrado en la persona, siguiendo los principios fundamentales de la defensa de la dignidad, la universalidad y la equidad, y gestionado en su inicio en los Centros de Atención social primaria municipales.

Los Servicios sociales de atención primaria como primer nivel de atención del Sistema público de Servicios Sociales son la instancia más próxima de atención directa para el ciudadano y constituyen el acceso a prestaciones y servicios tanto municipales como autonómicos. El directorio de servicios sociales municipales de la Comunidad de Madrid está accesible en el siguiente enlace: <https://www.comunidad.madrid/servicios/asuntos-sociales/atencion-social-primaria>.

Las responsabilidades de estos centros, vienen establecidas en el marco de las funciones del Sistema Público de Servicios señaladas en el punto Necesidades de operativa y de análisis de datos del presente documento.

Para obtener una completa HSU del ciudadano es necesaria la unificación de la información, la homogeneización y simplificación de los procedimientos e instrumentos a emplear y la coordinación de actuaciones entre todos y cada uno de los profesionales y entidades que intervienen en los mismos.

Actualmente, como se ha señalado, los servicios sociales municipales de la Comunidad de Madrid cuentan con un gran número de sistemas de información y otras herramientas informáticas para realizar su trabajo. En cada municipio o mancomunidad existen diversas aplicaciones o herramientas de gestión para la tramitación de los expedientes sociales requeridos por los ciudadanos. Existen varias casuísticas ya que, aunque en muchos de los centros sociales municipales utilizan la aplicación SIUSS, hay varios en los que no se usa. Además, en todos los centros de servicios sociales municipales, al margen de que utilicen SIUSS o no, también se utilizan otras herramientas pudiendo llegar incluso a disponer para su gestión de otras, con lo que implica la duplicidad de información y la duplicidad de trabajo que realizan los gestores de las mismas.

Por ello y con el fin de crear la herramienta de la HSU para aportar en el caso del profesional una buena herramienta de gestión, a las Administraciones públicas la homogeneización de actuaciones y al ciudadano una correcta aplicación de las prestaciones, es necesario la realización de un estudio en los centros sociales municipales, donde se recojan no sólo el número, funciones y uso de los aplicativos o herramientas de gestión sino sus procedimientos, volumetrías, interrelaciones, etc.

Para ello la empresa adjudicataria tendrá que desplazarse a los Ayuntamientos y mancomunidades de la Comunidad de Madrid para mantener reuniones con los interlocutores definidos y así poder realizar un estudio donde se complete el listado del conjunto de SSII de Servicios Sociales utilizados en el ámbito local, se analicen tanto los diseños funcionales de cada una de las herramientas como las integraciones existentes entre las mismas. Así mismo, se deberán detectar los posibles módulos o aplicaciones no existentes que deban ser creadas para el correcto funcionamiento de la futura HSU.

Una vez recogida y analizada la información de los centros sociales municipales, la empresa adjudicataria elaborará un Diseño funcional detallado, concebido como un completo documento donde se recojan todos los requisitos funcionales y técnicos en materia de la HSU que posibiliten el desarrollo de un nuevo sistema de información: Atención Social Primaria (ASP), con el fin de que los centros

sociales municipales sean los creadores del expediente social del ciudadano. Este documento, tendrá que seguir las directrices marcadas por Madrid Digital.

El sistema deberá tener una única entrada (ventanilla única) para todos los profesionales usuarios del mismo, con diferentes niveles de acceso a la información de acuerdo con las funciones de cada uno de ellos. Aunque actualmente en cada servicio social municipal se registra de manera independiente, la futura HSU requiere un registro único de personas con el fin de que el ciudadano esté en el sistema una única vez y cualquier profesional de cualquier servicio social municipal pueda realizar una intervención en el caso de que fuera necesario.

El expediente social, deberá contener una ficha de identidad personal, que será la que identifique a los ciudadanos como persona usuaria del sistema de Servicios Sociales. En esa ficha aparecerán como mínimo los datos personales, familiares, sanitarios, de vivienda, económicos, laborales, educativos y otros, significativos de su situación y necesarios para la valoración de la misma.

El sistema deberá contar con todas las opciones, catálogos, documentos, etc., y una tramitación ágil y guiada para poder realizar las valoraciones por parte de los profesionales y así poder señalar las conclusiones obtenidas de planificación y diseño de iniciativas en el diagnóstico. Se creará un plan individualizado para cada ciudadano registrado en el sistema donde se recojan las prestaciones necesarias que les puedan corresponder tras haber analizado de forma rigurosa su situación personal y familiar. Hay que tener en cuenta que se pueden realizar varias intervenciones y en varios momentos diferentes ya que la situación personal del ciudadano puede cambiar con el paso del tiempo por lo que el sistema tiene que estar preparado para que se puedan realizar los seguimientos necesarios y ofrecer a cada persona en cada momento las prestaciones pertinentes.

Por su estrecha relación y necesaria coordinación con los servicios sociales de atención primaria hay que destacar la especial importancia que tienen los servicios sociales especializados (sus funciones están descritas en el apartado 7 del punto 4.8 del presente documento) que son aquellos que diseñan y ejecutan intervenciones de mayor complejidad técnica e intensidad de atención a través de centros, servicios y programas dirigidos a personas y colectivos que requieren una atención específica, por ejemplo:

- Atención específica a mayores
- Personas con dependencia
- Atención específica a menores

El sistema debe ser compatible con otros sistemas de otras entidades públicas que son utilizados en estos servicios sociales municipales como, por ejemplo:

1. Renta mínima (RMIN)
2. Plataforma de discapacidad (SIDEMA, Aplicación web que permite el intercambio de información entre las entidades locales y la Comunidad de Madrid)
3. Base de datos única (BDUC)

Ver **ANEXO VIII. LISTA DE PRINCIPALES APLICACIONES QUE MANEJAN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES**

#### 4.1.11 Diseño funcional Tarjeta Social

Se tendrán que identificar y detallar funcionalidades adicionales a la tarjeta social actualmente operativa en la Comunidad de Madrid.

Todas las personas residentes en la Comunidad de Madrid y receptores de prestaciones de Servicios Sociales, tendrán derecho a disponer de una tarjeta social, que las identifica en el marco del Sistema Público de Servicios Sociales, les da acceso al mismo y recoge, de forma unificada, el conjunto de prestaciones que perciben.

La tarjeta social será un elemento de identificación de carácter digital. Por vía reglamentaria se determinarán sus características y alcance.

La tarjeta es personal e intransferible y facilita la continuidad y la coherencia de la atención, el seguimiento de la intervención social entre diferentes servicios.

La carencia de tarjeta no será obstáculo para prestar, a toda persona, atención social de emergencia. En estos supuestos, la atención incluirá la emisión de la tarjeta.

La tarjeta social de la Comunidad de Madrid posibilitará su compatibilidad con otros instrumentos análogos que se desarrollen con ámbito estatal. Asimismo, y en el ámbito de la atención a la dependencia y la discapacidad, se podrán desarrollar fórmulas de integración entre la tarjeta social y la tarjeta sanitaria.

#### 4.1.12 Plan de proyecto de desarrollo e implantación

El adjudicatario, tendrá que definir un completo Plan de Proyecto de desarrollo e implantación de la Historia Social Única en el que se incluyan al menos:

- La estrategia de implantación,
- Las prioridades de negocio para la incorporación de la cartera de servicios al modelo interoperable.
- Las fases de implantación de entidades locales y entidades privadas.
- Los pilotos más adecuados.
- Para cada una de las fases del proyecto de desarrollo e implantación de la HSU, su duración, esfuerzo estimado en horas de consultoría por cada perfil y relaciones de precedencia si las hubiera.
- El diseño funcional del sistema de Atención Social Primaria (ASP)
- El Plan de proyecto tendrá que incluir hitos de seguimiento y de finalización de fases o grupos de fases y un completo estudio de riesgos y propuesta de medidas asociadas a los mismos.

El Plan de Proyecto será consecuente con la hoja de ruta fijada por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social que, a nivel orientativo, contempla las siguientes fases:

**FASE 1. Estudio preliminar.** Diagnóstico de necesidades, concepción del sistema, análisis de sistemas de recogida de información, procedimientos y aplicaciones existentes, diseño de la Historia Social Única, definición de funcionalidades y requisitos que debe tener el sistema y licitación del servicio.

**FASE 2. Desarrollo tecnológico modular.** Cada uno de los módulos tendrá un proceso de desarrollo que implicará diseño, parametrización, desarrollo tecnológico, testeo, e implementación, la implementación. Digitalización de los procesos; desarrollo de interoperabilidad entre datos de distintas

instituciones/organismos. Digitalización de todos los procedimientos en papel vigentes e incorporación a la Historia Social Única en formato digital. La definición del modelo de interoperabilidad semántica tendrá que ser finalizada con anterioridad a los desarrollos e integraciones previstos.

FASE 3. Versión definitiva y puesta en marcha de la Historia Social Única. Desarrollo de la interoperabilidad con otros actores de los servicios sociales, por ejemplo entidades privadas proveedoras de servicios del sistema. Formación a profesionales mediante tutoriales, guías, etc. y a las personas usuarias para facilitar su uso.

#### **4.1.13 Redacción de propuesta de pliegos de prescripciones técnicas**

El adjudicatario, tendrá que elaborar una propuesta completa para el desarrollo e implantación de todos los componentes digitales identificados de HSU que incluya su descripción, alcance, el conjunto de trabajos a desarrollar, su estimación económica y de plazos y las especificaciones funcionales y técnicas requeridas, teniendo en cuenta el enfoque global de HSU. Los principales componentes digitales de HSU a desarrollar son:

- Plataforma de interoperabilidad
- Historia Social Única
- Tarjeta Social
- Aplicación de Atención Social Primaria (ASP)

Los componentes digitales de HSU son también el conjunto de sistemas de información recogidos en el ANEXO VII. Componentes digitales incluidos en el alcance del proyecto HSU respecto a los que el adjudicatario tendrá que elaborar al menos:

- Un documento de requisitos.
- Un documento de diseño funcional de alto nivel.
- Una estimación justificada de esfuerzo de desarrollo.

La propuesta de pliegos de prescripciones técnicas tendrá que incluir también todo el resto de documentos que permitan la posterior licitación tales como la Memoria Justificativa o el Informe de Valoración económica con la justificación de los precios estimados

Se entenderá como finalizada esta actividad una vez todos sus entregables hayan sido revisados y aprobados por los departamentos correspondientes de Madrid Digital y se hayan realizado todas las modificaciones fruto de estos procesos de revisión.

## **FASE 2. GESTIÓN DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

Se indican a continuación el conjunto mínimo de trabajos. Estos trabajos han de llevarse a cabo necesariamente a través de la interlocución con personal designado por la Consejería y en su caso, con personal de entidades locales.

### **4.2.1 Definición del Plan Estratégico del proyecto de despliegue de la HSU.**

Objetivos, prioridades, sistema de seguimiento, Factores críticos de éxito.

### **4.2.2 Definición del Mapa de Procesos de la Consejería**

Incluida la creación de las correspondientes Fichas de proceso que permitan identificar y estructurar adecuadamente las actuaciones de informatización, procedimentación y explotación.

#### **4.2.3 Creación de los diagramas de interacción entre procesos operativos**

Aquellos que posibiliten modelizar la prestación de servicios por parte de todos los agentes participantes, de cara a ser elementos esenciales de apoyo en el análisis.

La modelización de los procesos, SSII y sus interacciones e integraciones, tendrá que realizarse según herramientas de modelado que marque Madrid Digital.

#### **4.2.4. Colaboración con la Consejería en la definición de la Estrategia de calidad de los servicios sociales**

#### **4.2.5 Colaboración con la Consejería en la elaboración del Catálogo de Servicios Sociales**

El Catálogo de Servicios Sociales recogerá la clasificación de los centros, así como los requisitos básicos que deben reunir para una prestación adecuada y de calidad atendiendo a su función principal y al ámbito de atención en el que la desempeñan. Las entidades locales de la Comunidad de Madrid podrán aprobar, mediante ordenanza, sus propios catálogos de servicios sociales que complementen las prestaciones incluidas en el Catálogo de prestaciones de alcance regional

El Catálogo de prestaciones de servicios sociales definirá los criterios y estándares mínimos de calidad de las mismas, que serán exigibles a todas las prestaciones de servicios sociales, con independencia de la naturaleza de la entidad prestadora de las mismas.

La HSU deberá contener unos campos estandarizados para identificar las distintas prestaciones.

#### **4.2.6 Creación del Mapa de servicios sociales.**

El Mapa de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid es el instrumento mediante el que se establece la organización del Sistema Público de Servicios Sociales, tanto territorial como funcional, mediante la configuración de la red de centros y servicios recogidos en el Catálogo de Prestaciones y Servicios de Servicios Sociales. Serán características de este Mapa:

- Reflejará el despliegue del sistema de servicios sociales en la Comunidad de Madrid.
- Tendrá en cuenta los niveles de organización territorial de los servicios sociales, con el objetivo de lograr un adecuado equilibrio en relación con la distribución de las variables sociales, demográficas y económicas.
- Recogerá la información de la Red de Servicios Sociales de Atención Primaria, así como de los centros y servicios de atención social que conforman la red especializada.
- Incluirá, tanto los recursos que integran el Sistema Público de Servicios Sociales, así como los de naturaleza privada.

#### **4.2.7 Definición del Plan de Sistemas de Información de la Consejería en lo relacionado con la completa implantación de la Historia Social Única.**

#### **4.2.8 Elaboración de procedimientos técnicos para los aspectos funcionales (no tecnológicos) que den soporte a la HSU**

#### **4.2.9 El diseño, en colaboración con las entidades locales, de criterios y procedimientos generales para la prestación de los servicios de la Red de Atención Social Primaria.**

#### **4.2.10 El diseño de los modelos y protocolos generales de la atención social especializada**

Y el asesoramiento técnico relativo a su organización y funcionamiento.

#### **4.2.11 Regulación y armonización de los instrumentos técnicos de diagnóstico e intervención**

Estableciendo criterios comunes de valoración, un lenguaje común, así como modelos y soportes documentales regulados y estandarizados.

#### **4.2.12 Diseño de los planes individualizados de intervención social**

Para una gestión eficiente de las prestaciones públicas. El Modelo de referencia del Plan individualizado de intervención social se entiende como actuación o conjunto articulado de actuaciones diseñadas para garantizar el carácter integral de la atención y su continuidad, de acuerdo con la valoración diagnóstica de la situación de necesidad social. Ha de conjugarse con el diseño de protocolos de atención primaria y especializada.

#### **4.2.13 Definición de protocolos de coordinación y comunicación entre sistemas de protección y servicios públicos**

#### **4.2.14 Diseño de cuadros de mando para una planificación y gestión de los servicios sociales eficientes**

#### **4.2.15 Detección de procesos y procedimientos administrativos sustituibles o mejorables mediante instrumentos tecnológicos**

#### **4.2.16 Valoración de propuestas licitadores y colaboración en la emisión del informe de adjudicación**

Propuestas recibidas por Madrid Digital en respuesta a los pliegos preparados en la FASE 1.

### **FASE 3. OFICINA DE GOBIERNO DE PROYECTOS**

El proyecto de la Historia Social Única de la Comunidad de Madrid va a implicar el desarrollo e implantación de un conjunto de componentes digitales que necesitarán ser coordinados para dar una respuesta adecuada y permanentemente alineada con los objetivos de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, durante el plazo de ejecución de este contrato.

En este periodo, el proyecto de la HSU pasará por múltiples etapas e hitos cuya planificación, cumplimiento y supervisión será necesario gestionar adecuadamente. Asimismo, se verá sometido a una serie de riesgos en ámbitos de privacidad, gestión del cambio, calidad de los datos, evaluación de mejoras conseguidas, o necesidad de re-planificaciones. Para todas estas actividades se hacen necesarios los servicios de una Oficina de Gobierno de Proyectos (OGP) especializada que complete y complemente a los responsables de la Consejería y de Madrid Digital en estas tareas.

La Oficina de Gobierno de Proyectos (OGP), tendrá como misión la de garantizar que, durante su desarrollo e implantación, los principales componentes digitales de HSU (núcleo HSU) satisfagan los objetivos y requisitos expresados mediante el seguimiento y control de su planificación y entregables. Se consideran como principales componentes digitales en el proyecto HSU los siguientes:

- Definición e implantación Historia Social Única (HSU)
- Definición e implantación Tarjeta Social
- Aplicación Atención Social Primaria (ASP)
- Plataforma de Interoperabilidad

- Integración de aplicaciones
- Portal Ciudadano receptor prestaciones
- Cuadro de mando SS

Por otra parte, y respecto al resto de componentes digitales de HSU, la OGP asume la supervisión, revisión y actualización de los estándares de interoperabilidad definidos en el proyecto HSU de la Comunidad de Madrid, a lo largo de todo el ciclo de vida de su desarrollo e implantación.

Son actuaciones a cargo de esta OGP que el licitador podrá complementar en su propuesta con la adecuada argumentación y justificación las siguientes.

#### **4.3.1 Definición y control requisitos interoperabilidad**

La implantación del nuevo modelo de Historia Social Única, implica una evolución de los sistemas de información de la CFJPS en torno a una necesidad de interoperabilidad de la información que es manejada por los mismos en cada uno de los ámbitos.

La arquitectura funcional que será definida en el proyecto para dar soporte a las necesidades de interoperabilidad del nuevo modelo, estará soportada por una serie de normativas y reglas que serán definidas en el modelo de interoperabilidad semántico, y permitirán la compartición de la información de forma homogénea y eficiente.

