



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



Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría comprobar el original

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS TITULADO " OFICINA TÉCNICA PARA EL APOYO A LA IMPLANTACIÓN, DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DEL NUEVO SISTEMA INTEGRAL DE EMPLEO (SIE) DE LA COMUNIDAD DE MADRID"

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETO DEL CONTRATO	3
3. METODOLOGÍA DE TRABAJO DE LA OFICINA TÉCNICA	4
4. DURACIÓN DEL CONTRATO Y PLAZOS DE EJECUCIÓN	6
5. ALCANCE DEL SERVICIO	6
6. PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO	11
7. RESULTADOS ESPERADOS Y ENTREGABLES	15
8. CONTROL Y SEGUIMIENTO	17
9. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS	18

1. INTRODUCCIÓN

La Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General del Servicio Público de Empleo, adscrita a la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, en el ejercicio de sus competencias en materia de políticas activas de empleo, impulsa la modernización y transformación digital de los servicios públicos de empleo como eje prioritario de actuación institucional.

En este contexto, la Dirección General promueve la implantación de un nuevo Sistema Integral de Empleo (SIE) basado en la plataforma Microsoft Dynamics 365, con el objetivo de mejorar la eficiencia en la gestión de los servicios, optimizar los procesos internos y reforzar la atención personalizada a las personas demandantes de empleo y a las empresas. Este nuevo sistema permitirá avanzar hacia un modelo de intervención más ágil, inteligente y centrado en las personas, favoreciendo la toma de decisiones basada en datos y la interoperabilidad con otros sistemas públicos.

El desarrollo e implantación de un sistema de estas características representa un proceso técnico y organizativo complejo, que requiere acompañamiento especializado y mecanismos de gobernanza y control que garanticen su correcta ejecución, evolución y sostenibilidad. Por ello, uno de los objetivos fundamentales del presente contrato **es asegurar la asistencia técnica integral a la Dirección General para la gestión, coordinación, seguimiento y evaluación del proyecto de implantación del nuevo Sistema Integral de Empleo (SIE), a través de una Oficina Técnica.**

Esta Oficina Técnica ejercerá como unidad de apoyo estratégico, operativo y metodológico a lo largo de todo el ciclo de vida del proyecto, reforzando la planificación, la calidad de las entregas, el cumplimiento de plazos y la alineación con los objetivos institucionales y normativos.

De este modo, la contratación de esta Oficina Técnica responde al interés público de garantizar una implantación solvente y eficiente del nuevo sistema, asegurando el cumplimiento de los principios de buena administración, eficacia, eficiencia, transparencia, responsabilidad y servicio al ciudadano establecidos en la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es **la prestación de un servicio integral de asistencia técnica especializada para el apoyo estratégico, funcional, técnico y metodológico en la implantación, desarrollo, acompañamiento operativo y evolución del nuevo Sistema Integral de Empleo de la Comunidad de Madrid, basado en la plataforma Microsoft Dynamics 365.**

La prestación incluirá, de forma específica, las siguientes actuaciones: asistencia a la coordinación general del proyecto, asistencia funcional a los equipos internos de la Dirección General del Servicio Público de Empleo (DGSPE), análisis y documentación de procesos, definición de requerimientos, diseño y seguimiento de planes de trabajo, control de calidad de entregables, apoyo en la interlocución con otros actores, asesoramiento metodológico, impulso de la mejora continua, y acciones de transferencia y consolidación del conocimiento.

Se deberá garantizar un enfoque metodológico orientado a la excelencia en la gestión pública, que permita asegurar la correcta ejecución del sistema, su adecuación a los objetivos institucionales, su alineación con la normativa vigente y su mantenimiento operativo a lo largo del tiempo. El servicio prestado debe reforzar la capacidad interna de gestión del proyecto y promover la eficiencia, interoperabilidad y trazabilidad del nuevo sistema.

La empresa adjudicataria asumirá la responsabilidad de velar por la correcta ejecución de todas las actuaciones previstas, garantizando el cumplimiento de los principios de accesibilidad universal, protección de datos personales, igualdad de género y transparencia administrativa, así como la coordinación permanente con el Responsable del contrato designado por la Dirección General del Servicio Público de Empleo, de ahora en adelante Responsable DGSPE.

3. METODOLOGÍA DE TRABAJO DE LA OFICINA TÉCNICA

Lugar y modo

La prestación del servicio objeto del presente contrato se realizará mediante una fórmula mixta, que combinará el trabajo en sede de la empresa adjudicataria con presencia periódica del equipo asignado en las dependencias de la Comunidad de Madrid.