Un componente destacado de esta arquitectura será la plataforma de interoperabilidad que actuará como receptor y concentrador de la información, motor de las reglas necesarias para las transformaciones de los datos que sean requeridas, alertas y otras actividades de gestión de los procesos. Los datos se deben gestionar de forma global, homogénea e integral en todo el ámbito de los servicios prestados y consumidos por la Consejería, para ello es necesario mantener actualizada la interoperabilidad semántica y evolucionarla en el tiempo, alineándola con el ciclo de vida de todos los sistemas.

En la plataforma se considerará la utilización o al menos su compatibilidad con estándares abiertos que faciliten la definición del dominio semántico de la Consejería, como FHIR (Fast Healthcare Interoperability Resources), basado en HL7. Será igualmente necesario la adopción y seguimiento de cualquier estándar o directriz técnica establecida por Madrid Digital.

La adecuada configuración y en definitiva gobernanza de la información, no solamente en el periodo del proceso de implantación del nuevo modelo, sino en los cambios evolutivos de los sistemas conectados a la plataforma, deberá ser gestionada, coordinada y dirigida desde la OGP, para garantizar que el modelo no se degrada y evoluciona atendiendo a los estándares necesarios, de forma ordenada y sostenible, tanto en la relación con los sistemas de la CFJPS, como con los sistemas de información de la Comunidad de Madrid o entidades externas de la Administración del Estado y Entidades Locales.

La OGP tendrá que prestar soporte en las tareas de análisis, soporte a la migración y normalización paulatina de todos los servicios actuales con el nuevo modelo interoperable definido para la HSU de la Comunidad de Madrid. Se encargará del gobierno de las integraciones y de la normalización de los sistemas teniendo como fin último la adopción del modelo interoperable y la integración con el mismo por parte de los sistemas de información existentes.

Asimismo, junto con el soporte, tendrá que realizar la auditoría y validación a proyectos de la Consejería en las distintas áreas de negocio en el ámbito de la interoperabilidad.

#### **4.3.2 Apoyo en reorganizaciones funcionales derivadas de la introducción de herramientas tecnológicas de gestión**

#### **4.3.3 Marketing social**

Considerando:

- Marketing social interno en el ámbito de la Consejería y de entidades locales.
- Marketing social externo hacia los receptores de Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid.
- Marketing social interactivo, concibiendo a los receptores de Servicios Sociales como un agente activo con capacidad crítica y herramientas para interactuar y dar su 'feedback'.

#### **4.3.4 Gestión del cambio**

Requerido por la nueva normativa de servicios sociales y el diseño e implantación del sistema de información de servicios sociales. Tratándose de la Historia Social Única, su implantación puede generar cambios no solo en los sistemas de información utilizados, sino en la organización y procedimientos de trabajo de las unidades actuales. La HSU, podría ir realizando su integración con distintos sistemas y por tanto impactando en nuevos usuarios a lo largo de todo su desarrollo.

La gestión del cambio, comprenderá todos los procedimientos y tareas necesarias para gestionar la transición hacia una nueva realidad, intentando que las personas involucradas sean capaces y deseen trabajar en el nuevo contexto definido y se consigan los resultados esperados. En la implantación de todo sistema de información debe existir un adecuado proceso de gestión del cambio que incluya – aunque no limite- los siguientes aspectos:

- La divulgación y la información entre los potenciales usuarios del mismo.
- Capacitación en el uso.
- Concienciación e información relativas a nuevos desarrollos que se generarán como resultado del proyecto de implantación de la HSU.

La implantación de un nuevo modelo de Historia Social Única tiene un enorme impacto en un gran número de actividades y competencias de la Consejería. El nuevo modelo de Historia Social Única no solamente impactará en el ámbito de políticas sociales, sino que lo hará también en las áreas de dependencia, discapacidad, infancia, mayores, tutelados y otras. El proceso de evolución y transformación requiere una adecuada comunicación y alineación con los distintos objetivos de cada ámbito en cada momento temporal, para asegurar su éxito.

La comunicación en todos los ámbitos de la organización, concienciación y capacitación donde se requiera son puntos clave que deben gestionarse de forma integral y adecuadamente ya que de otra manera pueden llegar a provocar el fracaso del nuevo modelo.

Así pues, serán actividades de esta línea de trabajo las relacionadas con la elaboración de planes de comunicación y el seguimiento y coordinación de planes formativos. De igual manera será actividad fundamental la medición y gestión de las expectativas de los usuarios de la Historia Social Única y de los profesionales que intervienen en la misma para enriquecer el propio modelo.

#### **4.3.5 Gestión del Conocimiento.**

Actividades relacionadas con la identificación y organización existente en los distintos componentes que intervienen en la HSU, así como la correcta gestión y organización del nuevo conocimiento generado como consecuencia de la implantación del nuevo modelo para ponerlo a disposición de los distintos proyectos y actividades que se pondrán en marcha en el ciclo de vida de la HSU.

La organización, actualización, publicación y acceso a este conocimiento es una tarea de importancia fundamental dado el alto número de elementos que intervienen y se interrelacionan.

Asimismo, es necesaria la organización y distribución del nuevo conocimiento generado durante el proyecto, los riesgos, las incidencias, las medidas correctoras o de mejora y su posible aplicación en todos los ámbitos.

#### **4.3.6 Revisión entregables desarrollos núcleo HSU**

Revisión desde el punto de vista técnico y funcional con emisión de informe de revisión y seguimiento de las acciones correctoras derivadas del mismo.

#### **4.3.7 Justificación avances proyecto HSU**

Elaboración de informes justificativos de avance del proyecto hacia los receptores internos y externos a Madrid Digital que los requieran y en el formato y contenido requeridos. Siendo receptores externos a Madrid Digital la Comunidad de Madrid y el Ministerio competente, sin excluir a cualquier otra entidad a quien se deba reportar.

#### **4.3.8 Planificación, seguimiento y control de los desarrollos núcleo HSU**

Incluyendo entre otras actividades, las siguientes que se recogen con carácter orientativo y no excluyente de otras que se pudieran requerir:

- Interlocución y coordinación de agentes internos y externos implicados en la HSU.
- Definición de hitos e indicadores y puntos de control.
- Criterios de administración de la documentación y gestión del conocimiento.
- Adecuación a los estándares y normas de calidad de la Consejería y los propios de Madrid Digital
- Actividades de concienciación y formación para los distintos participantes, en lo relativo a adaptación a estándares, normas de calidad o mecanismos de supervisión y control.
- Apoyo en la gestión de las relaciones con los distintos agentes, participación en grupos de trabajo, evaluación de cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.
- Realizar evaluaciones de riesgo y propuesta de medidas correctoras.
- Involucración en planes de prueba.
- Control y seguimiento de las actividades de supervisión de la ejecución de las distintas iniciativas en torno a la HSU.
- Aplicación de estándares de calidad y eficiencia, así como metodologías y buenas prácticas que permitan un eficaz desempeño de cada actividad.
- Supervisión de los niveles de servicio (ANS) comprometidos con los diferentes responsables de los desarrollos.
- Control de la planificación y adaptación ante retrasos, cambios y necesidades.
- Supervisión de actividades formativas y de concienciación.
- Colaboración en actividades relacionadas con la gestión del cambio.
- Revisión de entregables para detectar inconsistencias o carencias.
- Participación en la planificación de pruebas y coordinación de las mismas.
- Paso a producción de desarrollos.

- Elaboración de todos los informes de seguimiento y justificación de avance

Los licitadores presentarán en sus ofertas el modelo de trabajo que consideran más adecuado para la consecución de los objetivos expresados y desarrollo de las actividades indicadas, sin perjuicio de la aportación que realicen a este enfoque con actividades adicionales o modelos de gestión recomendados por su parte, para el mejor cumplimiento de las citadas actividades y objetivos.

Para el desarrollo de las actividades anteriores, la OGP podrá dotarse de herramientas de gestión, planificación y control que supongan una ayuda en la realización de estas actividades (tales como gestión de recurso, funcionalidades de workflow, espacio wiki de conocimiento, reporting, repositorios de información, funcionalidades colaborativas, gestión de la documentación u otras), así como de las relacionadas con el reporte de los avances, niveles de consecución de objetivos, evaluación de riesgos y otros, para el reporte a la Dirección del Proyecto de forma que sirvan de ayuda a la toma de decisiones.

El coste de las licencias de todas las herramientas utilizadas en el proyecto HSU, irá por cuenta del adjudicatario.

A continuación, se recoge el listado de los principales entregables del contrato, resultado de las actividades descritas anteriormente.

Entregables
1. Informe Análisis interno para identificar sistemas afectados
2. Informe Análisis externo
3. Informe Análisis de mercado
4. Modelo conceptual HSU
5. Definición de acciones piloto
6. Documento de necesidades de interoperabilidad
7. Documento de Necesidades de operativa y de análisis de datos
8. Modelo de interoperabilidad semántica
9. Arquitectura HSU
10. Diseño funcional de la aplicación de Atención Social Primaria
11. Diseño funcional Tarjeta Social
12. Informe justificativo para el cumplimiento DNSH en el MRR
13. Plan de proyecto de desarrollo e implantación
14. Propuesta de pliegos de prescripciones técnicas desarrollo componentes digitales HSU
15. Plan Estratégico del proyecto de despliegue de la HSU
16. Mapa de Procesos de la Consejería
17. Diagramas de interacción entre procesos operativos
18. Mapa de servicios sociales
19. Plan de Sistemas de Información de la Consejería
20. Procedimientos técnicos para los aspectos funcionales que den soporte a la HSU
21. Criterios y procedimientos generales para la prestación de los servicios de la Red de Atención Social Primaria
22. Modelos y protocolos generales de la atención social especializada

23. Instrumentos técnicos de diagnóstico e intervención
24. Planes individualizados de intervención social
25. Protocolos de coordinación y comunicación entre sistemas de protección y servicios públicos
26. Diseño de cuadros de mando para una planificación y gestión de los servicios sociales eficientes
27. Detección de procesos y procedimientos administrativos sustituibles o mejorables mediante instrumentos tecnológicos
28. Documento de valoración de propuestas licitadores y propuesta del informe de adjudicación
29. Requisitos de interoperabilidad
30. Informes de revisión entregables núcleo HSU
31. Informes de justificación avances proyecto HSU

## CLÁUSULA 7. PERFILES INCLUIDOS EN EL ALCANCE DEL CONTRATO BASADO

El adjudicatario deberá contar con una capacidad productiva y operativa que garantice el nivel de especialización requerido para la tipología de actuaciones y metodologías o tecnologías ofertadas, lo que supone el necesario mantenimiento del conocimiento requerido a lo largo de la duración del contrato basado, tanto del conocimiento acreditado inicialmente, como del adquirido durante la prestación de los servicios.

En concreto, para desempeñar los servicios objeto del presente contrato basado, el adjudicatario deberá disponer de un Equipo de Trabajo que, durante toda la duración del contrato, tendrá que estar formado de acuerdo a los siguientes perfiles:

- 1 Jefe de Proyecto especializado Servicios Sociales durante toda la duración del contrato
- Consultores especialistas durante toda la duración del contrato cuyo número y especialidad, tendrán que ir variando en función de los trabajos a desarrollar y de los hitos a cumplir.

### PERFILES REQUERIDOS POR TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA		PERFILES	
AM	PERFIL	DENOMINACIÓN DEL PERFIL ESPECIALISTA REQUERIDO	
1	Consultoría de Análisis y Diseño	Jefe de Proyecto	Jefe de Proyecto especializado Servicios Sociales
		Consultor	Consultor Servicios Sociales
2	Consultoría de Gestión de la Transformación Digital	Jefe de Proyecto	Jefe de Proyecto especializado Servicios Sociales
		Consultor	Consultor especialista en modelado de procesos y definición de procedimientos
3	Diseño de Servicios Digitales	Jefe de Proyecto	Jefe de Proyecto especializado Servicios Sociales

TIPOLOGIA		PERFILES	
AM	PERFIL	DENOMINACIÓN DEL PERFIL ESPECIALISTA REQUERIDO	
	Consultor	Consultor especialista definición requisitos y análisis funcional de SSII Consultor especialista interoperabilidad Consultor especialista arquitectura de sistemas Consultor Servicios Sociales	
5	Jefe de Proyecto	Jefe de Proyecto especializado Servicios Sociales	
	Consultor	Consultor especialista en Oficina de Proyectos	

### Perfiles Especializados

Por cada uno de los perfiles especializados requeridos por tipología se requieren los requisitos mínimos de experiencia profesional y de formación adicional expresados a continuación:

PERFIL ESPECIALISTA REQUERIDO	EXPERIENCIA PROFESIONAL	FORMACIÓN ADICIONAL
<b>Jefe de Proyecto especializado Servicios Sociales</b>	Al menos <b>10 años</b> en Gestión de Proyectos con equipos superiores a 5 personas.  Al menos <b>3 años</b> en proyectos del ámbito de Servicios Sociales	
<b>Consultor especialista en Oficina de Proyectos</b>	Al menos <b>6 años</b> en proyectos de consultoría en el sector de las TIC  Al menos <b>3 años</b> en proyectos de desarrollo con equipos de 5 o más personas	
<b>Consultor Servicios Sociales</b>	Para todos los consultores, al menos <b>6 años</b> en proyectos de consultoría en el sector de las TIC  Experiencia de al menos <b>3 años</b> en proyectos de cada una de las especialidades requeridas en este contrato	Gestión por procesos
<b>Consultor especialista en modelado de procesos y definición de procedimientos</b>		Cuadro de mando
<b>Consultor especialista definición requisitos y análisis funcional de SSII</b>		Técnicas de estimación del esfuerzo de proyectos de software
<b>Consultor especialista interoperabilidad</b>		Interoperabilidad semántica
<b>Consultor especialista arquitectura de sistemas</b>		

## CLÁUSULA 8. VALORACIÓN DE LOS TRABAJOS INCLUIDOS EN EL CONTRATO BASADO

El presupuesto estimado para acometer los trabajos incluidos en el presente contrato basado asciende a la cantidad de **1.887.672,60 €**, IVA incluido según el siguiente desglose de perfiles:

### Lote 1 de Consultoría y Diseño

PERFIL PROFESIONAL	Tarifas/hora (IVA no incluido)
Jefe de Proyecto	64,80 €
Consultor	70,20 €

PERFIL	HORAS ESTIMADAS				Importe total (sin IVA)	Importe total (con IVA)
	Equipo Base	Equipo refuerzo	Equipo variable	TOTAL		
Jefe de Proyecto	3.600			3.600	233.280,00 €	282.268,80 €
Consultor	10.800	5.400	2.700	18.900	1.326.780,00 €	1.605.403,80 €
					<b>1.560.060,00 €</b>	<b>1.887.672,60 €</b>

Nota: se consideran 1.800 horas anuales de trabajo efectivo por cada recurso.

Horas fijas = Horas Equipo Base + Horas Equipo Refuerzo

Las horas y duraciones presupuestadas para cada actividad enmarcada en cada una de las tipologías, se basan en una estimación, que puede variar durante el contrato, según las necesidades que se produzcan en la ejecución del proyecto, si bien se consideran fijas el total de horas indicadas del Equipo Base y del Equipo de refuerzo.

Tipología y Perfil	TARIFA (€/h)	Importe sin IVA	Importe con IVA
<b>_1_Consultoría_de_Análisis_y_Diseño</b>		<b>203.580,00 €</b>	<b>246.331,80 €</b>
Consultor	70,2	203.580,00 €	246.331,80 €
<b>_2_Consultoría_de_Gestión_de_la_Transformación_Digital</b>		<b>436.995,00 €</b>	<b>528.763,95 €</b>
Consultor	70,2	436.995,00 €	528.763,95 €
<b>_3_Diseño_de_Servicios_Digitales</b>		<b>331.695,00 €</b>	<b>401.350,95 €</b>
Consultor	70,2	331.695,00 €	401.350,95 €
<b>_5_Oficina_de_Gobierno_y_Seguimiento_de_Proyectos_y_Servicios</b>		<b>587.790,00 €</b>	<b>711.225,90 €</b>
Consultor	70,2	354.510,00 €	428.957,10 €
Jefe de Proyecto	64,8	233.280,00 €	282.268,80 €
<b>Total</b>		<b>1.560.060,00 €</b>	<b>1.887.672,60 €</b>

Equipo y Perfil	TARIFA (€/h)	Importe Total sin IVA	Importe Total con IVA
<b>Fijo</b>		<b>1.370.520,00 €</b>	<b>1.658.329,20 €</b>
Consultor	70,2	1.137.240,00 €	1.376.060,40 €
Jefe de Proyecto	64,8	233.280,00 €	282.268,80 €
<b>Variable</b>		<b>189.540,00 €</b>	<b>229.343,40 €</b>
Consultor	70,2	189.540,00 €	229.343,40 €
<b>Total</b>		<b>1.560.060,00 €</b>	<b>1.887.672,60 €</b>

Perfil y Año	Importe en 2022 sin IVA	Importe en 2022 con IVA	Importe en 2023 sin IVA	Importe en 2023 con IVA	Importe 2024 sin IVA	Importe en 2024 con IVA
Consultor	307.125,00 €	<b>371.621,25 €</b>	721.305,00 €	<b>872.779,05 €</b>	298.350,00 €	<b>361.003,50 €</b>
Jefe de Proyecto	58.320,00 €	<b>70.567,20 €</b>	116.640,00 €	<b>141.134,40 €</b>	58.320,00 €	<b>70.567,20 €</b>
<b>Total</b>	<b>365.445,00 €</b>	<b>442.188,45 €</b>	<b>837.945,00 €</b>	<b>1.013.913,45 €</b>	<b>356.670,00 €</b>	<b>431.570,70 €</b>

<u>Estructura de Costes Directos e Indirectos:</u>	IMPORTE
<b>COSTES DIRECTOS</b>	1.130.478,26
<b>COSTES INDIRECTOS</b>	226.095,65
<b>BENEFICIO INDUSTRIAL</b>	203.486,08
<b>IMPORTE TOTAL, IVA NO INCLUIDO</b>	1.560.060,00

Los precios por perfil hora ofertados por los licitantes y las demás condiciones laborales del personal adscrito al presente contrato deberán respetar el XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública, por lo tanto, la oferta que contenga un precio por perfil/hora inferior al correspondiente del Convenio de referencia será rechazada.