La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios materiales, técnicos y de seguridad necesarios para el desarrollo del servicio en las instalaciones donde preste el servicio, garantizando en todo momento la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, conforme a los requisitos establecidos en el presente pliego.

Durante la fase inicial del contrato, y con el objetivo de asegurar una correcta puesta en marcha del servicio, el equipo de trabajo deberá prestar sus servicios presencialmente durante un mínimo de tres (3) días en las instalaciones que establezca el Responsable de la DGSPE.

Transcurridos los primeros meses de ejecución, y una vez alcanzado un nivel adecuado de madurez operativa, se permitirá una reducción de la presencialidad, manteniéndose al menos dos (2) días presenciales semanales en dichas instalaciones. La distribución de los días de presencia se coordinará con el Responsable de la DGSPE.

Cualquier modificación sobre este régimen de presencialidad deberá ser autorizada por la Comunidad de Madrid, en función de la evolución del proyecto y las necesidades detectadas durante su ejecución.

Comunicación y coordinación

La ejecución del presente contrato exigirá una metodología de trabajo basada en la coordinación continua, la trazabilidad de actuaciones y la comunicación estructurada entre la Oficina Técnica y los responsables designados por la Dirección General del Servicio Público de Empleo (DGSPE), a fin de garantizar una implantación eficaz del Sistema Integral de Empleo (SIE).

Para ello, se establecerá un mecanismo de interlocución directa y permanente entre el Jefe General de Proyecto, por parte de la empresa adjudicataria, y la persona designada por la DGSPE como Responsable DGSPE. Esta comunicación continua permitirá asegurar que la Dirección General disponga, en todo momento, de información actualizada sobre el estado de los desarrollos, incidencias, riesgos, hitos alcanzados y tareas pendientes asociadas al sistema SIE.

Asimismo, se establecerán:

- Canales de comunicación formalizados: correo electrónico institucional, sistema compartido de gestión documental, agenda de seguimiento, etc.
- Reuniones de seguimiento con carácter periódico, cuya frecuencia será fijada al inicio del proyecto (como mínimo semanales) y podrán convocarse reuniones extraordinarias a petición de cualquiera de las partes.

Seguimiento, hitos y entregables

La Oficina Técnica deberá poner en marcha un sistema de seguimiento sistemático del proyecto, mediante herramientas y procedimientos que faciliten la monitorización del avance de las tareas, la evaluación de los entregables y la gestión eficaz de los cambios.

Así, la Oficina Técnica deberá organizar y presentar, con carácter estructurado, una serie de entregables obligatorios, tanto parciales como finales, que serán validados por la DGSPE. Estos entregables incluirán, entre otros:

- Documentos de planificación y cronograma detallado del proyecto.
- Documentos de definición de requisitos
- Informes de análisis funcional y técnico.
- Matrices de riesgos y planes de contingencia.
- Informes de calidad de entregables y seguimiento de indicadores.
- Propuestas de mejora continua y actas de reunión.
- Informe final de cierre de proyecto, que incluirá una evaluación integral del proceso, resultados obtenidos, lecciones aprendidas y recomendaciones para la fase de mantenimiento operativo del sistema.

La metodología de trabajo deberá ser flexible, proactiva y orientada a resultados, favoreciendo la toma de decisiones basadas en evidencias, la transparencia en la ejecución y la corresponsabilidad entre las partes. Asimismo, deberá contemplar principios de calidad, interoperabilidad, accesibilidad universal y seguridad de la información, conforme a los estándares aplicables en la Comunidad de Madrid.

Familiarización con el ecosistema institucional, organizativo y tecnológico del contrato

La empresa adjudicataria deberá demostrar desde el inicio del contrato un conocimiento adecuado del ecosistema organizativo y tecnológico en el que se desarrolla el proyecto del Sistema Integral de Empleo (SIE), así como mantener una actitud activa de familiarización continua con los diferentes actores públicos y privados involucrados en su implantación y operación.

Dicho ecosistema incluye, entre otros:

- La Dirección General del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid, como órgano responsable funcional del sistema.
- El Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), por su papel en la coordinación estatal y la interoperabilidad de datos.
- Las oficinas de empleo como entorno operativo clave para el uso y validación del sistema.
- Las unidades técnico-tecnológicas de referencia de la Comunidad de Madrid, responsables de la arquitectura TIC, la interoperabilidad corporativa y la supervisión técnica de soluciones tecnológicas.
- Las empresas proveedoras responsables del desarrollo e implantación del sistema, con las que será necesario mantener una relación profesional, coordinada y orientada a resultados.