Los precios por perfil hora ofertados por los licitantes y las demás condiciones laborales del personal adscrito al presente contrato deberán respetar el XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública, por lo tanto, la oferta que contenga un precio por perfil/hora inferior al correspondiente del Convenio de referencia será rechazada.

Los Adjudicatarios deben tener en cuenta en la presentación de sus ofertas económicas la siguiente tabla de equivalencias entre el perfil solicitado en el presente contrato y el grupo y nivel profesional previstos en el **XVII Convenio Colectivo Estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública**:

Perfil requerido	Grupo-nivel * Mínimo requerido	
	Grupo	Nivel
Jefe de proyecto	A	-
Consultor	A	-

\* Según resolución de 22 de febrero de 2018, XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública

De conformidad con lo establecido en la disposición adicional trigésimo tercera de la LCSP y dado que el servicio se va a ejecutar de forma sucesiva y por precio unitario, sin que el número total de entregas o prestaciones incluidas en el objeto del contrato se pueda definir con exactitud al tiempo de celebrar este contrato, el presente presupuesto tiene carácter de máximo y los licitadores se comprometen a realizar los trabajos por el importe global presupuestado, aplicándose la baja obtenida en el precio por perfil a aumentar el número de horas a contratar.

Para desempeñar los trabajos incluidos en el presente contrato basado, el adjudicatario deberá contemplar la siguiente organización:

### Equipo Base

Capacidad productiva configurada en un equipo de trabajo fijo y estable que garantice el nivel de especialización requerido para los trabajos y una permanencia del conocimiento a lo largo de toda la duración del contrato.

Se requiere de un **Equipo Base** formado por al menos **1 Jefe de Proyecto** y **3 Consultores** durante todo el contrato. Se indica a nivel orientativo el número equivalente de consultores que de media estarían en el Equipo de refuerzo y como parte del Equipo variable.

PERFIL	NÚMERO		
	Equipo Base	Equipo refuerzo (media)	Equipo variable (media)
Jefe de Proyecto	1		
Consultor	3	0,5	0,8

### Equipo refuerzo

El adjudicatario complementará al Equipo Base con las capacidades y perfiles adicionales necesarios en los momentos adecuados para dar respuesta a los trabajos, hitos y planificación, configurándose como Equipo complementario al Equipo Base y bajo las instrucciones del Jefe de Proyecto.

A nivel orientativo, se ha estimado que el número de recursos totales entre Equipo Base y Equipo refuerzo durante los 6 primeros meses de contrato, es de 1 Jefe de Proyecto más 7-9 consultores. El adjudicatario complementará al Equipo Base con las capacidades y perfiles adicionales necesarios en el desarrollo de cada trabajo, en especial para los trabajos incluidos en la FASE 1.

### Equipo variable

Para dar cobertura a trabajos adicionales que pudieran surgir y gestionados a través del sistema de Encargos definido en la CLÁUSULA 6. ALCANCE DEL CONTRATO BASADO, se establece una bolsa de horas de consultoría que da lugar a una cuota variable. La Agencia no adquiere ningún compromiso con el adjudicatario de consumir porcentaje alguno del presupuesto asociado a la cuota variable, por tanto y debido a la naturaleza de los servicios a los que da cobertura la cuota variable, la Agencia no garantiza la ejecución del total de horas indicadas en la misma.

El total de horas consumidas del equipo variable podrá variar por necesidades del servicio a lo largo de la vida del contrato, sin superar en cualquier caso el presupuesto máximo estimado para acometer los trabajos incluidos en el presente contrato basado.

## **CLÁUSULA 9. FINANCIACIÓN Y PAGO**

Este contrato está financiado por el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia de la Unión Europea, establecido por el Reglamento (UE) 2020/2094 del Consejo, de 14 de diciembre de 2020, por el que se establece un Instrumento de Recuperación de la Unión Europea para apoyar la recuperación tras la crisis de la COVID-19, y regulado según el Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.

Se enmarca en la Política Palanca 8 “Nueva Economía de los Cuidados y Políticas de Empleo” dentro del Componente 22 “Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión”, Inversión 2 “Plan de modernización de los Servicios sociales: Transformación tecnológica, innovación, formación y refuerzo de la atención a la infancia”.

Se certifica que las actuaciones relacionadas con el mismo resultan elegibles conforme a su marco regulatorio, al estar incluidas en el Plan Nacional de Recuperación, Transformación y Resiliencia, aprobado por el Acuerdo del Consejo de Ministros de 27 de abril de 2021, según lo recogido en Orden TES/897/2021, de 19 de agosto, por la que se distribuyen territorialmente para el ejercicio económico de 2021.

El beneficiario de la percepción de la ayuda comunitaria del presente contrato basado es el organismo interesado, que declara expresamente que este contrato no ha percibido ninguna otra ayuda con cargo al presupuesto de la UE.

Asimismo, este organismo se compromete a adoptar cuantas medidas de información, comunicación y visibilidad del proyecto sean requeridas por la normativa comunitaria y en particular, las medidas que resulten de obligado cumplimiento para las actuaciones y proyectos financiados con cargo al Instrumento Europeo de Recuperación «Next Generation EU»/Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.

El organismo interesado declara expresamente que ha observado en la tramitación de este contrato y se compromete a observar durante la ejecución del mismo, los principios de buena gestión financiera y acepta someterse a las actuaciones de control que sean de aplicación a las ayudas conforme a la normativa comunitaria.

Por último, esta entidad se compromete a cumplir con las obligaciones de comunicación que se encuentran recogidas, en primer lugar, en el artículo 34 del Reglamento (UE) 2021/241 de 12 de febrero por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia y están especificadas en el artículo 10 del Acuerdo de Financiación entre la Comisión y el Reino de España y en el artículo 9 de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia cuyo enlace al BOE <https://www.boe.es/eli/es/o/2021/09/29/hfp1030>.

Asimismo, en los contratos que impliquen la entrega de documentos finales que puedan ser objeto de difusión a múltiples destinatarios, incluidos los medios de comunicación y el público, se establecerá la

obligación de que dichos documentos deberán contener, tanto en su encabezamiento como en su cuerpo de desarrollo, la referencia: “Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEu”, e incorporar los logotipos y emblemas obligatorios que pueden obtenerse en el siguiente enlace: <https://planderecuperacion.gob.es/identidad-visual>.

En su caso, al ser un contrato basado cofinanciado por los Fondos procedentes de la Unión Europea, la facturación de los conceptos cofinanciables mediante los mismos se hará de forma separada al resto de conceptos.

El precio se abonará dentro de los treinta días siguientes a la fecha de aprobación de las certificaciones (parciales o totales) o de los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de los bienes entregados, conforme a las previsiones del art. 198.4 de la LCSP.

El pago se hará efectivo mediante Pagos mensuales a la recepción de los trabajos, contra factura conformada y previa conformidad de la Dirección encargada del expediente.

## CLÁUSULA 10. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CONTRATOS BASADOS.

Los criterios de adjudicación de las ofertas, así como su ponderación en la valoración final estarán regida por las siguientes categorías de criterios:

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	PONDERACIÓN	DOC REFERENCIA
Criterio relacionado con oferta económica	25%	ANEXO II
Criterios evaluables de forma automática	35%	ANEXO III
Criterios sujetos a un juicio de valor	40%	OFERTA TECNICA

### 10.1 CRITERIO RELACIONADO CON OFERTA ECONÓMICA

- Premisas a cumplir para que se puedan aplicar este criterio:
  - Los precios perfil/hora ofertados por el licitador no podrá superar los que la empresa licitante hubiera ofertado en la licitación del Acuerdo Marco
  - La oferta económica realizada por el licitador no podrá superar el presupuesto de licitación del contrato basado
  
- Fórmula de cálculo de puntos
  - La puntuación para cada licitador podrá ser como valor mínimo de 0 puntos y como valor máximo de 25 puntos. La fórmula a aplicar para el cálculo de los puntos es la siguiente:

$$\frac{P_{\text{prep.licit}} - P_{\text{of.licitador}}}{P_{\text{prep.licit}} - P_{\text{of.licitador.menor}}} \times 25$$

Siendo:

$P_{prep.licit.}$ : Presupuesto de licitación del contrato basado

$P_{of.licitador.}$ : Presupuesto ofertado por el licitador

$P_{of.licit.menor.}$ : Menor presupuesto ofertado de los diferentes licitadores

El presupuesto ofertado por el licitador se obtendrá sumando el resultado de multiplicar los precios por perfil ofertados por el licitador por el número de horas que para cada perfil ha sido estimadas por la Administración para determinar el presupuesto de licitación.

- Consideraciones adicionales:
  - En la fórmula de cálculo de puntos, se aplicarán los valores sin IVA
  - Se considera como baja desproporcionada o temeraria todo *presupuesto ofertado por el licitador* que exceda de un 20% con respecto al presupuesto de licitación sin perjuicio de que el Órgano de Contratación, previa solicitud de información a todos los licitadores supuestamente comprendidos en temeridad y tras el asesoramiento técnico correspondiente, pueda apreciar que la oferta es susceptible de un normal cumplimiento en cuyo caso se exigirá al adjudicatario una garantía complementaria del 5% del importe de adjudicación.

## 10.2 CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA

Los criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas se desglosan de siguiente manera:

### - CRITERIO AUT 1:

- Número de servicios similares a los del Contrato Basado desarrollados en los últimos 12 meses (10%)
- La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 10 puntos

Para la valoración, se requiere la presentación de Certificado de cliente. Se entenderán servicios similares los relacionados con proyectos en el ámbito de Servicios Sociales y en particular, los relacionados con el diseño, desarrollo e implantación de Historia Social Única.

### - CRITERIO AUT 2:

- Años de experiencia adicionales a los requeridos y relacionados con el Contrato Basado (10%)
- La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 10 puntos

Para la valoración, se requiere la presentación de Certificado de cliente en la experiencia del ámbito de Servicios Sociales.

### - CRITERIO AUT 3:

- Horas de formación adicionales a las requeridas y relacionadas con el Contrato Basado (10%).
- La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 10 puntos

#### - CRITERIO AUT 4:

- Horas adicionales a las requeridas sin coste (5%).
- La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 5 puntos

Si el licitador oferta 2.700 o más de 2.700 horas, la puntuación será de 5 puntos. Si el licitador oferta menos horas, la puntuación será proporcional, es decir, si el licitador oferta la mitad, 1.350 horas, obtiene la mitad de puntos 2,5. Obtiene, por tanto, la parte proporcional de puntos hasta un máximo valorable de 2700 horas.

### 10.3 CRITERIOS SUJETOS A UN JUICIO DE VALOR.

Los criterios sujetos a juicio de valor se desglosan de la siguiente manera:

CALIDAD TÉCNICA DE LA OFERTA PRESENTADA	DE 0 A 40 PUNTOS
1. Enfoque propuesto para la prestación del servicio	De 0 a 20 puntos
2. Plan de Proyecto de Consultoría	De 0 a 15 puntos
3. Descripción de acciones piloto	De 0 a 5 puntos

#### 1- Enfoque propuesto para la prestación del servicio

Este criterio mide la propuesta de Enfoque que el licitador presentará para satisfacer lo detallado en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Se valorará la comprensión del proyecto y de su problemática concreta, de acuerdo a las diferentes áreas o líneas de trabajo en las que se agrupan los servicios, teniendo en cuenta que se ha proponer un enfoque basado en una solución a medida que tenga en cuenta:

1. La situación de partida,
2. Los requisitos expresados,
3. La factibilidad de su implantación
4. Los objetivos que se pretende alcanzar
5. La óptima organización del equipo de trabajo propuesto.

En la valoración de este criterio ponderable en función de un juicio de valor, se considerará la siguiente escala:

- Se valorará con el 100% de la puntuación máxima indicada en el criterio si la propuesta satisface completamente tanto los requisitos expresados en el DOCUMENTO DE LICITACIÓN DE CONDICIONES como los puntos 1 a 4 anteriores, e incluso excede a lo requerido y aporta mejoras justificadas y valorables por parte de Madrid Digital, en especial si están relacionadas con la experiencia anterior del licitador en proyectos en el ámbito de Servicios Sociales, particularmente los relacionados con el diseño, desarrollo e implantación de Historia Social Única.
- Se valorará con el 75% de la puntuación máxima indicada en el criterio si la propuesta satisface a nivel general.

- Se valorará con el 50% de la puntuación máxima indicada en el criterio si la propuesta no satisface alguno de los requisitos expresados, es en algún apartado ambigua, confusa o presenta errores.
- Se valorará con el 25% de la puntuación máxima indicada en el criterio si la propuesta a nivel general no es acorde con todos los requisitos expresados, aunque en alguno de sus apartados sí da respuesta.
- Se valorará con cero puntos si la propuesta no contempla o no responde en su totalidad a lo requerido.

La propuesta de enfoque tendrá que ajustarse a un máximo de 5 páginas.

## 2- Plan de Proyecto de Consultoría

Se valorará en este criterio:

- Plan de Proyecto de Consultoría de las actividades de la FASE 1 que incluya cronograma, dedicación en horas estimada, perfiles asignados e hitos de seguimiento y control. Hasta 5 puntos
- Propuesta justificada de trabajos adicionales a los mínimos indicados en la *CLÁUSULA 4. ALCANCE DEL CONTRATO BASADO.*, con indicación de su necesidad.  
10 puntos si se incluye esta propuesta con al menos 5 trabajos adicionales, está correctamente argumentada y son trabajos valorables por Madrid Digital según el conjunto de objetivos del proyecto indicados en la *CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES y de acuerdo a la experiencia obtenida en proyectos llevados a cabo por el licitador en el ámbito de Servicios Sociales y en particular, los relacionados con el diseño, desarrollo e implantación de Historia Social Única.*

Se obtendrán los puntos indicados del criterio si las propuestas están correctamente detalladas y argumentadas, no presentan inconsistencias y son especificadas de forma que sea valorable por Madrid Digital.

La propuesta Plan de Proyecto y de trabajos adicionales tendrá que ajustarse a un máximo de 5 páginas.

## 3- Descripción de acciones piloto

Las acciones y resultados que inicialmente conforman el piloto según figura en la *CLÁUSULA 4. ALCANCE DEL CONTRATO BASADO*, han de ser descritas en cuanto a:

- Planificación
- Enfoque y descripción de contenido
- Gobernanza de su ejecución

Todo ello para que sus resultados puedan ser visibles a corto plazo y tengan la utilidad prevista.

Se obtendrán los puntos indicados del criterio si las propuestas están correctamente detalladas y argumentadas, no presentan inconsistencias e incluyen mejoras valorables por Madrid Digital

La propuesta tendrá que ajustarse a un máximo de 5 páginas.

## CLÁUSULA 11. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS DE LOS LICITADORES

Las propuestas de los licitadores invitados deberán incluirse en dos sobres electrónicos

### 10.1. SOBRE 1

Los documentos que se incluyen en este sobre son los siguientes

**DOC1. DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS LEGALMENTE PARA CONTRATAR CON MADRID DIGITAL**

Cumplimentación del modelo detallado en el **Anexo I** del presente documento de licitación.

**DOC2. OFERTA TÉCNICA**

Elaboración del Documento de Oferta Técnica cuya extensión no deberá exceder las **15** hojas DIN A4 a doble cara con un tamaño de letra mínimo de 11 puntos y que estará estructurado de la siguiente manera:

**APARTADO 1. RESPUESTA A CRITERIOS SUJETOS A UN JUICIO DE VALOR**

Los que dan respuesta a los Criterios sujetos a un juicio de valor. Calidad técnica de la oferta presentada, recogidos en la CLÁUSULA 10. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CONTRATOS BASADOS según el total de páginas máximo que figura en la misma.

**APARTADO 2. EQUIPO DE TRABAJO**

De acuerdo a los PERFILES establecido en la CLAUSULA 7 del presente contrato basado. Nota: La experiencia requerida para el Jefe de Proyecto y para los consultores que se propongan como Equipo Base, tendrá que ser justificada con certificado de cliente al inicio del contrato en lo relacionado con proyectos del ámbito de Servicios Sociales.

### 10.2. SOBRE 2

Los documentos que se incluyen en este sobre son los siguientes:

**DOC3. OFERTA ECONOMICA**

Cumplimentación del modelo detallado en el **Anexo II** del presente documento de licitación

**DOC4. DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA**

Cumplimentación del modelo detallado en el **Anexo III** del presente documento de licitación.

## CLÁUSULA 12. PENALIDADES

Además, de las previstas en el Pliego de Cláusulas Administrativas del Acuerdo Marco, establecidas en aplicación de lo establecido en los artículos 192 a 194 de la LCSP, se podrán imponer las penalidades

que se recogen en el ANEXO IV del presente Documento de Licitación relativo a los Acuerdos de Nivel de Servicio.

Según establece el Artículo 194 de la LCSP, las penalidades previstas se impondrán por acuerdo del Órgano de Contratación, adoptado a propuesta del Responsable del Contrato, y previa audiencia al contratista, que será inmediatamente ejecutivo, y se harán efectivas en los términos indicados en el Apartado 21 de la presente cláusula.

Al finalizar el contrato basado, por cada penalidad impuesta conforme al Anexo, se decrementará un 1% su puntuación total de clasificación obtenida en la adjudicación del Acuerdo Marco, procediéndose, en su caso a una reclasificación de las empresas adjudicatarias del mismo. La puntuación deberá estar siempre entre 0 ptos y 100 ptos.



Hitos establecidos en la ejecución del contrato sujetos al sistema de penalizaciones recogido en el ANEXO IV. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) SERVICIOS DE DESARROLLO, RENOVACIÓN, MANTENIMIENTO y EVOLUCIÓN, DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN DIFERENTES ÁMBITOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, apartado a) punto 3: Retraso en los entregables:

DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN / TRABAJO RELACIONADO	FECHA MÁXIMA
<b>Hito 1</b>	Propuesta justificada de Plataforma de Interoperabilidad	31 de agosto de 2022
<b>Hito 2</b>	Descripción de requisitos de alto nivel y estimación de esfuerzo de desarrollo de todos los proyectos que figuran en ANEXO COMPONENTES DIGITALES INCLUIDOS EN EL ALCANCE DEL PROYECTO HSU más la aplicación de Atención Social Primaria.	30 de septiembre de 2022
<b>Hito 3</b>	Redacción de propuesta de pliegos de prescripciones técnicas	30 de noviembre de 2022
<b>Hito 4</b>	Definición y desarrollo de acciones piloto Primaria	31 de enero de 2023
<b>Hito 5</b>	Análisis funcional aplicación Atención Social	28 de febrero de 2023
<b>Hito 6</b>	Creación de los diagramas de interacción entre procesos operativos	30 de agosto de 2023
<b>Hito 7</b>	Valoración de propuestas licitadores, colaboración en la emisión del informe de adjudicación	31 de octubre de 2023

## **CLÁUSULA 13. MODIFICACIÓN CONTRATO BASADO.**

No se prevén modificaciones convencionales del contrato, todo ello sin perjuicio de los supuestos de modificación legal contemplados en el artículo 206 de la LCSP.

## **CLÁUSULA 14. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASADO**

El plazo de ejecución del Contrato Basado será de **VEINTICUATRO MESES**.

**Recepciones parciales:** Sí

**Procede la prórroga del contrato:** Sí

**Duración máxima del contrato incluidas las prórrogas:** 48 meses

## **CLÁUSULA 15. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS.**

Se establece un plazo de garantía de los trabajos realizados al amparo del presente contrato durante toda la vigencia del mismo. La resolución de todas las incidencias que se produzcan sobre los trabajos realizados al amparo de este contrato, se considera garantía del mismo, por lo que no supondrán coste adicional para Madrid Digital.

## **CLÁUSULA 16. PROPIEDAD DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS**

Todos los documentos o resultados de los trabajos realizados en el marco de este contrato serán propiedad de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (y de la Comunidad de Madrid), que tendrá el derecho de explotación de los mismos, incluyendo reproducción, distribución, divulgación, comunicación pública y transformación.

## **CLÁUSULA 17. PLAZO Y HORA LÍMITE PRESENTACIÓN DE OFERTAS.**

15 días hábiles a contar desde el día siguiente a la fecha de notificación de la invitación por licit@ u otra plataforma a disposición del organismo.

## **CLÁUSULA 18. GARANTÍA DEFINITIVA.**

La misma consistirá en el 5% del importe de adjudicación del contrato basado que se adjudique, que se hará efectiva por el adjudicatario cuando se le requiera al efecto.

## **CLÁUSULA 19. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

En el ANEXO V del presente documento de licitación se relacionan los detalles asociados a esta cláusula.

## CLÁUSULA 20. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas firmadas electrónicamente por su representante legal se presentarán a través de Plataforma para la Contratación de la Comunidad de Madrid, y según sus normas:

<http://www.madrid.org/contratospublicos>

Las ofertas deberán firmarse electrónicamente por el representante legal de la empresa.

NOTA IMPORTANTE: en caso de que el licitador decida no concurrir a la licitación, deberá comunicar su renuncia preferentemente a través de la siguiente dirección de correo electrónico: ICM\_PROMOTORAS\_DCL@madrid.org o, en su defecto, a través de la Plataforma para la Contratación de la Comunidad de Madrid, motivando la causa de la declinación.

La presentación de ofertas se realizará por medios electrónicos. En el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (URL <http://www.madrid.org/contratospublicos>) se ofrece la información necesaria y el acceso al sistema de licitación electrónica que debe utilizarse. Se accederá a la pestaña de Nuevo Licit@ (licitación electrónica). En esta pestaña se encuentra la URL de Acceso a Licit@: [https://gestiona6.madrid.org/nx02\\_licita](https://gestiona6.madrid.org/nx02_licita)

Sólo se admitirán las ofertas que sean presentadas a través de los medios descritos.

En el caso de que cualquiera de los documentos de una oferta no pueda visualizarse correctamente, se permitirá que, en un plazo máximo de 24 horas desde que se le notifique dicha circunstancia, el licitador presente en formato digital el documento incluido en el fichero erróneo. El documento presentado posteriormente no podrá sufrir ninguna modificación respecto al original incluido en la oferta. Si el órgano de contratación comprueba que el documento ha sufrido modificaciones, la oferta del licitador no será tenida en cuenta.

El plazo de presentación de proposiciones figurará en el anuncio de licitación publicado en la Plataforma para la Contratación de la Comunidad de Madrid, teniendo en cuenta factores tales como la complejidad del objeto del contrato y el tiempo necesario para la preparación de la oferta. No se admitirán proposiciones que no estén presentadas en dicho plazo.

Las proposiciones serán secretas hasta el momento en que proceda su apertura (139.2 LCSP).

Se celebrarán dos actos, el primero de apertura del sobre que contenga la oferta técnica y una vez realizado el informe técnico, un segundo en el que se procederá a la apertura del sobre que contenga los criterios económicos y los evaluables mediante fórmulas.

Cada licitador no podrá presentar más de una proposición, ni individualmente ni en unión temporal con otros licitadores. La infracción de esta norma dará lugar a la no admisión de todas las propuestas por él suscritas.

Si alguna proposición no guardase concordancia con la documentación examinada y admitida, excediese del presupuesto base de licitación, variara sustancialmente el modelo establecido, o comportase error manifiesto en el importe de la proposición, o existiese reconocimiento por parte del licitador de que adolece de error o inconsistencia que la hagan inviable, será desechada en resolución motivada. Por el contrario, el cambio u omisión de algunas palabras del modelo, con tal que lo uno o la otra no alteren su sentido, no será causa bastante para el rechazo de la proposición.

Las proposiciones se presentarán en dos sobres, debiendo los licitadores respetar las siguientes indicaciones:

Cada proposición constará de dos sobres:

- "Nº 1: "Oferta técnica NO evaluable mediante fórmulas"
- "Nº 2: "Oferta económicos y evaluables mediante fórmulas"

Todos los sobres deberán ir firmados electrónicamente a través de "Herramienta de Preparación y Presentación de Ofertas", tal y como se ha especificado anteriormente. La documentación a incorporar en cada uno de los sobres deberá, también, ir firmada electrónicamente.

## **CLÁUSULA 21. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EUROPEA**

Al presente contrato es de aplicación el Plan de medidas antifraude de la Comunidad de Madrid para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia ~~de la Comunidad de Madrid~~ (aprobado el 29 de diciembre de 2021; <https://www.comunidad.madrid/transparencia/informacion-institucional/planes-programas/plan-medidas-antifraude-ejecucion-del-plan-recuperacion> ), incluyendo el conflicto de intereses.

El organismo interesado en la licitación del presente contrato ha adoptado medidas adecuadas y proporcionadas de prevención contra el fraude. En particular, el personal que participa en esta licitación por parte del organismo interesado, es conocedor de que no se consideran admisibles los intentos de influir indebidamente en el presente procedimiento de adjudicación u obtener información confidencial.

Los participantes en el contrato se comprometen a efectuar una declaración por la que manifiesten que, en su respectivo ámbito de actuación, los fondos correspondientes se van a utilizar de conformidad con las normas aplicables, en particular, en lo que se refiere a la prevención, detección y corrección del fraude, la corrupción y los conflictos de intereses.

El adjudicatario deberá cumplimentar los modelos que se establecen en el Anexo IV de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, siendo requisito inexcusable para que el contrato se formalice.

En virtud de la adjudicación de este proceso de licitación que se encuentra dentro del Plan denominado Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia el adjudicatario tendrá que realizar un informe justificativo donde explique taxativamente cuáles son las pautas que va a seguir para dar cumplimiento a los seis objetivos marcados en el principio de No Perjuicio Significativo a los seis objetivos medioambientales (DNSH) cubiertos por el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088.

En concreto, los participantes en la licitación del presente contrato basado se obligan a cumplir el principio de no causar un perjuicio significativo a los siguientes objetivos medioambientales recogidos en el artículo 17 del mencionado Reglamento 2020/852:

- a. La mitigación del cambio climático.
- b. La adaptación al cambio climático.

- c. El uso sostenible y la protección de los recursos hídricos y marinos.
- d. La economía circular.
- e. La prevención y control de la contaminación.
- f. La protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas.

El adjudicatario garantizará que todas las inversiones y reformas que proponen financiadas a través de este mecanismo, no perjudican los objetivos medioambientales de la Unión Europea.

El proyecto debe poder demostrar su coherencia con cada uno de los seis objetivos marcados en dicho principio mediante una evaluación simplificada utilizando para ello las vías pertinentes teniendo en cuenta según tipología del proyecto, el anexo VI del Reglamento UE2021/241 de 12 de febrero de 2021 que establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.

Los contratistas y subcontratistas del contrato basado deberán cumplir con todas las obligaciones que les imponga la normativa aplicable al respecto, así como las obligaciones en materia de etiquetado verde y etiquetado digital y los mecanismos establecidos para su control, así como al preceptivo cumplimiento de las obligaciones asumidas por la aplicación del anteriormente mencionado principio de DNSH y las consecuencias en caso de incumplimiento.

Asimismo, los licitantes al contrato basado se comprometen, en el caso de resultar adjudicatarios, a adoptar cuantas medidas sobre prevención de la doble financiación y sobre las obligaciones de información, publicidad y comunicación contempladas en el artículo 34 del del Reglamento (UE) 2021/241, relativo al Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, sobre la financiación comunitaria de las medidas incluidas en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, así como en el artículo 9 de la Orden HFP/1030/2021.

Por otro lado, el adjudicatario se comprometerá al cumplimiento de las obligaciones de información en relación con la identificación de los contratistas, sean personas físicas o jurídicas, previstas en el artículo 8.2 y 10 de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, para dar cumplimiento a la exigencia del artículo 22.d) del Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, tal como se define el titular real en el punto 6 del artículo 3 de la Directiva (UE) 2015/849 del Parlamento Europeo y del Consejo. Así, el propuesto como adjudicatario deberá aportar:

- NIF del contratista o subcontratistas.
- Nombre o razón social.
- Domicilio fiscal del contratista y, en su caso, de los subcontratistas.
- Aceptación de la cesión de datos entre las Administraciones Públicas implicadas para dar cumplimiento a lo previsto en la normativa europea que es de aplicación y de conformidad con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Declaración responsable relativa al compromiso de cumplimiento de los principios transversales establecidos en el PRTR y que pudieran afectar al ámbito objeto de gestión.
- Los contratistas acreditarán la inscripción en el Censo de empresarios, profesionales y retenedores de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria o en el Censo equivalente de la Administración Tributaria Foral, que debe reflejar la actividad efectivamente desarrollada en la fecha de participación en el procedimiento de licitación.

El contratista y los subcontratistas se obligarán a ofrecer toda la información relativa al titular real del beneficiario final de los fondos en la forma prevista en el artículo 10 de la Orden HFP/1031, de 29 de septiembre, que establece la obligación de todas las entidades ejecutoras del PRTR de aportar la información sobre el nombre y fecha de nacimiento del titular real del contratista y el subcontratista en los términos establecidos en el punto 6 del artículo 3 de la Directiva (UE) 2015/849 del Parlamento Europeo y del Consejo, en los términos en los que se determine por el Ministerio de Hacienda y Función Pública, con la finalidad de dar cumplimiento a la exigencia del artículo 22.d) del Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021.

Asimismo, el contratista, será responsable de la fiabilidad y el seguimiento de la ejecución de las actuaciones objeto del contrato, de manera que pueda conocerse en todo momento el nivel de consecución de cada actuación y de los hitos y objetivos que se hayan establecido al respecto.

En virtud de lo establecido en el artículo 22, letra e) del Reglamento (UE) 2021/241, el adjudicatario quedará sujeto a los controles de la Comisión Europea, la Oficina de Lucha Antifraude, el Tribunal de Cuentas Europeo y la Fiscalía Europea y el derecho de estos órganos al acceso a la información sobre el contrato.

Por último, el contratista asume el mantenimiento de una adecuada pista de auditoría de las actuaciones realizadas en el marco de este contrato y se obliga a cumplir las normas sobre conservación de documentos establecida en el artículo 132 del Reglamento (UE, Euratom) 2018/1046 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de julio de 2018, sobre las normas financieras aplicables al presupuesto general de la Unión: mantener un registro y conservar los documentos justificativos, los datos estadísticos y demás documentación concerniente a la financiación, así como los registros y documentos en formato electrónico, durante un período de cinco años a partir del pago del saldo o, a falta de dicho pago, de la operación. Este período será de tres años si la financiación es de un importe inferior o igual a 60.000 euros.

## **CLÁUSULA 22. CONSULTAS SOBRE EL DOCUMENTO DE LICITACIÓN**

Durante el periodo de presentación de ofertas y siempre antes de 5 días de su conclusión, ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones técnicas referidas a las especificaciones recogidas en el presente documento de licitación, los adjudicatarios invitados deberán remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias para elaborar la propuesta técnica.

La dirección de correo donde los licitadores deberán dirigir sus consultas o aclaraciones es la siguiente:

---

[Email: jose.manuel.laperal@madrid.org](mailto:jose.manuel.laperal@madrid.org)

---

En el asunto del correo electrónico deberá tener el siguiente texto, sustituyendo la X por el lote que corresponda (Consultoría y Diseño) y la Y por la denominación corta con la que el licitador quiera ser identificado:

---

## Consulta al Documento de licitación Contrato Basado X – Lote X – Licitador Y

---

Así mismo, los licitadores para formular sus consultas o aclaraciones, las cuales deberán realizarse en castellano, deberán cumplimentar la siguiente plantilla e incluirla dentro del cuerpo del correo electrónico:

N.º Cuestión	Cláusula / Apartado	Página	Párrafo	Descripción de la Consulta
1				
2				
...				

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único de MD, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente documento de licitación, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración de persona distinta a la señalada.

Por su parte la Agencia, se compromete a responder a las mismas.

**Madrid, a fecha de firma  
LA CONSEJERA-DELEGADA**



## ANEXO I: MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS LEGALMENTE PARA CONTRATAR CON MADRID DIGITAL

D./Dña ..... , con DNI/NIE ..... en nombre propio o en representación de la empresa ..... , con NIF nº ..... , en calidad de .....

### DECLARA:

Que el firmante de esta declaración responsable ostenta la representación de la sociedad que presenta la oferta.

Que la citada sociedad cuenta con la adecuada solvencia económica, financiera y técnica y con las autorizaciones necesarias para ejercer la actividad objeto del contrato; que no se encuentra incurso en ninguna prohibición de contratar, sin que la sociedad, sus administradores y representantes legales, así como el firmante, se hallen tampoco comprendidos en ninguna de las incompatibilidades para contratar señaladas en la Ley 14/1995, de 21 de abril, de Incompatibilidades de Altos Cargos de la Comunidad de Madrid, y sin deudas en período ejecutivo de pago con la Comunidad de Madrid y, si las tiene, están garantizadas, conforme a lo dispuesto en el artículo 29.5 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid; y que, si recurre a las capacidades de otras entidades, demostrará que va a disponer de los recursos necesarios mediante la presentación del compromiso por escrito de dichas entidades a requerimiento del órgano de contratación.

Que de resultar adjudicatario del contrato, pondrá a disposición del servicio un equipo de trabajo, con un número de integrantes adecuado para la correcta prestación del servicio objeto del contrato, que cumpla los requerimientos mínimos exigidos en cuanto a número, capacidad técnica y estabilidad de los perfiles recogidos en el presente documento de licitación.

Que, de resultar adjudicatario del contrato, y durante la vigencia del mismo, asume la obligación de tener empleados trabajadores con discapacidad en un 2 por 100, al menos, de la plantilla de la empresa, si ésta alcanza un número de 50 o más trabajadores, de acuerdo con el artículo 42 del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, o la de adoptar las medidas alternativas establecidas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril. Asimismo, se compromete a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el órgano de contratación cuando sea requerido para ello, en cualquier momento durante la vigencia del contrato o, en todo caso, antes de la devolución de la garantía definitiva.

Igualmente, si se trata de una empresa de más de 50 trabajadores, asume la obligación de contar con un plan de igualdad conforme a lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres, y se compromete a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el órgano de contratación cuando sea requerido para ello.