La empresa adjudicataria deberá garantizar una comprensión contextual suficiente para interpretar correctamente los procedimientos, plazos, dependencias y estándares de calidad exigidos en el marco de actuación pública de la Comunidad de Madrid. Esta familiarización deberá reflejarse en su metodología de trabajo, en la propuesta de interlocución y en la planificación operativa del servicio.

4. DURACIÓN DEL CONTRATO Y PLAZOS DE EJECUCIÓN

- **Duración inicial del contrato:** 2 años (24 meses), desde la firma del contrato.
- **Prórroga prevista:** 8 meses adicionales.
- **Posibilidad de modificados:** no se prevén.

5. ALCANCE DEL SERVICIO

De conformidad con lo establecido en el artículo 28 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público (LCSP), el presente contrato responde a la necesidad identificada por la Dirección General del Servicio Público de Empleo de disponer de un servicio de asistencia técnica especializada que acompañe de forma efectiva la implantación, desarrollo y consolidación operativa del nuevo Sistema Integral de Empleo, asegurando la correcta ejecución del proyecto, el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la mejora continua de los servicios públicos de empleo.

Cabe indicar que, durante los tres primeros meses del contrato se prevé que se concentre una gran carga de trabajo para la Oficina Técnica, ya que la empresa adjudicataria deberá, en ese tiempo, adquirir un conocimiento profundo de la organización al tiempo que supervisa el despliegue del Servicio Integral de Empleo (SIE), que estará ya en marcha. Será necesario compaginar el análisis funcional con la validación y seguimiento de los trabajos en curso, garantizando una intervención eficaz desde el inicio.

A tal fin, se establece que el contrato comprenderá, de forma integrada y coordinada, las siguientes líneas de actuación:

GENERALES

Durante el ciclo de vida del proyecto, la Oficina Técnica de forma continua y permanente deberá realizar las siguientes actividades:

- **Apoyo en la dirección, coordinación y supervisión del proyecto:** acompañamiento a la DGSPE en la planificación estratégica de implantación del SIE, coordinación de equipos, redacción de documentos y propuestas de mejora, supervisión del cumplimiento de plazos, control del avance de los distintos hitos del proyecto, etc.
- **Asesoramiento técnico especializado en Microsoft Dynamics 365:** soporte experto en la plataforma tecnológica sobre la que se construye el nuevo SIE, incluyendo recomendaciones sobre arquitectura funcional, integración con otros sistemas, diseño de soluciones, gestión de incidencias y configuración avanzada.
- **Propuesta de acciones de mejora continua e innovación tecnológica:** benchmarking tanto del sistema como de las APPs y Oficina Virtual, identificación proactiva de oportunidades de mejora, optimización y automatización de procesos, incorporación de buenas prácticas, y propuestas que impulsen la innovación en el marco de los servicios públicos de empleo, especialmente en la interacción con el ciudadano.
- **Aseguramiento de la implantación progresiva y del seguimiento:** la empresa adjudicataria será responsable de asegurar una implantación progresiva y estructurada de las actuaciones, así como un seguimiento continuo, orientado a proporcionar información útil y oportuna a la Comunidad de Madrid. Para ello, deberá adoptar una actitud proactiva, convocando reuniones periódicas, elaborando informes de avance con indicadores claros y trasladando propuestas de mejora, de forma que se garantice la trazabilidad del proyecto, la detección temprana de incidencias y la toma de decisiones fundamentadas por parte del Responsable DGSPE.
- **Apoyo en la interlocución con otros actores:** la oficina prestará asistencia técnica en las reuniones, sesiones de coordinación y seguimiento con empresas proveedoras, desarrolladores, servicios TIC y otros agentes implicados. Esta labor incluye la preparación de documentación, revisión de avances, resolución de dudas, propuesta de mejora y mediación técnica para alinear los desarrollos con los requerimientos definidos.
- **Aseguramiento de calidad y control de riesgos:** aplicación de metodologías de calidad que permitan garantizar la consistencia, fiabilidad y adecuación de los desarrollos y de las entregas; así como la identificación temprana, seguimiento y mitigación de posibles riesgos técnicos, funcionales u organizativos.
- **Protección de datos:** la empresa adjudicataria deberá colaborar en la evaluación del Sistema Integral de Empleo (SIE) para identificar los requisitos legales en materia de protección de datos personales conforme a la normativa vigente, diseñar un sistema de evaluación del cumplimiento normativo, ejecutar las evaluaciones necesarias durante la vigencia del contrato y elaborar un informe técnico que incluya los artículos legales

aplicables, los resultados obtenidos y propuestas de mejora orientadas a reforzar la seguridad y adecuación del sistema a la legislación vigente.