Que, la empresa, Sí  / No  pertenece a un grupo según los supuestos del artículo 42.1 del Código de Comercio.

En el caso de que se haya marcado la opción Sí, declara que ninguna empresa del grupo licita al presente contrato o, en caso contrario relaciona las empresas del Grupo que licitan a este contrato:

•

En ..... , a ..... de ..... de ....

Fdo.:

## ANEXO II: MODELO DE OFERTA ECONÓMICA

D./D<sup>a</sup>....., con DNI número ..... en nombre (propio) o actuando en representación de (empresa que representa)..... con CIF/NIF....., correo electrónico ....., con domicilio en ..... calle ..... número....., D.P. .... enterado de la convocatoria del presente contrato basado y conociendo las condiciones, requisitos y obligaciones establecidos en el documento de licitación y en los pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas particulares del AM, cuyo contenido declara conocer y acepta plenamente, y de las obligaciones sobre protección del empleo, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y sobre protección del medio ambiente, así como las obligaciones contenidas en el convenio colectivo que le sea de aplicación, sin que la oferta realizada pueda justificar una causa económica, organizativa, técnica o de producción para modificar las citadas obligaciones, comprometiéndose a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el órgano de contratación, cuando sea requerido para ello, en cualquier momento durante la vigencia del contrato, se compromete a tomar a su cargo la ejecución del contrato por un **Oferta Económica Total** que asciende a la cantidad de **UN MILLÓN OCHOCIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS SETENTA Y DOS EUROS CON SESENTA CÉNTIMOS (1.887.672,60 €)** atendiendo al siguiente desglose:

<b>Oferta Económica sin IVA (€)</b>	1.560.060,00 €
<b>21 % IVA (€)</b>	327.612,60 €
<b>Oferta Económica Total (€)</b>	1.887.672,60 €

Aplicando los siguientes valores de precio/hora por perfil:

<b>OFERTA PERFILES EN EL PRESENTE CONTRATO BASADO</b>			
<b>Perfil Profesional</b>	<b>Precio / Hora (SIN IVA)</b>	<b>21 % IVA</b>	<b>Precio / Hora (CON IVA)</b>
JEFE DE PROYECTO			
CONSULTOR			

En ....., a ..... de ..... de ....

Fdo.:

## ANEXO III: MODELO DE DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA

D. / Dña. .... con DNI/NIE ....., en nombre y representación de la empresa ....., con N.I.F. nº ....., en calidad de (Indíquese la representación que ostenta el declarante en la empresa) ....., se compromete a ejecutar el contrato en las siguientes condiciones:

### **CRITERIO AUT 1:** Número de servicios similares a los del Contrato Basado desarrollados en los últimos 12 meses

	Descripción del Servicio	Empresa*	Fecha Inicio – Fecha Fin
1			
2			

\* Deberá acreditarse mediante certificados de las empresas a las que se hayan realizado los servicios

### **CRITERIO AUT 2:** Años de experiencia adicionales a los requeridos y relacionados con el Contrato Basado

Perfil Profesional	Experiencia Adicional a la requerida*	Años

\* Deberá acreditarse mediante CV de los perfiles propuestos

### **CRITERIO AUT 3:** Horas de formación adicionales a las requeridas y relacionadas con el Contrato Basado

Perfil Profesional	Curso Adicional al requerido	Horas

\* Deberá acreditarse mediante certificados de formación asociados a los CV de los perfiles propuestos

### **CRITERIO AUT 4:** Horas adicionales a las requeridas sin coste

Perfil	Horas requeridas	Horas Adicionales a las requeridas (sin coste)

En ....., a ..... de ..... de ....

Fecha y firma del licitador

**ANEXO IV: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) Y PENALIDADES DEL CONTRATO BASADO DENOMINADO “SERVICIOS DE CONSULTORÍA Y OFICINA DE GOBIERNO TIC DEL MODELO DE HISTORIA SOCIAL ÚNICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID A TRAVÉS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES Y DE UN MARCO TECNOLÓGICO INNOVADOR QUE GARANTICE LA INTEROPERABILIDAD ENTRE TODOS SUS COMPONENTES DIGITALES, PROCESOS Y SERVICIOS”**

Se definen para los dos lotes unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). El incumplimiento de cualquiera de los ANS derivado de una prestación del servicio con una calidad inferior a los valores estándar exigidos por Madrid Digital, supondrá la elaboración de una Propuesta de Penalidad por parte del Responsable del Contrato de Madrid Digital, detallando los incumplimientos y cuantificando la penalidad asociada a los mismos en línea con lo definido en el presente documento. Esta información se pondrá de manifiesto mensualmente en los Comités de Seguimiento y Control (CSC) correspondientes.

Cada 2 meses desde el comienzo, la Unidad Organizativa de Contratación de Madrid Digital notificará al Adjudicatario la Propuesta de Penalidades del Responsable del Contrato a través del Sistema de Notificaciones Telemáticas de la Comunidad de Madrid.



El Adjudicatario una vez recibida la notificación de inicio del expediente de imposición de penalidades tendrá un plazo de 10 días hábiles para efectuar las alegaciones que considere pertinentes y presentar los documentos y pruebas que estime oportunos.

En el caso de que el Adjudicatario, antes de que finalice el plazo anteriormente indicado, manifieste su conformidad con la penalidad propuesta, se continuará con la tramitación del expediente.

Una vez transcurrido el plazo establecido al efecto o recibidas las alegaciones o conformidad a la penalidad, toda la documentación recabada en el expediente se trasladará a la Unidad Organizativa de Contratación que resolverá sobre la imposición de la penalidad. La Unidad Organizativa de Contratación de Madrid Digital podrá requerir cuantos informes técnicos considere oportunos.

Según establece el Artículo 194 de la LCSP, las penalidades previstas se impondrán por acuerdo del Órgano de Contratación, adoptado a propuesta del Responsable del Contrato, una vez oído a el contratista y que será inmediatamente ejecutivo.

La Unidad Organizativa de Contratación de Madrid Digital notificará la resolución al Adjudicatario a través del Sistema de Notificaciones telemáticas de la Comunidad de Madrid.

Las penalidades se materializarán detrayendo su cuantía de la base imponible de la factura siguiente a su aprobación.

En la actualidad la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid tiene la consideración de Administración Pública a los efectos contractuales, en los términos definidos en el art. 3.2 B) de la Ley

9/2017 de 8 de noviembre de contratos de sector público (LCSP), y sus contratos deben someterse al régimen previsto en dicha norma para los contratos administrativos por tener ese carácter.

Por tanto, las partes quedan sometidas expresamente a lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares y en su correspondiente de cláusulas técnicas del Acuerdo Marco ECON 238-2020, en el documento de licitación del contrato basado y, para lo no previsto en ellos, el contrato se regirá por la legislación en materia de contratos públicos, lo que implica en el caso de la gestión de las penalidades que si se produce un incumplimiento de la prestación objeto del contrato resultarán de aplicación los artículos 192 y siguientes de la LCSP.

Las cuantías de cada una de las penalidades impuestas no podrán ser superiores al 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas superar el 50 por cien del precio del contrato, todo ello de conformidad con lo establecido en el artículo 192 de la LCSP.

Según se establece en los artículos 192 a 194 de la LCSP, se establecen los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicios y penalidades:

a. **Por demora:** Se considera como tal:

- 1) La no incorporación del 100% del equipo en el arranque del contrato durante la primera semana, atendiendo a los requerimientos de titulación académica, formación adicional y actividad profesional, para cada uno de los perfiles por entorno descritos en el documento, o las mejoras ofertadas en su caso por el licitador.
- 2) El retraso de más de 1 día laborable en la incorporación de recursos al equipo prestador del servicio por mes.
- 3) El retraso de más de 1 día laborable en la fecha de entrega establecida como hito o comprometida de los distintos entregables requeridos por Madrid Digital.

La penalidad en los anteriores casos será de 1,00 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido, al día. Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 5 por 100 del precio del contrato, el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de su ejecución, con imposición de nuevas penalidades, según el artículo 193.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Si el contratista por causas imputables al mismo incumple los plazos parciales, la Administración podrá imponer las penalidades indicadas anteriormente o resolver el contrato si la demora en el cumplimiento de los plazos haga presumir razonablemente la imposibilidad de cumplir el plazo total.

- b. **Por ejecución defectuosa del contrato:** De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 192 de la LCSP se prevén las siguientes penalidades para el caso de cumplimiento defectuoso en la prestación del servicio. Estas penalidades, en su caso, deberán ser proporcionales a la gravedad del incumplimiento.
1. Incumplimientos muy graves. Se podrá imponer una penalidad del **5% del precio del contrato IVA excluido**, en los siguientes casos:
    - a. Por la comisión de 2 o más incumplimientos calificados como graves.
  2. Incumplimientos graves. Se podrá imponer una penalidad del **1% del precio del contrato IVA excluido**, en los siguientes casos:
    - a. Incumplimiento de:
      - Solicitudes de sustitución de recursos por rendimiento inadecuado, por una mala prestación del servicio asignado o falta de integración o adaptación del recurso.
      - Salidas (bajas) no acordadas con Madrid Digital y no planificadas producidas en un trimestre con respecto al equipo prestador del servicio, desde el comienzo del contrato.
    - b. Por la comisión de 2 o más incumplimientos calificados como leves.
  3. Incumplimientos leves: Se podrá imponer una penalidad del **0,1% del precio del contrato, IVA excluido**, en los siguientes casos:
    - a. La no asistencia a reuniones convocadas por el Responsable del contrato.
    - b. Incumplimiento de alguna de las funciones

## ANEXO V: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### 1. Normativa aplicable.

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales y el Real Decreto Ley 14/2019 de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD.

### 2. Tratamiento de Datos Personales

Madrid Digital tiene la condición de Encargado del Tratamiento en relación a los datos de carácter personal que sea necesario tratar en el desarrollo, ejecución o cumplimiento del presente contrato, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4.8 del RGPD, ya que será la persona que trate datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

En cumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente documento de licitación, el adjudicatario deberá tratar los datos personales de los cuales el Órgano de contratación es Encargado del Tratamiento de la manera que se especifica en la cláusula "Tratamiento de Datos Personales".

Ello conlleva que el adjudicatario actúe en calidad de Sub-encargado del Tratamiento y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los Datos Personales.

Por tanto, sobre el Órgano de contratación recaen las responsabilidades del Encargado del Tratamiento y sobre el adjudicatario las de Sub-encargado de Tratamiento. Si el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerado también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

Los Datos Personales a proteger, así como el tratamiento a realizar y las medidas a implementar por el adjudicatario, son las que se establecen en la cláusula "Tratamiento de Datos Personales".

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales", el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que Órgano de contratación

estuviese de acuerdo con lo solicitado emitirá una cláusula “Tratamiento de Datos Personales” actualizada, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

### **3. Estipulaciones para el Sub-Encargado de Tratamiento**

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, el adjudicatario se obliga y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”:

a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba del Órgano de contratación por escrito en cada momento.

El adjudicatario informará inmediatamente al Órgano de contratación en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.

b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.

c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas de seguridad de carácter técnico y organizativo que sean necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso.

En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detalladas en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”.

d) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.

e) Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este Pliego y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición del Órgano de contratación dicha documentación acreditativa.

f) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.

g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.

h) Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo al Órgano de contratación, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario como sus representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de

Tratamiento), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.

i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, según corresponda y se instruya en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales", a devolver o destruir los Datos Personales a los que haya tenido acceso; los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Tratamiento. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

j) Según corresponda y se indique en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales, a llevar a cabo el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que en el citado Anexo se especifican, equipamiento que podrá estar bajo el control de Órgano de contratación o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por el Órgano de contratación, según se establezca en dicho Anexo en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.

k) Salvo que se indique otra cosa en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales" o se instruya así expresamente por el Órgano de contratación, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el adjudicatario se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito al Órgano de contratación de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables al Órgano de contratación, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

l) De conformidad con el artículo 33 RGPD, comunicar al Órgano de contratación, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.

m) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los "Derechos"), ante el Encargado del

Tratamiento, éste debe comunicarlo al Órgano de contratación con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.

Asistirá al Órgano de contratación, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

n) Colaborar con el Órgano de contratación en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de medidas de seguridad, comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

Asimismo, pondrá a disposición del Órgano de contratación, a requerimiento de este, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditoras e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por Órgano de contratación.

En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de Órgano de contratación (Responsable del tratamiento), que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.

o) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición del Órgano de contratación a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de Órgano de contratación toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

p) Derecho de información: El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el Anexo correspondiente de este Pliego relativo al Tratamiento de Datos Personales constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre el Órgano de contratación y el adjudicatario a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuíbles de forma distinta de lo previsto en el presente Pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este Pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento del objeto de este Pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad del Órgano de contratación y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el Anexo "Tratamiento de Datos

Personales”. Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevará un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad del Órgano de contratación no contemplados en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales” el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento del Órgano de contratación, en concreto de su Delegado de Protección de Datos, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

q) El encargado del tratamiento implementará las medidas de seguridad contempladas en el Anexo del presente documento a cuyo efecto llevará a cabo y justificará ante el responsable un Análisis de Riesgo y una Evaluación de Impacto, si procede, de conformidad con lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad.

#### **4. Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones**

Cuando el Pliego permita la subcontratación de actividades objeto del Pliego, y en caso de que el adjudicatario pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, el adjudicatario lo pondrá en conocimiento previo del Órgano de contratación, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que Encargado o Responsable del Tratamiento decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde a Órgano de contratación la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

- Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este Pliego y a las instrucciones del Órgano de contratación.
- Que el adjudicatario y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente Pliego, el cual será puesto a disposición de Órgano de contratación a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

El adjudicatario informará al Órgano de contratación de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así al Órgano de contratación la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La no respuesta del Órgano de contratación a dicha solicitud por el contratista equivale a oponerse a dichos cambios.

#### **5.- Tratamiento de Datos Personales.**

##### **Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar**

El tratamiento consistirá en la consulta de datos personales relacionados con la historia social de los ciudadanos para llevar a cabo las actividades descritas en el presente contrato.

El personal adscrito por la organización adjudicataria, para proporcionar los Servicios establecidos en el documento de licitación puede tratar Datos Personales. Los Datos Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance contratado.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en este Anexo, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará

los cambios que solicita. En caso de que el Órgano de contratación estuviese de acuerdo con lo solicitado, emitiría un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento

### Colectivos y datos tratados

Los colectivos de interesados y Datos Personales tratados a los que puede tener acceso el adjudicatario son:

Tratamientos y principales colectivos de interesados	Datos personales del tratamiento a los que se puede acceder	Responsabilidad Madrid Digital	Responsabilidad Adjudicatario
Usuarios (profesionales) de Madrid Digital	DNI / NIF NOMBRE Y APELLIDOS DIRECCIÓN TELÉFONO CORREO ELECTRÓNICO CARGO	Responsable de tratamiento	Encargado de tratamiento
Usuarios (profesionales) de La Consejería de Familia, Juventud y Política social	DNI / NIF NOMBRE Y APELLIDOS DIRECCIÓN TELÉFONO CORREO ELECTRÓNICO CARGO	Encargado de tratamiento	Sub-Encargado de tratamiento
Usuarios (profesionales) de Entidades Locales	DNI / NIF NOMBRE Y APELLIDOS DIRECCIÓN TELÉFONO CORREO ELECTRÓNICO CARGO	Encargado de tratamiento	Sub-Encargado de tratamiento
Datos de los sistemas de información de los usuarios de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid.	No se consideran en la fase de consultoría	Encargado de tratamiento	Sub-Encargado de tratamiento

### Elementos de tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá: (márquese lo que proceda):

<input checked="" type="checkbox"/> Recogida (captura de datos)	<input checked="" type="checkbox"/> Registro (grabación)	<input checked="" type="checkbox"/> Estructuración	<input checked="" type="checkbox"/> Modificación
<input checked="" type="checkbox"/> Conservación (almacenamiento)	<input type="checkbox"/> Extracción (retrieval)	<input checked="" type="checkbox"/> Consulta	<input type="checkbox"/> Cesión
<input type="checkbox"/> Difusión	<input checked="" type="checkbox"/> Interconexión (cruce)	<input type="checkbox"/> Cotejo	<input type="checkbox"/> Limitación
<input checked="" type="checkbox"/> Supresión	<input checked="" type="checkbox"/> Destrucción (de copias temporales)	<input checked="" type="checkbox"/> Conservación (en sus sistemas de información)	<input type="checkbox"/> Otros: _____
<input type="checkbox"/> Duplicado	<input type="checkbox"/> Copia (copias temporales)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Recuperación

- *No se permitirá la transferencia internacional de datos.*
- *Los expedientes administrativos que forman parte de los expedientes de ayudas podrán estar almacenados en espacios seguros en la nube, siempre que se cumpla con la normativa europea y nacional de protección de datos.*

### Disposición de los datos al terminar el Servicio

Una vez finalice el encargo, el adjudicatario debe:

- Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

No obstante, el Responsable del Tratamiento podrá requerir al encargado para que en vez de la opción a), cumpla con la opción b) o con la c) siguientes:

- Devolver al encargado que designe por escrito el responsable del tratamiento, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.
- Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe rectificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

### Medidas de Seguridad

Los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario ordenado debe tomar para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad. De acuerdo con la evaluación de riesgos realizada por el Responsable de tratamiento, se deben implantar las medidas especificadas en el Pliego de Prescripciones Técnicas que haya comunicado el responsable de tratamiento.

El adjudicatario no podrá no implementar o suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa del responsable del tratamiento y/o del Órgano de contratación.

A estos efectos, el personal del adjudicatario debe seguir las medidas de seguridad establecidas por el responsable de tratamiento y/o Órgano de contratación, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos por el responsable de tratamiento.

Entre otras, sin perjuicio de las expresamente dispuestas por el responsable de tratamiento:

El adjudicatario implantará las medidas de seguridad y mecanismos establecidos en el artículo 32 del RGPD y deberá adoptar todas aquellas medidas técnicas y organizativas que, a tenor del análisis de riesgo efectuado por MD, éste considere que resultan necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado, teniendo en cuenta el estado de la técnica y el coste de su aplicación con respecto a los riesgos y la naturaleza de los datos personales que deban protegerse.

MD se reserva la facultad de comprobar en cada momento la efectiva implantación y cumplimiento de las medidas de seguridad aquí referidas o que sean preceptivas legalmente, incluidos los registros que permitan conocer quién ha accedido a los datos de los que es responsable. El proveedor debe poner a su disposición toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las medidas de seguridad.

MD debe ser informado sin dilación indebida por el contratista sobre las incidencias de seguridad que pudieran afectar a los datos personales tratados, así como de las medidas adoptadas para resolverlas o de las medidas que MD ha de tomar para evitar los daños que puedan producirse.

A este respecto, se acompaña como Adenda al presente contrato el listado de medidas de seguridad que el adjudicatario debe observar según el análisis de riesgo efectuado a la fecha de firma del contrato. Este catálogo tiene la consideración de mínimo exigible y se establece sin perjuicio de posibles ulteriores modificaciones que se transmitirán al adjudicatario por los medios de comunicación establecidos.

## I. ORGANIGRAMA Y ASIGNACIÓN DE FUNCIONES

- a) Disponer de un organigrama de asignaciones en materia de seguridad de la información, incluyendo cargos y funciones atribuidas a cada puesto.
- b) Contar con un procedimiento de control de accesos que incluya, entre otros:
  - Gestión de altas/bajas en el registro de usuarios de repositorios de información asegurando que se asigna un identificador único a cada cuenta de usuario.
  - Excepcionalmente, podrán permitirse identificadores de usuario (IDs) genéricos para ser utilizados por un individuo, en el caso de que las funciones accesibles o las acciones llevadas a cabo por ese identificador o necesiten ser detallada seguidas (por ejemplo, acceso de sólo lectura), o cuando están implantados otros controles (por ejemplo, si la contraseña para un ID genérico sólo se utiliza por una persona al mismo tiempo y se registra tal caso).
  - Gestión de derechos y credenciales de acceso asignados a los usuarios.
  - Gestión de privilegios especiales de acceso según el impacto que puede derivar de un uso inadecuado de los datos de carácter personal.
  - Gestión de información confidencial de autenticación de usuarios.

- Política de retirada de cancelación de accesos y credenciales.
- Haber establecido un procedimiento de accesos a sistemas y aplicaciones que incluya:
  - La restricción de acceso a la información.
  - Procedimientos seguros de inicio de sesión en el que, como mínimo:
  - Se registre los intentos de entrada no satisfactorios.
  - Se limite el número máximo de intentos fallidos, de forma que La revisión de los privilegios de acceso de forma recurrente y después de cualquier cambio, tal como promoción, degradación o terminación del empleo. o Procedimiento de uso de herramientas de administración de sistemas de información, tanto propias como externas.
  - La revisión de los privilegios de acceso de forma recurrente y después de cualquier cambio, tal como promoción, degradación o terminación del empleo.

## II. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CONTRASEÑAS

Contar con un procedimiento de gestión de contraseñas de usuario que incluya los siguientes aspectos:

- Forzar el uso de los identificadores de usuario (IDs) individuales y de las contraseñas para mantener la responsabilidad.
- Permitir a los usuarios seleccionar y cambiar sus propias contraseñas e incluir un procedimiento de confirmación que tenga en cuenta los errores de entrada.
- Forzar la elección de contraseñas de calidad.
- Ser fáciles de recordar.
- No se basen en algo que alguien más pueda fácilmente adivinar u obtener • usando la información relativa a la persona, por ejemplo, nombres, números de teléfono, y fechas de nacimiento etc.
- No sean vulnerables a ataques de diccionario (por ejemplo, que no consistan en palabras incluidas en diccionario).
- No contengan caracteres consecutivos, idénticos, todos numéricos o todos Alfanuméricos.
- Forzar el cambio de contraseñas, por lo menos, cada 6 meses y siempre que existan indicios de que su confidencialidad ha podido verse comprometida.
- Forzar a los usuarios el cambio de las contraseñas temporales después de la primera entrada.
- Mantener un registro de las contraseñas de usuarios anteriores y prevenir su reutilización.
- No mostrar las contraseñas en la pantalla cuando se están introduciendo.
- No incluir contraseñas en ningún proceso de registro automático, por ejemplo, almacenamiento en una macro o en una función clave.
- Almacenar los ficheros de contraseñas por separado de los datos de la aplicación del sistema.
- Almacenar y transmitir las contraseñas de forma que se garantice su integridad y confidencialidad.

- Plantear el uso de contraseñas basadas sistemas de autenticación fuerte (p.ej. mediante el uso de tarjetas inteligentes combinado con una contraseña).

### III. GESTIÓN DE SOPORTES

Llevar a cabo un inventariado de soportes y gestión de activos, incluyendo:

- Un registro de propiedad de los activos.
- Una política interna de usos aceptables de los activos.
- Una política de devolución/sustitución de activo.
- Un registro de asignación de activos al personal al cargo.
- Disponer de una política seguridad de equipos y de control de acceso a los repositorios físicos de información, garantizando que los mismos cuenten con las debidas garantía de seguridad respecto a:
  - El acceso a los repositorios de la información, incluyendo un registro de entradas y salidas.
  - Un procedimiento de salida de activos fuera del entorno de la entidad.
  - Un procedimiento de puesto de trabajo despejado y bloqueos de equipo
  - Un procedimiento de mantenimiento de activos.

Contar con una política de mesas limpias que exija que:

- El puesto de trabajo esté limpio y ordenado.
- La documentación que no se esté utilizando se encuentre guardada correctamente (armario bajo llave para documentos en soporte papel y carpetas de red para soportes informáticos), especialmente en el momento en que se abandona temporalmente el puesto de trabajo y al finalizar la jornada.
- Prohibir expresamente que haya usuarios o contraseñas apuntadas en post-it o similares o que se comparta esta información.

Disponer de una serie de normas y procedimientos de control para los puestos de trabajo desatendidos que incluya:

- El bloqueo automático de la pantalla transcurrido un cierto período de tiempo sin que se utilice. El apagado de los ordenadores centrales, servidores y ordenadores personales de la oficina cuando la sesión termine.

### IV. ACCESO FÍSICO AL LOCAL

1. Contar con un procedimiento de control de entrada y “área segura” que incluya:

- 1.1. Controles físicos de entrada.
- 1.2. Perímetro de seguridad.
- 1.3. Protección contra amenazas externas o ambientales.
- 1.4. Una política de seguridad para oficinas, despachos y recursos.

### V. MONITORIZACIÓN DE EQUIPOS Y REGISTRO DE LOGS

2. Disponer de un procedimiento de monitorización de equipos que incluya:

- Identificación de las medidas de seguridad.
- Campos de eventos que deberían ser registrados.

2.1. Tipología de eventos a registrar.

2.2. Procesos de recogida y protección de logs.

3. Los registros de los logs del administrador y operador de sistemas deben ser revisados regularmente.
4. Resulta recomendable contar con sistemas de detección de intrusión gestionados fuera del sistema de control y de los administradores de red, para controlar el cumplimiento de las actividades del sistema y de administración de la red.

## VI. FICHEROS TEMPORALES

5. Solo se crearán ficheros temporales cuando resulte preciso para la realización de trabajos temporales o auxiliares.
6. Finalizado el trabajo que justificó su creación el fichero deberá ser destruido.

## VII. COPIAS DE SEGURIDAD Y RESPALDO Y RESILENCIA

Disponer de un procedimiento de copias de seguridad y respaldo que, incluya, como mínimo los siguientes aspectos:

- La realización de una copia de seguridad con una periodicidad mínima semanal, en un segundo soporte distinto del destinado a los usos habituales.
- Las pruebas con datos reales deberán evitarse, salvo en aquellos supuestos en que sea inevitable su uso o suponga un esfuerzo desproporcionado atendiendo al nivel de riesgo que implica el tratamiento. En estos casos con carácter previo al desarrollo de pruebas con datos reales se procederá a la realización de una copia de seguridad.

Disponer de un Plan de continuidad de servicios TI que abarque todos los sistemas y componentes TI que procesan datos personales, incluyendo otras ubicaciones y centros de procesamiento de datos.

## VIII. DESTRUCCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

- Disponer de un procedimiento de destrucción segura de información que:
- Haga uso de las medidas físicas y lógicas necesarias para garantizar la irrecuperabilidad de la documentación destruida.
- Impida que se desechen documentos o soportes electrónicos que contengan datos personales sin garantizar su destrucción.

## IX. AMENAZAS INFORMÁTICAS o SEGURIDAD DE REDES:

Deberá contar con una política de gestión de seguridad en las redes que:

- Proponga mecanismos de seguridad asociados a servicios en red.
- Disponga de controles de red y políticas de segregación de redes.

## ACTUALIZACIÓN DE ORDENADORES Y DISPOSITIVOS:

Los dispositivos y ordenadores utilizados para el almacenamiento y el tratamiento de los datos personales deberán mantenerse actualizados en la medida posible.

#### MALWARE:

En los ordenadores y dispositivos donde se realice el tratamiento automatizado de los datos personales se dispondrá de un sistema de antivirus que garantice, en la medida posible, el robo y destrucción de la información y datos personales. El sistema de antivirus deberá ser actualizado de forma periódica.

#### CORTAFUEGOS O FIREWALL:

Para evitar accesos remotos indebidos a los datos personales, se velará para garantizar la existencia de un firewall activado en aquellos ordenadores y dispositivos en los que se realice el almacenamiento y/o tratamiento de datos personales. El sistema de cortafuegos deberá ser actualizado de forma periódica.

#### FUGA O SALIDA DE INFORMACIÓN:

Introducir medidas técnicas en los sistemas de información que restrinjan la posibilidad de que datos personales puedan ser exportados de forma no autorizada (p.ej. restricción de las funcionalidades de descarga, impresión y almacenamiento de datos en los sistemas de información que procesan los datos personales) e implementar medidas técnicas que permitan detectar transmisiones no autorizadas de datos personales dentro de la organización y hacia fuera de la misma (p.ej. sistemas de prevención de fugas de información, herramientas de monitorización de actividades de usuarios en los sistemas de información).

#### X. CIFRADO DE DATOS

- Cuando se precise realizar la extracción de datos personales fuera del recinto donde se realiza su tratamiento, ya sea por medios físicos o por medios electrónicos, se deberá contar con un método de encriptación para garantizar la confidencialidad de los datos personales en caso de acceso indebido a la información.
- Todo tratamiento de datos sensibles u otros cuya pérdida de integridad, confidencialidad y/o disponibilidad puedan tener un importante impacto en los derechos y libertades de las personas, se realizará en base a una política de seudonimización de los mismos frente al acceso de terceros o para la realización de pruebas con datos reales, de manera que garanticen la integridad y confidencialidad de los mismos.

Dicha política debe incluir:

- La gestión de claves para la encriptación/descriptación.
- Un sistema de etiquetado/cifrado que garantice el anonimato de los titulares de los datos.
- Un cifrado de información de dispositivos de almacenamiento (como pendrive, equipos informáticos o almacenamientos remotos).
- Una política de envío seguro de información a través de documentación cifrada.

#### XI. CONTROL DE CAMBIOS EN TI

Los sistemas operacionales y las aplicaciones de software deberán estar sometidas a un estricto control de la gestión del cambio. En particular, se deberán considerar los siguientes puntos:

- La identificación y registro de los cambios significativos.
- la planificación y pruebas de los cambios.
- La evaluación de los impactos potenciales, incluyendo los impactos en la seguridad de dichos cambios.
- El procedimiento de aprobación formal de los cambios propuestos.
- La comunicación de los detalles de los cambios a las personas correspondientes.
- Los procedimientos de colchón, incluyendo los procedimientos y responsabilidades de abortar y recuperar los cambios infructuosos y los eventos imprevistos

Los procedimientos y las responsabilidades formales de la Dirección deberían asegurar de una manera satisfactoria el control de todos los cambios en los equipos, en el software o en los procedimientos. Cuando los cambios sean realizados, se debería conservar un registro de auditoría que contenga toda la información importante.

## XII. CONTROL DE CAMBIOS EN APLICATIVOS

Los procedimientos de control de cambios deberían estar documentados y aplicarse para minimizar la corrupción de los sistemas de información.

La introducción de nuevos sistemas o de cambios importantes en los sistemas existentes debería seguir un proceso formal de documentación, especificación, pruebas, control de calidad e implementación gestionada. Este proceso debería incluir:

- Una evaluación de riesgos
- Un análisis de los efectos de los cambios
- Una especificación de los controles de seguridad necesarios.
- Las medidas necesarias para garantizar que los procedimientos existentes de seguridad y control no se vean en peligro y que los programadores de la asistencia técnica sólo tengan acceso a aquellas partes del sistema necesarias para su trabajo requiriendo de consentimiento y aprobación formal para cualquier cambio.

## XIII. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y BRECHAS DE SEGURIDAD

Contar con un procedimiento de gestión de incidencias y brechas de seguridad que permita su identificación, tratamiento y notificación al Responsable, conforme a lo dispuesto en la normativa de protección de datos.

## XIV. VIDEOVIGILANCIA

En caso de contar con sistemas de captación de imágenes con fines de seguridad:

- Se deberá contar con un registro de ubicaciones de las cámaras y monitores de observación.
- Se deberá conservar las imágenes por el plazo máximo de 1 mes, salvo que su conservación resulte necesaria para investigar un hecho que haya afectado a la seguridad de las personas, bienes e instalaciones.

## **Normativa de seguridad de la información**

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de la distinta normativa de seguridad de la información a la que Madrid Digital pueda estar obligada a dar cumplimiento.

En cualquier caso, está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad, ENS, (Real Decreto 3/2010 de 8 enero) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de las soluciones tecnológicas o la prestación de servicios ofertados.

En el caso de servicios que pudieran afectar a las aplicaciones informáticas al servicio del Organismo Pagador de la Comunidad de Madrid para las líneas de ayudas de la UE FEAGA y FEADER, el adjudicatario está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la norma para la seguridad de la información ISO 27002.

El adjudicatario deberá concienciar regularmente al personal acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

Se formará regularmente al personal en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado, y especialmente en las normas de seguridad de la información antes referidas.

## **Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad**

La Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, determina que cuando los operadores del sector privado presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, a los que resulte exigible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración o Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad según corresponda.

El adjudicatario deberá estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración de Conformidad con el ENS (cuando se trate de sistemas de categoría BÁSICA) o la Certificación de Conformidad con el ENS (obligatoriamente, cuando se trate de sistemas de categorías MEDIA o ALTA, y de aplicación voluntaria en el caso de sistemas de categoría BÁSICA).<sup>1</sup>

Por ello, Madrid Digital podrá solicitar en todo momento al adjudicatario los correspondientes informes de Autoevaluación o Auditoría, al objeto de verificar la adecuación e idoneidad de lo manifestado en las Declaraciones o Certificados de Conformidad, salvo en aquellos casos en que las exigencias de proporcionalidad en cuanto a los riesgos asumidos no lo justifiquen a juicio del responsable de contrato.

---

<sup>1</sup> [Resolución nº 924/2017 Resolución del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales](#) (pág. 6 y ss.) "El Tribunal entiende que resulta plenamente conforme a Derecho la exigencia de la Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en teniendo que se trata de una especificación concreta relativa a la seguridad en la prestación del servicio".

El adjudicatario se compromete a permitir, a requerimiento de Madrid Digital, que se lleven a cabo en sus instalaciones de tratamiento de datos o en servicios en la nube, auditorías y/o inspecciones independientes de las medidas de seguridad reguladas por las presentes cláusulas. Dichas auditorías o inspecciones podrán ser realizadas por Madrid Digital o por una entidad auditora aceptada por Madrid Digital. El adjudicatario se compromete al cumplimiento del plan de acción resultante de dichas auditorías, sin que ello suponga un gasto adicional al contrato establecido.

### **Documentación de gestión de la seguridad de la información del servicio**

El adjudicatario se compromete, una vez se haya adjudicado el contrato, a elaborar y/o presentar en la puesta del servicio, el detalle de la documentación de la gestión de la seguridad de la información del servicio, que será el que se considere y acuerde por las dos partes.

No obstante, lo anterior, la relación de aspectos que deberán recogerse en la documentación de gestión de la seguridad del servicio, al menos, será la siguiente:

1. Definición de roles y responsabilidades de seguridad (Segregación de funciones) que contenga, al menos los siguientes:
  - Responsable de Seguridad del servicio
  - Delegado de protección de datos

Se contemplará, en todo caso, en un cuadro de funciones la relación de la categoría profesional de los todos los miembros del equipo de trabajo del adjudicatario en el que, para cada uno de ellos, se concretará las funciones atribuidas y los permisos de acceso habilitados para el desempeño de las anteriores, que serán los mínimos imprescindibles para poder desarrollarlas.
2. Proceso de gestión de incidentes de seguridad de la información, que incluya las responsabilidades, el proceso de respuesta y la notificación.
3. Proceso de devolución y/o eliminación y destrucción de los datos personales al finalizar la prestación del servicio.
4. Registro de confidencialidad de los empleados que formen parte del servicio y que establezca la responsabilidad de los firmantes, relativos a la protección, utilización y revelación de información de una manera responsable y autorizada, así como las medidas de seguridad asociadas a la clasificación de la información.
5. Certificaciones vigentes en materia de seguridad de la información.