- **Comunicación, formación y transferencia de conocimiento:** campaña de comunicación clara y motivadora para impulsar su uso y aceptación entre los usuarios; diseño y ejecución de acciones orientadas a capacitar a los equipos técnicos y funcionales de la Dirección General, con el fin de asegurar su uso autónomo y mantenimiento operativo a largo plazo. Materiales de apoyo claros: manuales, vídeos, preguntas frecuentes, glosarios. Sesiones de formación prácticas, adaptadas al perfil del usuario.
- **Gestión documental integral:** el adjudicatario será responsable de la gestión documental integral del proyecto, asegurando la generación, mantenimiento y entrega de toda la documentación técnica y funcional necesaria para garantizar la trazabilidad, comprensión y continuidad del desarrollo.

Esta documentación incluirá, entre otros, los manuales de administración para los equipos técnicos internos, los documentos descriptivos de los procesos de negocio del Servicio Público de Empleo, la arquitectura del sistema, el código fuente, las propuestas de interfaces, actas de reunión y cualquier otro entregable generado durante el ciclo de vida del proyecto. Asimismo, deberá realizar la revisión y validación de toda la documentación elaborada por el desarrollador del nuevo SIE y organizar su correcta integración en el sistema de gestión documental del SPE, facilitando la transferencia efectiva de conocimiento al personal de la Comunidad de Madrid.

ESPECÍFICAS

Asimismo, de forma específica se identifican las siguientes las actividades a realizar:

- **Planificación inicial y metodología de trabajo de la Oficina Técnica:** la empresa adjudicataria deberá presentar, en el plazo máximo de quince días naturales desde la firma del contrato, una **planificación inicial detallada** que contemple la metodología de funcionamiento de la Oficina Técnica.
Dicha planificación deberá incluir, al menos: la propuesta metodológica a emplear basada en principios de agilidad, operatividad y mínima carga burocrática posible, el equipo de trabajo asignado y las funciones de cada persona, el cronograma de trabajo desglosado por fases y semanas, la definición de canales y mecanismos de comunicación y coordinación, los procedimientos operativos a aplicar, la relación de hitos críticos del proyecto, y el calendario previsto de entregables parciales y finales. Esta planificación inicial será objeto de validación por parte Responsable DGSPE y constituirá el marco de referencia para el seguimiento del servicio y la supervisión de su ejecución
- **Conocimiento funcional y operativo:** la empresa adjudicataria deberá disponer, o en su caso adquirir durante, y como máximo, los tres primeros meses del contrato, un conocimiento profundo y actualizado de las necesidades funcionales, organizativas y operativas del SIE, en el marco de la actividad desarrollada por la Comunidad de Madrid. Este conocimiento no podrá limitarse a una comprensión teórica o institucional, sino que deberá basarse en una implicación activa y sostenida por parte del equipo de la Oficina Técnica, incluyendo reuniones, entrevistas y análisis directo tanto con los responsables del sistema como con el usuario final de la herramienta, representado por

los empleados públicos que prestan servicio en las oficinas de empleo. El objetivo es asegurar que las soluciones, propuestas y validaciones que emanen del contrato estén verdaderamente alineadas con la realidad operativa del SIE, su lógica funcional y su impacto en la atención a la ciudadanía.

La empresa adjudicataria deberá:

1. **Presentar un plan de adquisición de conocimiento**, detallando cómo obtendrá información operativa del SIE, incluyendo agenda de reuniones, oficinas implicadas, perfiles a entrevistar, y metodología.
2. **Entregar actas resumidas** de reuniones y entrevistas con responsables y personal de oficinas de empleo, reflejando los principales hallazgos funcionales.
3. **Elaborar un informe sintético final** que analice los procesos clave, identifique necesidades reales y proponga mejoras para alinear el sistema con la operativa diaria.

- **Requisitos funcionales y operativos: módulos y procesos**

En paralelo a la adquisición de conocimiento, dado que los trabajos de desarrollo del sistema habrán ya comenzado, la empresa adjudicataria para cada uno de los cinco módulos funcionales (SMAC, Formación, Orientación, Prospección e Intermediación), deberá prestar apoyo funcional y operativo:

- Análisis, revisión, y rediseño de los módulos “Productos Mínimos Viables” (PMV) que ya se hayan desarrollado de cada uno de los módulos, o redacción de los requisitos de estos PMV si no se hubieran ya desarrollado.
- Elaboración los documentos descriptivos de procesos de negocio del Servicio Público de Empleo. Asimismo, se deberá analizar y realizar propuestas de optimización de los procesos, para lo cual será necesario reforzar las visitas a las instalaciones del cliente como son Oficinas de Empleo para entrevistar usuarios.
- Se deberán incluir propuestas de aplicación de Inteligencia Artificial en los procesos funcionales, orientadas a mejorar la eficiencia, automatizar tareas, personalizar la atención y facilitar la toma de decisiones basada en datos, garantizando siempre el cumplimiento normativo y principios éticos.
- Coordinación con los módulos en desarrollo para la Dirección General de Formación para el Empleo.
- A medida que estas actividades avancen la empresa adjudicataria deberá asegurar que los módulos finales y los procesos asociados estén correctamente implantados: operativos en entorno real, validados funcionalmente por la Oficina Técnica y la Comunidad de Madrid, libres de errores críticos, y con todos los procesos plenamente ejecutables y documentados.

- **Requisitos de mejora de las oficinas virtuales vinculadas al SIE**

La empresa adjudicataria colaborará activamente en el análisis, rediseño funcional y optimización de las Oficinas Virtuales integradas en el Sistema Integral de Empleo (SIE), con objeto de mejorar la eficacia de la atención digital, la experiencia de uso de las personas usuarias y la eficiencia operativa de los servicios prestados. En estas oficinas virtuales se prestará especial atención a la mejora de las versiones dedicadas al uso en dispositivos móviles. Se abordarán las siguientes actuaciones diferenciadas:

Oficina Virtual de Empleo

Mejorar la navegación, accesibilidad y funcionalidad de esta oficina para facilitar a las personas usuarias la gestión de su demanda de empleo, la inscripción en ofertas y la actualización de su perfil profesional, con un diseño más intuitivo y adaptado a dispositivos móviles.

Oficina Virtual del Empleador

Mejoras que simplifiquen la publicación y gestión de ofertas, el cruce de perfiles y la comunicación con los servicios públicos de empleo, garantizando una interfaz clara, operativa y alineada con las necesidades de las entidades empleadoras.

Oficina Virtual de Formación

Optimizar el acceso a la oferta formativa, agilizar la inscripción en cursos, el seguimiento del itinerario formativo y la descarga de certificados, incorporando mejoras en la presentación de contenidos, diseño responsivo y soporte al usuario.

Oficina Virtual del SMAC

Reforzar su papel como punto de acceso transversal a todas las oficinas, facilitando la navegación entre módulos y mejorando la atención electrónica, con una visión unificada e integrada del sistema de atención digital al ciudadano.

Requisitos comunes a todas las oficinas:

- La empresa adjudicataria elaborará propuestas de interfaces optimizadas para los distintos perfiles de usuario (persona desempleada, empleadora, estudiante, orientadora, etc.), respetando los principios de diseño inclusivo y accesibilidad digital.
- Participará en la elaboración y estructuración de secciones de Preguntas Frecuentes (FAQs) adaptadas a cada oficina virtual, con enfoque práctico y orientación al usuario.
- Prestará asistencia en la definición funcional y contenidos para asistentes virtuales (chatbots) destinados a resolver dudas frecuentes y guiar a los usuarios en la navegación y uso de los servicios.
- Propondrá optimizaciones, indicadores de calidad y experiencia de usuario, así como mecanismos de seguimiento y evaluación continua de las oficinas, con entrega periódica de informes de mejora.

Estas tareas deberán ejecutarse de forma coordinada con los responsables técnicos y funcionales de la Dirección General del Servicio Público de Empleo.

• Pruebas, validación funcional y simulación de roles

La empresa adjudicataria será responsable de planificar, ejecutar y documentar un conjunto integral de pruebas orientadas a garantizar la calidad técnica y funcional de los desarrollos realizados, conforme a los siguientes niveles:

1. **Pruebas unitarias e integradas**

Se realizarán pruebas unitarias para verificar el correcto funcionamiento interno de cada componente individual, así como pruebas de integración que validen la interacción entre PMV, módulos, procesos, servicios y sistemas externos, garantizando la coherencia y robustez de la solución.

2. **Pruebas funcionales completas**

Se llevarán a cabo pruebas funcionales que simulen procesos completos y reales del sistema, validando su operatividad conforme a los requisitos funcionales establecidos en los pliegos. Estas pruebas deberán incluir escenarios representativos de uso frecuente.