### **Auditoría de la seguridad y trazabilidad de los servicios**

El adjudicatario adquirirá el compromiso de ser auditado por personal autorizado por Madrid Digital en cualquier momento en el desarrollo de los trabajos, con el fin de verificar la seguridad implementada, comprobando que se cumplen las recomendaciones de protección y las medidas de seguridad de la distinta normativa, en función de las condiciones de aplicación en cada caso.

Asimismo, y en el marco de la ejecución de los trabajos, y con el fin de garantizar la seguridad de la información manejada, Madrid Digital se reserva la capacidad de monitorizar la actividad de los sistemas, por lo que se informará a los usuarios de este aspecto.

## **Continuidad del Servicio**

El adjudicatario se compromete a establecer las medidas de seguridad, técnicas y organizativas, necesarias para garantizar la continuidad del servicio, bajo los acuerdos de nivel de servicio adoptados para el cumplimiento del objeto de este pliego (con carácter enunciativo y no limitativo, planes de contingencia, procedimientos de respaldo y recuperación, etc.).

Además, se compromete a garantizar que cuando el entorno de trabajo se encuentre fuera de las dependencias de Madrid Digital, la conexión a la misma sea consistente y segura proporcionando disponibilidad y protección de la información.

Del mismo modo el adjudicatario se compromete a aplicar procesos para realizar copias de seguridad, su periodicidad, sistemas de almacenamiento y custodia, procesos de restauración y registro de las acciones realizadas a lo largo del tiempo.

Para garantizar la continuidad de los servicios, el adjudicatario deberá disponer de un plan de recuperación ante cualquier contingencia. Este plan se activará ante la indisponibilidad total o parcial de los recursos principales, que por cualquier motivo provoque la indisponibilidad de los servicios objeto del contrato. En cualquier caso, se le podrán requerir evidencias del cumplimiento de, al menos, los siguientes requisitos de seguridad:

- Existencia de un plan de continuidad con su correspondiente plan de pruebas.
- Existencia y disponibilidad plena y alternativa de los servicios en caso de indisponibilidad de las condiciones o medios habituales dedicados para su prestación.

## **Incidentes de Seguridad**

El adjudicatario se compromete a implantar un procedimiento de notificación y gestión de Incidentes de Seguridad, alineado con el de comunicación y/o notificación de brechas del RGPD, que divulgará entre su Personal, y actuará con especial diligencia en aquellos casos en los que se vean involucrados elementos críticos de Madrid Digital o cuando se puedan ver afectados la reputación o responsabilidad de Madrid Digital o los intereses de las personas cuya información es tratada.

## **Subcontratación**

El adjudicatario se compromete a mantener identificadas las empresas subcontratadas involucradas en los Servicios y trasladar los requerimientos de seguridad establecidos el Esquema Nacional de Seguridad a las que el adjudicatario deberá garantizar que dan cumplimiento a los mismos.

Asimismo, se compromete a gestionar adecuadamente los cambios en los servicios del proveedor subcontratado que afecten a sistemas de Madrid Digital para garantizar que las condiciones de seguridad y disponibilidad se mantienen.

Del mismo modo, se compromete a monitorizar el cumplimiento de los requisitos depositados en el proveedor subcontratado para detectar posibles eventos de seguridad que pueda afectar a su información. El adjudicatario deberá responder de cualquier cumplimiento y de las consecuencias de los posibles daños o perjuicios que pudiera causar a Madrid Digital.

## **Confidencialidad y deber de secreto**

El adjudicatario se compromete de forma específica a tratar como confidencial toda aquella información responsabilidad de Madrid Digital a la que pueda tener acceso, con motivo de la prestación de sus servicios y se compromete a que dichos datos permanezcan secretos incluso después de finalizado el presente Acuerdo.

Debiendo el adjudicatario mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato.

A estos efectos, el adjudicatario se compromete a tomar, respecto de sus empleados o colaboradores, las medidas necesarias para que resulten informados de la necesidad del cumplimiento de las obligaciones que le incumben como encargado de tratamiento y que, en consecuencia, deben respetar, así como a garantizar que los datos personales que conozcan en virtud de la prestación del servicio permanecen secretos incluso después de finalizado el presente Acuerdo por cualquier causa.

Dicha obligación de información a los empleados y colaboradores del adjudicatario se llevará a cabo de modo tal que permita la documentación y puesta a disposición de Madrid Digital del cumplimiento de aquella obligación.

El adjudicatario garantiza que la Información Confidencial a la que ha tenido acceso será protegida con las medidas de seguridad adecuadas para prevenir que la Información Confidencial sea revelada a terceros, sin carácter limitativo, y procurará que sus empleados tengan el grado de cuidado y realicen las acciones necesarias para cumplir con las obligaciones de confidencialidad asumidas bajo esta cláusula.

Si el adjudicatario estuviera obligado por la normativa que le resulte aplicable a conservar Información Protegida de Madrid Digital, deberá mantener tanto la información protegida, como los elementos que la contengan debidamente protegidos y únicamente durante el tiempo necesario conforme a la normativa vigente. Una vez transcurrido dicho período, serán destruidos o devueltos a Madrid Digital, a elección de ésta, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste alguno de estos datos, sin conservar copia alguna de la información.

El adjudicatario certifica que el personal a su cargo ha firmado una cláusula de confidencialidad por la cual se comprometen a no revelar la información que conozcan en función de su cargo o cometido durante la prestación del servicio y posteriormente al mismo. Así como que conoce las medidas de seguridad tendentes a garantizar el cumplimiento de la normativa.

**ANEXO VI: ALCANCE POR TIPOLOGÍAS**

ACTIVIDAD	TIPOLOGÍAS LOTE 1				
	Consultoría de Análisis y Diseño	Consultoría de Gestión de la Transformación Digital	Diseño de Servicios Digitales	Oficina de Gobierno y Seguimiento de Proyectos y Servicios	Capacitación Digital
FASE 1. ANÁLISIS Y DISEÑO	Análisis interno para identificar sistemas afectados, grados de integración y prioridades.	X			
	Análisis externo detallado para detectar posibles sinergias basadas en la experiencia de otras CCAA.	X			
	adecuadas	X			
	Diseño de un modelo conceptual para definir la HSU			X	
	Definición y desarrollo de acciones piloto				X
	Necesidades de interoperabilidad con otros ámbitos	X			
	Necesidades de operativa y de análisis de datos.	X			
	Definición del modelo de interoperabilidad semántica que permita la adecuada integración e interoperabilidad entre los			X	
	Diseño de la arquitectura que dará soporte al modelo, incluyendo las herramientas necesarias			X	
	Diseño funcional de la aplicación de Atención Social Primaria			X	
	Diseño funcional Tarjeta Social			X	
	Informe justificativo para el cumplimiento DNSH en el MRR			X	
	Plan de proyecto de desarrollo e implantación		X		
Redacción de propuesta de pliegos de prescripciones técnicas			X		
FASE 2. GESTIÓN DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL	Definición del Plan Estratégico del proyecto de despliegue de la HSU.	X			
	Definición del Mapa de Procesos de la Consejería operativos			X	
	Colaboración con la Consejería en la definición de la Estrategia de calidad de los servicios sociales		X		
	Colaboración con la Consejería en la elaboración del Catálogo de Servicios Sociales	X			
	Creación del Mapa de servicios sociales.	X			
	Definición del Plan de Sistemas de Información de la Consejería en lo relacionado con la completa implantación de la Historia			X	
	Elaboración de procedimientos técnicos para los aspectos funcionales (no tecnológicos) que den soporte a la HSU		X		
	El diseño, en colaboración con las entidades locales, de criterios y procedimientos generales para la prestación de los servicios de la Red de Atención Social Primaria.		X		
	El diseño de los modelos y protocolos generales de la atención social especializada		X		
	Regulación y armonización de los instrumentos técnicos de diagnóstico e intervención		X		
	Diseño de los planes individualizados de intervención social		X		
	Definición de protocolos de coordinación y comunicación entre sistemas de protección y servicios públicos		X		
	Diseño de cuadros de mando para una planificación y gestión de los servicios sociales eficientes			X	
	Detección de procesos y procedimientos administrativos sustituibles o mejorables mediante instrumentos tecnológicos		X		
	Valoración de propuestas licitadoras, colaboración en la emisión del informe de adjudicación	X			
FASE 3. OFICINA DE GOBIERNO	Transferencia de conocimiento y vigilancia interoperabilidad		X		
	Apoyo en reorganizaciones funcionales derivadas de la introducción de herramientas tecnológicas de gestión			X	
	Marketing social		X		
	Gestión del cambio		X		
	Gestión del Conocimiento.		X		
	Revisión entregables desarrollos núcleo HSU				X
	Justificación avances proyecto HSU				X
	Planificación, seguimiento y control desarrollos núcleo HSU				X
Dirección Proyecto HSU				X	

## ANEXO VII: COMPONENTES DIGITALES INCLUIDOS EN EL ALCANCE DEL PROYECTO HSU

### Enumeración:

1. Plataforma Red PREDEA
2. Plataforma Emplea tu Capacidad
3. Plataforma Red Enfermedad Mental
  
4. Historia Social Única (núcleo HSU) que incluye todas las actuaciones de digitalización previstas inicialmente
  - Definición e implantación Historia Social Única (HSU)
  - Definición e implantación Tarjeta Social
  - Aplicación Atención Social Primaria (ASP)
  - Plataforma de Interoperabilidad
  - Integración de aplicaciones
  - Portal Ciudadano receptor prestaciones
  - Cuadro de mando SS
  
5. Nueva aplicación para la detección y seguimiento de casos de maltrato infantil en la CM e integración de los datos en el registro estatal
6. Nueva aplicación informática de la herramienta de valoración riesgo social de menores
7. Nueva aplicación de Gestión del servicio de emergencias sociales
  
8. Nueva app CENMAT (Centros Maternales)
9. Nueva app Familias Monoparentales
  
10. Modernización aplicación Acogimiento familiar
11. Modernización aplicación Familias Numerosas
12. Modernización aplicación CAEF (Apoyo y encuentro familiar)
  
13. Gestión de voluntariado

**Nota:** Este es un listado inicial que podría sufrir cambios

## Descripción de componentes digitales agrupados por Dirección General de la Consejería

### **DIRECCIÓN GENERAL DE INFANCIA, FAMILIA Y FOMENTO A LA NATALIDAD**

#### **VALORACIÓN RIESGO SOCIAL DE MENORES**

El instrumento de valoración del riesgo social es una herramienta técnica diseñada para ayudar a los/as profesionales de Servicios Sociales (municipales y especializados) en la identificación y valoración de la gravedad de las situaciones de desprotección que pueden afectar a un niño, niña o adolescente en su familia. Se ha elaborado un borrador del instrumento por parte de un Grupo de trabajo compuesto por responsables y profesionales de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad (Subdirección General de Infancia y Adolescencia, Subdirección General de Protección a la Infancia, Subdirección General de Familia y Fomento de la Natalidad) y de los Ayuntamientos de Madrid, Móstoles, Tres Cantos y Mancomunidad de Las Cañadas en representación de los Servicios Sociales Municipales. Actualmente, el instrumento se encuentra en la finalización de la fase de pilotaje y elaboración definitiva del mismo (desarrollado al 90%).

Esta herramienta debe recoger tanto los datos de los niños como la tramitación de sus expedientes. Los destinatarios son tanto los servicios municipales como de la Comunidad repartidos por cien centros (trabajadores de atención primaria y especializada y trabajadores de la entidad pública de protección de la CM, aproximadamente 500 usuarios)

#### **FAMILIAS MONOPARENTALES**

Diseño, desarrollo y puesta en producción de una APP de Familias Monoparentales. Los contenidos que debería tener al menos este aplicativo son los siguientes:

- Tarjeta Individual y Título de Familia monoparental
- Poder descargarse la tarjeta para Wallet: Permite descargar la tarjeta si ya existe una aplicación Wallet instalada en el teléfono móvil y visualización del código QR.
- Notificaciones: Listado de notificaciones del usuario.
- Información de Interés: Listado de noticias de interés general.
- Estado de Tramitación: Muestra el estado de la última tramitación de la renovación.
- Certificados Períodos Vigencia: Obtiene el certificado de los periodos de vigencia del Título de Familia Monoparental.
- Renovación de títulos y tarjetas individuales de familia monoparental

La Comunidad de Madrid está tramitando un Decreto del Consejo de Gobierno por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento y acreditación de las familias monoparentales en la Comunidad de Madrid. En estos momentos, el proyecto de decreto, se encuentra ya en una fase de tramitación muy avanzada, una vez finalizado el trámite de audiencia e información pública. El proyecto de decreto ha sido informado ya por las Consejerías integrantes del Gobierno madrileño, la Abogacía de Madrid, y la Comisión Jurídico Asesora, encontrándose ya solo pendiente aprobación, en su caso, por el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid.

#### **APP FAMILIA NUMEROSAS**

La APP de Familias numerosas está en uso, por lo que sería necesario evolucionarla aumentándola al menos con los siguientes contenidos:

- Posibilitar que el ciudadano pueda solicitar/cancelar citas a través de dicho aplicativo.
- Mejorar el canal de información de la Administración con el ciudadano incluyendo:
  - Aviso de próxima caducidad del título, contribuyendo así a mejorar la sostenibilidad medioambiental en aras a reducir en la medida de lo posible el uso de papel.
  - Posibilidad de acceso a través de la App al buzón habilitado en FFNN a efectos de consultas y solicitudes de información por parte del ciudadano.
  - Con el ánimo de reducir tiempos de espera en la sede presencial de FFNN se quiere incluir la posibilidad de efectuar todo lo relacionado con la tramitación del título (expedición, renovación o duplicados), a través de la App, siendo necesario establecer los mecanismos oportunos al efecto, vinculando la necesidad expuesta al sistema de registro e-Reg. De este modo el tramitador encargado de la resolución puede recepcionar la documentación escaneada y volcada a través de la App por el ciudadano.

## CENTROS MATERNALES

Centros destinados al apoyo a la maternidad, proporcionando herramientas, actuaciones y medidas que les permitan afrontar con libertad la toma de decisiones respecto al número hijos que desean tener, eliminando los obstáculos de todo tipo, sociales, laborales o económicos que frecuentemente suponen un obstáculo para afrontar de forma satisfactoria la maternidad.

Mediante intervenciones individuales y grupales, con itinerarios y programas, se trata de procurar de manera progresiva la estabilidad y la mejora de calidad de vida tanto de las madres como de sus hijos a cargo.

Por lo que es necesario el diseño, desarrollo y puesta en marcha de una aplicación que sirva para la interconexión de datos de las usuarias de los Centros Maternales de la Comunidad de Madrid entre los organismos intervinientes: Centro residencial público, privado y Los Centros de Servicios Sociales de Atención primaria, protección de menores o coordinación de Centros de la DG de Igualdad, que facilite la gestión de los expedientes. Al menos debería tener los siguientes contenidos:

- Compartidos con Servicios Sociales Municipales/ área de protección de menores o DG de Igualdad de la Comunidad de Madrid (como receptores):
  - Formulario de solicitud.
  - Informe social
  - DNI/ NIE de la solicitante.
  - Libro de familia.
  - Certificado de empadronamiento.
  - Vida laboral
  - Otros documentos de interés.
- Compartidos con Servicios sociales Municipales/ área de protección de menores o DG de Igualdad de la Comunidad de Madrid (como emisores):
  - Altas y bajas de usuaria
  - Informe de valoración del caso.

- Proyecto Educativo Individual.
- Informes de Seguimiento.
- Informes de incidencias.
- Solicitudes.
- Informe final.

Todo ello con modelos de oficios previamente definidos.

- Compartidos con los Centros Maternales como receptores (público y privado)
  - Informe de valoración del caso.
  - Proyecto Educativo Individual.
  - Informes de Seguimiento.
  - Informes de incidencias.
  - Informe final.
  
- Compartidos con los Centros Maternales como emisores (público y privado)
  - Remisión de nuevos expedientes.
  - Acceso a agenda compartida para las citaciones.
  - Respuesta a las solicitudes planteadas.
  - Remisión de Altas y bajas.
  - Todo ello con modelos de oficios previamente definidos.

## VIOLENCIA CONTRA LA INFANCIA

Se necesita crear un sistema informático de comunicación de la violencia infanto-juvenil que proporcione un registro de la misma y a su vez permita la gestión de casos de violencia infanto-juvenil detectados por los distintos dispositivos relacionados con la infancia y la adolescencia en la Comunidad de Madrid. Un sistema que sirva para la detección y puesta en conocimiento de los organismos responsables de salvaguardar la integridad de los menores y sus derechos y los de sus familias, así como facilitar la integración de los mismos en el Registro Unificado de Servicios Sociales sobre violencia contra la infancia (RUSSVI) así como la explotación de datos estadísticos. Dado que el RUSSVI está previsto que entre en funcionamiento en 2023, la comunicación de la violencia infanto-juvenil en la Comunidad de Madrid, tendrá que estar operativa antes de finalizar 2022.