3. **Pruebas de aceptación de usuario**

Se organizarán sesiones de validación con usuarios finales (ciudadanos, empleadores, técnicos de empleo, etc.) para comprobar que la herramienta responde adecuadamente a las necesidades operativas reales. Durante estas sesiones se identificarán y documentarán incidencias, propuestas de mejora y posibles incidencias.

4. **Simulación de roles**

La empresa adjudicataria diseñará y ejecutará simulaciones específicas para validar el comportamiento del sistema bajo los distintos perfiles previstos: ciudadano, empleador, técnico de empleo, etc. Para ello, se desarrollarán baterías de pruebas adaptadas a cada rol, con generación y preparación previa de datos ficticios representativos que permitan reproducir escenarios reales sin comprometer información personal o sensible.

• **Sincronización**

La Oficina Técnica será responsable de realizar una evaluación integral, tanto preventiva como correctiva, del sistema de sincronización de datos entre el SEPE y el nuevo Sistema Integral de Empleo (SIE 365), por tratarse de un proceso crítico en la implantación del sistema, para la coherencia y disponibilidad inmediata de la información clave del ámbito del empleo.

Esta evaluación deberá asegurar que los mecanismos de integración implantados sean robustos, eficientes y no generen incidencias o duplicidades, que afecten a ciudadanos, empleadores o personal técnico.

Entre sus entregables se incluirán un análisis técnico del modelo de integración, la documentación detallada del sistema de sincronización, un plan de pruebas funcionales y automatizadas, así como propuestas de mejora dirigidas a optimizar el proceso y corregir posibles disfunciones detectadas.

6. PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO

6.1 PERSONAL ADSCRITO A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

A) DESCRIPCIÓN

La adecuada ejecución del presente contrato exige la participación de un equipo de trabajo altamente cualificado, con experiencia demostrada en proyectos de transformación digital en el ámbito del empleo público y dominio de la plataforma Microsoft Dynamics 365. La empresa adjudicataria deberá garantizar, desde el inicio del contrato, la disponibilidad efectiva de los

siguientes perfiles profesionales, cuyos currículos deberán ser presentados en fase de ejecución y quedarán sujetos a validación por parte de la Dirección General del Servicio Público de Empleo. Sin perjuicio de que la empresa adjudicataria pueda destinar a la ejecución del contrato un número mayor de trabajadores, el equipo adscrito a su ejecución estará formado como mínimo por las siguientes personas:

Jefe General de Proyecto

Funciones:

El Jefe General de Proyecto actuará como figura principal de dirección y coordinación de la Oficina Técnica, asumiendo tanto la interlocución directa con la Comunidad de Madrid como la gestión integral del proyecto de implantación del Sistema Integral de Empleo (SIE). Será responsable de supervisar al equipo técnico y funcional, planificar y hacer seguimiento de todas las fases del proyecto, garantizar la calidad de los entregables y proponer soluciones ante desviaciones. Asimismo, deberá asegurar la adecuada integración funcional del sistema, el cumplimiento de plazos y la correcta relación con proveedores e integradores.

Dedicación: 700 horas mínimas anuales de dedicación.

Requisitos mínimos:

- Titulación universitaria superior.
- Experiencia profesional mínima de 10 años en gestión de proyectos tecnológicos o públicos complejos.
- Al menos 2 años de experiencia específica en proyectos sobre Microsoft Dynamics 365.
- Certificación en gestión de proyectos (Project Management, Metodologías Agile, Scrum o equivalente).
- Experiencia contrastada como responsable de oficinas técnicas o proyectos TIC en el sector público.
- Conocimiento avanzado del marco normativo en contratación pública y transformación digital

Consultor Funcional Dynamics 365

Funciones:

- Analizar los procesos funcionales actuales del Servicio Público de Empleo y su adecuación al nuevo SIE.
- Identificar requerimientos, elaborar documentación funcional y validar desarrollos junto a los usuarios.
- Participar en pruebas funcionales, formación y soporte en la transición operativa.
- Asegurar la alineación entre la configuración funcional del sistema y las necesidades del servicio.
- Análisis de datos para la preparación de cuadros de mando o informes de negocio.

Dedicación: 1100 horas mínimas anuales de dedicación.

Requisitos mínimos:

- Titulación universitaria media o superior.
- Experiencia mínima de 3 años en proyectos de implantación de Microsoft Dynamics 365.
- Conocimiento específico en procesos de empleo, orientación, intermediación laboral o gestión de expedientes en entornos públicos.
- Especialización en consultoría de negocio, para la analítica de datos y en gestión de equipos para apoyo al Jefe General de Proyecto.

Consultor Técnico Dynamics 365

Funciones:

- Asesoramiento técnico sobre la configuración, parametrización y personalización de la plataforma Dynamics 365.
- Supervisar la integración del sistema con y garantizar la interoperabilidad técnica.
- Realizar seguimiento de incidencias técnicas, participar en validaciones y evaluar mejoras tecnológicas.
- Asesorar sobre arquitectura, rendimiento, seguridad y evolución técnica del sistema.

Dedicación: 1100 horas mínimas anuales de dedicación.

Requisitos mínimos:

- Titulación técnica o superior en Ingeniería Informática o similar.
- Experiencia mínima de 3 años en desarrollo o soporte técnico en entornos Microsoft Dynamics 365.
- Conocimiento en tecnologías asociadas Microsoft (Power Platform, Azure, etc.)

Dos técnicos en informática grado superior

Funciones:

- Documentación de los requisitos técnicos de los desarrollos SIE
- Ejecución de las pruebas para la verificación de requisitos sobre sus fases inicial, intermedias y sobre el producto final.
- Gestión y registro de incidencias
- Elaboración de informes de resultados

Dedicación: 1500 horas mínimas anuales de dedicación por persona.

Requisitos mínimos:

- Titulación mínima: Formación profesional en Grado Superior en Desarrollo de aplicaciones o Informática
- Experiencia mínima de 2 años en tareas de calidad de software y testing. En concreto: Ejecución de pruebas funcionales y documentación de resultados
- Conocimiento de Microsoft Dynamics 365.

B) ROTACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO:

La empresa adjudicataria deberá garantizar la estabilidad del equipo, minimizando rotaciones no planificadas. En caso de sustituciones planificadas, deberá solicitarlo con 45 días de antelación, formar al nuevo recurso sin coste adicional y asegurar un solapamiento mínimo de 30 días. Si la sustitución es solicitada por la DGSPE, se comunicará con al menos 20 días de antelación y se exigirá un solapamiento de 15 días. Toda sustitución debe garantizar continuidad del servicio, sin impacto operativo ni económico, y será evaluada conforme a los niveles de servicio establecidos. La DGSPE podrá solicitar cambios si detecta bajo rendimiento en algún miembro del equipo.

C) OTRAS OBLIGACIONES

Con el objetivo de garantizar el correcto desarrollo del contrato, y teniendo en cuenta la naturaleza de las funciones de apoyo técnico, seguimiento y validación atribuidas a la Oficina Técnica, la empresa adjudicataria deberá actuar con plena imparcialidad, objetividad y

neutralidad, en beneficio del interés público y de la adecuada toma de decisiones por parte de la Dirección General del Servicio Público de Empleo.

Este principio será particularmente relevante en dos escenarios que podrían generar situaciones de conflicto de intereses:

- a) Cuando la empresa adjudicataria desarrolle su actividad en un ámbito similar al del desarrollo del sistema SIE, siendo una entidad distinta de la empresa que lo ha implantado: en este caso, la empresa adjudicataria deberá asegurar que su actuación se mantiene dentro de los principios de buena fe, profesionalidad y colaboración institucional, absteniéndose de realizar valoraciones que, por su naturaleza o redacción, pudieran comprometer la objetividad del seguimiento del proyecto.
- b) Cuando exista algún vínculo directo o indirecto entre la adjudicataria y la empresa desarrolladora del sistema: se requerirá que el equipo asignado a la Oficina Técnica actúe con la debida independencia funcional y técnica, evitando incurrir en situaciones que pudieran limitar la transparencia del servicio o reducir el alcance de las tareas de evaluación, seguimiento y mejora.

En ambos casos, y como medida de transparencia y prevención, la empresa adjudicataria deberá presentar una declaración responsable en el momento de la formalización del contrato, en la que:

- Se haga constar, en su caso, la existencia de relaciones previas o actuales con la empresa desarrolladora del sistema.
- Se asuma expresamente el compromiso de desarrollar el servicio conforme a criterios objetivos, de forma neutral e independiente, y sin interferencias que pudieran afectar a la utilidad o fiabilidad de las tareas encomendadas.

6.2 OTRO PERSONAL

Técnico Administrativo de Apoyo a Oficina Técnica

Funciones:

- Apoyar en la gestión documental del proyecto (registro y archivo de entregables, actas, informes, comunicaciones, etc.).
- Colaborar en la preparación de documentación técnica, presentaciones, cronogramas, indicadores y estadísticas de seguimiento.
- Gestionar agendas, convocatorias de reuniones, comunicaciones operativas y soporte a la interlocución diaria con los distintos actores implicados.
- Llevar un control sistemático de los envíos, revisiones y validaciones requeridas por la Dirección General del Servicio Público de Empleo.
- Apoyar al Jefe General de Proyecto en tareas organizativas, de planificación y de seguimiento de hitos contractuales.