La comunicación podrá ser realizada por los diferentes ámbitos relacionados con la infancia y la adolescencia (servicios sociales municipales y autonómicos, centros escolares, de ocio y deporte, centros sanitarios, centros de protección a la infancia y de responsabilidad penal de menores, centros de acogida de asilo y atención en los que residan temporal o habitualmente menores. Actualmente, la consejería está trabajando en el desarrollo funcional del aplicativo, realizado aproximadamente al 50%.

A esta aplicación además tendrán que tener acceso con un perfil de consulta los servicios sanitarios, educativos y las fuerzas y cuerpos de seguridad.

## CENTROS DE ACOGIMIENTO FAMILIAR

La aplicación ACOM es la que realiza el seguimiento de los centros de acogimiento familiar, pero se necesita una actualización de la misma como, por ejemplo:

- Eliminar el acogimiento preadoptivo, suprimir los aspectos judiciales, actualizar entidades colaboradoras, incluir programas actuales como Vacaciones en Familia, Un curso en Familia y la posibilidad de incluir en el futuro nuevos programas de acogimiento que se pongan en marcha.
- Actualización de las plantillas de oficios que genera el programa, tanto de la denominación de organismos como de los firmantes.
- En los trámites RDA-Bastanteo y SDO-Requerimiento de documentación hay que actualizar los documentos requeridos para incluir los mismos que figuran en el formulario de solicitud de apertura que presentan los interesados.

En estos listados aparecen los datos de las situaciones que se han llevado a cabo, tipos de acogimiento, fechas, pero no aparece ningún detalle de las mismas, solo datos. Está bien para la función estadística, pero se necesita realizar la tramitación del expediente para que queden por ejemplo reflejadas las fases de procedimiento, las propuestas al pleno de la CTM, etc.

Se debe de integrar con GPME y con SIUSS.

Actualmente existen en la Comunidad de Madrid tres Centros de Apoyo y Encuentro Familiar (CAEF) donde se integran como recurso específico los Servicios de Punto de Encuentro Familiar. La aplicación utilizada para trabajar con este servicio en ENFA no permite incluir el expediente completo por lo que es necesario trabajar en paralelo con otras herramientas informáticas.

## CENTROS ATENCIÓN DE ENCUENTRO FAMILIAR (CAEF)

Actualmente existen en la Comunidad de Madrid tres Centros de Apoyo y Encuentro Familiar (CAEF) donde se integran como recurso específico los Servicios de Punto de Encuentro Familiar. La aplicación utilizada para trabajar con este servicio en ENFA la misma no permite incluir el expediente completo por lo que es necesario trabajar en paralelo con otras herramientas informáticas.

Debido al desarrollo normativo para la puesta en marcha de este servicio y la necesidad de adaptar la aplicación informática a las necesidades reales es necesario dotarla de nuevas funcionalidades que permitan tener acceso a todo el expediente todo ello en aras al interés superior del menor.

Habría que actualizar todo lo relacionado con:

1. Lista de espera
2. Protocolos
3. Ficha de Identificación de Usuarios
4. Notificaciones y resoluciones de alta y baja
5. Informes de inicio, seguimiento, incidencias, propuesta de cese, otros.
6. Estadísticas

## DIRECCIÓN GENERAL DE DISCAPACIDAD

### EMPLEA TU CAPACIDAD (ANTIGUO GIRCO)

La Red de Emplea tu Capacidad agrupa el conjunto de actividades que pone en marcha la Consejería para la atención y apoyo a las personas con discapacidad a fin de facilitar su incorporación en el mercado laboral. Dentro de esta Red se integran sesenta y tres centros ocupacionales a través de las Áreas de Inserción laboral. Asimismo, se cuenta con siete recursos de la Red (4 SERPAIS y 3 Aulas) en la que se fomenta el empleo con apoyo de las personas a través de servicios no vinculados a la empresa pública.

Desde el año 2010, la Red Pública de Centros Ocupacionales de la Comunidad de Madrid cuenta con Sistema de Indicadores de Gestión (GIRCO) que ha recogido ya información referida a esta década, lo que ha permitido, entre otras cuestiones: conocer la evolución global de la Red y de cada uno de sus centros. Fijar nuevos objetivos en la Red de centros y medir avances y disponer de datos necesarios para el análisis en profundidad de temas específicos que apoyen la planificación de actuaciones futuras es un nuevo objetivo de la consejería. En los últimos años y tras la ampliación de los requisitos de control de calidad establecidos para los programas cofinanciados por el Fondo Social Europeo (FSE), el sistema ha quedado obsoleto por que actualmente los datos se llevan a través de Hojas Excel.

Por lo tanto, se crea la necesidad de crear una aplicación donde se recojan los indicadores de gestión de programas de empleo y de sus usuarios, (altas bajas, contratos, cursos de formación etc.) donde además se pueda extraer los datos con el formato requerido de cara a la justificación al gasto de fondos europeos.

En cuanto al plazo estimado se requiere que esté operativo lo antes posible para que los centros vayan introduciendo los datos siendo la fecha clave enero del 2023 ya que ahí es cuando se entrega la justificación de los resultados del 2022 a la Unión europea.

### PLATAFORMA RED PREDEA

La Red de prevención, detección y atención en situaciones de abuso a personas con discapacidad intelectual de la Comunidad de Madrid (PREDEA) trata de conocer los episodios de abuso y/o maltrato que se producen en los centros de atención a personas con discapacidad intelectual.

Actualmente la plataforma de centros está formada por cien centros pudiéndose dividir entre: centros ocupacionales, centros de día, residencia y viviendas comunitarias. Cada uno de ellos tiene que rellenar un formulario donde se reflejan los datos relativos a:

- a. Identificación de la entidad y a los parámetros básicos relacionados con ésta, tales como número de plazas, de profesionales, datos de contacto del responsable de su cumplimentación, entre otros.
- b. Datos relativos a las actuaciones de prevención realizadas por la entidad (descripción de actividades, número de formadores, número de talleres, etc.)
- c. Datos de la detección de atención, donde se recogen datos de usuarios, el tipo de abuso, etc.

Actualmente se lleva a cabo con la realización de Hojas Excel donde hay campos ya rellenos que no pueden ser modificados y otros que tienen que rellenar los centros.

Es necesario la creación de una aplicación que dé cobertura a todos los centros y que esté integrada con la aplicación que regula las plazas en centros concertados, ya que para la realización estadísticas por parte de la Dirección General es necesario cruzar los datos de ambos ámbitos.

Puesto que es una aplicación estadística y los informes se realizan a principio de año, se debe de tener disponible a lo largo del año anterior para poder introducir los datos y que en enero se puedan sacar las estadísticas.

## PLATAFORMA RED ENFERMEDAD MENTAL

Desde la Red de atención social a personas enfermedad mental grave y duradera se gestionan en la actualidad 6.669 plazas en 225 centros y servicios en las distintas zonas de la Comunidad de Madrid.

Actualmente la aplicación GCEM recoge los datos de usuarios en atención en las Residencias, no pudiéndose recoger datos de los usuarios que están en los Centros de Rehabilitación psicosocial, Centros de rehabilitación laboral, Centros de día, Equipos de apoyo social comunitario, Pisos supervisados, Plazas en Pensiones, Servicio de apoyo a la reinserción de personas con enfermedad mental en situación de exclusión etc., por lo que el control de los datos de usuarios en atención y el movimiento asistencial mensual de cada centro o servicio de la Red se realiza a través de hojas Excel.

La aplicación debe tener en cuenta lo siguiente:

- La gestión de los datos de los usuarios en atención en los centros y servicios de la red de atención social a personas con enfermedad mental donde se puedan recoger y procesar los datos personales (nombre y apellidos, DNI, Sexo, edad, etc.), datos del Servicio de Salud Mental que ha hecho la derivación, fecha de entrada o inicio de la atención y fecha de salida y motivos de la misma (alta por cumplimiento de objetivos, baja por otros motivos o abandono), así como otras incidencias
- Por otro lado, cada año los centros y servicios de la Red elaboran sus memorias anuales de acuerdo a un formulario y guía de memoria anual consensuado y protocolizada por cada tipo de centro y recursos de la Red donde se incluyen todos los items y parámetros de datos de todo el proceso de atención. Por tanto, es necesario que la aplicación permita extraer todos los datos del movimiento poblacional en cuanto a la asistencia en centros se refiere, así como, los datos de los centros para ser incluidos en las memorias anuales.
- Además de la aplicación se hace necesario la renovación de servidores en cada uno de los centros propios de la comunidad de Madrid (16 centros), los ordenadores y telefonía van a cargo de la empresa que gestiona el servicio.

## DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES CENTROS BASE

Se pretenden digitalizar 800.000 expedientes repartidos por los nueve centros base. Se requerirá de Madrid Digital un espacio para guardar los documentos y una evolución del aplicativo RGM para que desde ella, se pueda acceder a los mismos.

## DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES

### EMERGENCIAS SOCIALES

Se usa una aplicación existente llamada ISES para recoger las llamadas emergencias para atender llamadas. Sería requerido recoger los datos de los interesados y poder realizar tramitaciones. La aplicación necesita el módulo de tramitación para realizar un correcto seguimiento de las llamadas y un módulo estadístico para la realización de las memorias anuales. La aplicación sólo está instalada en las dependencias de emergencias sociales.

## DIRECCIÓN GENERAL DE INTEGRACIÓN

### GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO

Para la gestión del voluntariado se utiliza actualmente un aplicativo web denominado SIEV.

La aplicación es utilizada por unas 70 personas y se accede desde los puntos de voluntariado, es decir desde la propia consejería a través de la intranet, y desde 52 ayuntamientos vía web.

La aplicación gestiona los voluntarios que hay en cada punto de control, así como su formación. En la aplicación no se registran las entidades.

## ANEXO VIII: LISTA DE PRINCIPALES APLICACIONES QUE MANEJAN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

**SIUSS.** El Sistema de Información de Usuarios\as de Servicios Sociales. Algunos municipios utilizan otras aplicaciones. La más relevante, por su dimensión (Ayuntamiento de Madrid), es CIVIS.

**SIDEMA** Web Entidades Locales. Aplicación web que permite el intercambio de información entre las entidades locales y la Comunidad de Madrid para:

- Conocer el estado de los expedientes de Dependencia de los ciudadanos.
- Compartir información sobre los ciudadanos que perciben Servicios de Ayuda a Domicilio (SAD) y/o servicios de Teleasistencia (TA) en cada municipio, gestionados tanto por las entidades locales como por la Dirección General competente en materia de dependencia.

**RMINWEB** Herramienta de coordinación interadministrativa que facilita a los profesionales de las administraciones regional y local la gestión de las competencias relacionadas con la aplicación de la Ley de Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid. Las entidades locales pueden:

- Comprobar el estado del expediente de Renta Mínima de Inserción, así como consultar la información del mismo, con el fin de llevar a cabo su función instructora y procedimientos de revisión de Renta Mínima de Inserción
- Registrar Programas Individuales de Inserción, así como la realización de sus seguimientos.

**SIIV** Sistema de Información y Asesoramiento del Voluntariado de la Comunidad de Madrid

**TEVE** Aplicación web que tiene como finalidad la gestión de las Tarjetas de Estacionamiento de Vehículos a Personas con Movilidad Reducida de la Comunidad de Madrid. Permite consultar el estado de las solicitudes y de las tarjetas, así como la tramitación de las altas, bajas y modificaciones de las mismas.

**PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN DE DATOS** Aplicación del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Esta plataforma ofrece servicios de verificación y consulta de datos entre Administraciones Públicas, con el fin de contribuir en la simplificación y eficiencia de los trámites administrativos de los ciudadanos, impulsando de forma directa el cumplimiento de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico a los Servicios Públicos.

**GESTIONA** Es la plataforma de esPúblico (empresa que proporciona servicios a la Administración Local) que facilita la organización, control, gestión y tramitación de los expedientes del ayuntamiento.

## ANEXO IX: RELACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL

### SISTEMAS DE GESTIÓN HORIZONTALES O CORPORATIVOS

APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN
NEXUS ECCL	SISTEMA DE GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA
SIRIUS	SISTEMA DE GESTIÓN DE PERSONAL
SICA	SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA
FIVA	FICHAJES Y VACACIONES
E-REG	REGISTRO
PTFR	PORTAFIRMAS
SIEX	SITUACIÓN DE EXPEDIENTES
NOTE	NOTIFICACIONES TELEMÁTICAS
ICDA	INTERCAMBIO DE DATOS
SRPD	SISTEMA DE GESTION DEL RESPONSABLE DE PROTECCION DE DATOS
SGUR	ALMACENAMIENTO Y EXPLOTACIÓN DE LAS TRAZAS DE SEGURIDAD

## SISTEMAS DE GESTIÓN VERTICALES O DEPARTAMENTALES

Nota: Figuran sombreados en color azul sistemas de información para los que inicialmente, se considera necesario realizar una integración con la Historia Social Única.

APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN	COMPETENCIA
CEPI	GESTION DE CENTROS CEPIs (WEB)	D. G. DE SERVICIOS SOCIALES
ISES	SISTEMA DE EMERGENCIA SOCIAL	
INMI	INMIGRAMADRID. PORTAL DEL INMIGRANTE	
ONGS	ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES	
PVOL	PORTAL DE VOLUNTARIADO	
SIAV	REGISTRO DE VOLUNTARIOS DE LA C.M.	
PAIN	REGISTRO DEL PADRON DE INMIGRANTES	
BDUC	BASE DE DACTOS ÚNICA	SECRETARIA GENERAL TÉCNICA
CUSO	CUADRO DE MANDOS INTEGRAL CONSEJERIA PSFIN	
BDUC	BASE DE DATOS ÚNICA	
GERC	GESTIÓN ECONÓMICA DE RESIDENCIAS CONCERTADAS DE PPMM	
ISDR	INFORMACION SANITARIA RESIDENCIAS	
ENTI	INSCRIPCIÓN DE ENTIDADES DE ACCIÓN SOCIAL	
ACES	AUTORIZACIÓN DE CENTROS Y SERVICIOS DE ACCIÓN SOCIAL	
DICE	REGISTRO DE DIRECTORES DE CENTROS DE ACCIÓN SOCIAL	
HAFO	HOMOLOGACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS DE DIRECTORES	
SECE	SANCIÓNES A ENTIDADES TITULARES DE CENTROS	

ENFA	GESTIÓN DE ENCUENTROS FAMILIARES PADRES NO CUSTODIOS	D. G. INFANCIA, FAMILIA Y FOMENTO DE LA NATALIDAD
GTFN	GESTIÓN DE TÍTULOS DE FAMILIA NUMEROSA	
CITA	CITA PREVIA PARA GESTIÓN DE TÍTULOS DE FFNN	
TARD	APP TARJETAS DE FAMILIAS NUMEROSAS	
ACOM	ACOGIMIENTOS FAMILIARES DE MENORES PROTEGIDOS	
ADIN	ADOPCIONES INTERNACIONALES	
ADON	ADOPCIONES NACIONALES	
GPME	GESTIÓN DE PROTECCIÓN MENORES	
RMEN	GESTIÓN DE PLAZAS EN RESIDENCIAS DE MENORES	
AFAM	AYUDAS A FAMILIAS ACOGEDORAS DE MENORES	
SIDM	PLATAFORMA INTEGRAL GESTIÓN DE LA DEPENDENCIA	D.G. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD
GPC	GESTION PLAZAS RESIDENCIAS CONCERTADAS PPMM	
PISO	ADJUDICACION PLAZAS PISOS TUTELADOS PPMM	
PLAS	ADJUDICACION PLAZAS CENTROS DE DIA PPMM	
SOIC	ADJUDICACION PLAZAS RESID. PPMM AUTONOMAS	
RGM	RECONOCIMIENTO DE GRADO DE DISCAPACIDAD	
CATI	GESTIÓN Y FACTURACIÓN DE CENTROS DE ATENCIÓN TEMPRANA INFANTIL	
CATIW	GESTIÓN Y FACTURACIÓN DE CENTROS DE ATENCIÓN TEMPRANA INFANTIL (WEB)	
VOIL	VALORACIÓN, ORIENTACIÓN E INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
AYMV	AYUDAS INDIVIDUALES A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
APMV	ADJUDICACIÓN DE PLAZAS EN CENTROS DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD	
SCD	SEGUIMIENTO DE CONTRATOS DE CENTROS DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD	
GCEM	GESTIÓN DE CENTROS DE ATENCIÓN A ENFERMEDAD MENTAL	

HIRE	HISTORIA INTEGRAL DEL RESIDENTE EN RESIDENCIAS PROPIAS	AMAS
CFR	CLASIFICACIÓN FUNCIONAL DEL RESIDENTE EN RESIDENCIAS DE PPMM PROPIAS	
COMU	COMUNICACIÓN PARTES DE MANTENIMIENTO EN CENTROS	
COVA	CONTROL DE VISITAS EN CENTROS	
GCP	GESTIÓN Y CONTROL DE PLAZAS EN CENTROS PROPIOS	
GERP	GESTIÓN ECONÓMICA DE RESIDENCIAS DE PPMM PROPIAS	
CIFE	CONTROL DE INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS	
ATB	GESTIÓN DE AYUDAS A LA MUJER	D. G. IGUALDAD
RAM	REGISTRO DE ACTUACIONES A MUJERES	
RAMW	REGISTRO DE ACTUACIONES A MUJERES (WEB)	
FOMU	GESTIÓN DE CURSOS A MUJERES	
PNC	PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS	D.G. INTEGRACIÓN
RMIN	RENTA MÍNIMA	
PEYTON	SISTEMA DE GESTIÓN AMTA	AMTA