Dedicación: 600 horas mínimas anuales de dedicación.

La empresa adjudicataria deberá identificar en su propuesta técnica el personal asignado, acreditando su formación y experiencia mediante curriculum vitae cuando proceda, y los documentos justificativos que considere necesarios.

7. RESULTADOS ESPERADOS Y ENTREGABLES

Con carácter general, los trabajos objeto del presente contrato deberán contribuir de manera efectiva a la implantación, consolidación y evolución operativa del nuevo Sistema Integral de Empleo (SIE) de la Comunidad de Madrid, prestando apoyo especializado desde la Oficina Técnica en aspectos de diseño funcional, aseguramiento de calidad, validación de componentes, análisis de datos, supervisión del cumplimiento normativo y mejora de los servicios digitales orientados a la ciudadanía, el tejido empleador y los profesionales del servicio público de empleo.

Resultados esperados

- Implantación técnica y funcional del Sistema Integral de Empleo (SIE)
Coordinación, seguimiento y asistencia técnica en la implantación del nuevo sistema, garantizando la cobertura funcional de todos los módulos previstos (empleo, formación, orientación, empleadores, gestión interna) y su interoperabilidad con otros sistemas autonómicos y estatales. Y de forma específica y prioritaria, sincronización entre el sistema del SEPE y el Sistema Integral de Empleo (SIE 365).
- Optimización y modernización de las Oficinas Virtuales
- Mejora sustancial en la accesibilidad, diseño, navegabilidad, arquitectura de la información y funcionalidad de las cuatro oficinas virtuales principales: Oficina Virtual de Empleo, Oficina Virtual del Empleador, Oficina Virtual de Formación y Oficina del SMAC, tanto en su versión web como APP, orientadas a personas desempleadas, empresas y ciudadanía en general.
- Aseguramiento de la calidad técnica y funcional
Ejecución de pruebas integradas, funcionales y de aceptación de usuario, con simulación de roles reales y validación de procesos críticos en condiciones controladas, incorporando los ajustes y mejoras derivados de las mismas antes de la entrada en producción.
- Cumplimiento normativo en protección de datos personales
Garantía de que todos los tratamientos de datos del SIE cumplen con la legislación vigente, la actualización del Registro de Actividades de Tratamiento y la implementación de medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas.
- Fortalecimiento de la atención al usuario digital
Diseño y estructuración de contenidos útiles (FAQ, manuales interactivos, flujos de ayuda) y definición funcional de asistentes virtuales (chatbots), con el fin de mejorar la autonomía del usuario, reducir incidencias y facilitar la tramitación digital en el entorno de las oficinas virtuales.
- Transferencia de conocimiento y sostenibilidad operativa
Documentación completa y estructurada que permita la continuidad técnica y funcional del sistema tras la finalización del contrato, así como la capacitación progresiva del personal interno responsable del mantenimiento y evolución del SIE.

Entregables del contrato

A lo largo de la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar, al menos, los siguientes entregables, organizados por bloques temáticos:

Planificación y seguimiento del servicio

Cuadro de mandos. Cuadro de Mando estratégico para reporte ágil de resultados a la DGSPE. Objetivos medibles. Deberá presentarse en el plazo máximo de quince días naturales desde la firma del contrato. En caso de que se hubiera presentado un avance de cuadro de mandos en la fase de licitación, no se admitirán modificaciones sustanciales del mismo en la fase de ejecución del contrato, salvo que la DGSPE así lo requiera.

Plan de implantación inicial del SIE (con cronograma, hitos, recursos, riesgos y medidas de contingencia).

Planificación de equipo asignado y funciones previstas de cada miembro. Análisis de adecuación de los perfiles propuestos a las tareas proyectadas.. Deberá presentarse en el plazo máximo de quince días naturales desde la firma del contrato y actualizarse a medida que sea necesario y en todo caso cada cuatro meses. En caso de que se hubiera presentado un avance de esta planificación en la fase de licitación no se admitirán modificaciones sustanciales de la misma en la fase de ejecución del contrato, salvo que la DGSPE así lo requiera

Informes de avance mensuales, incluyendo tareas realizadas, hitos alcanzados, incidencias y propuestas de mejora.

Informes cuatrimestrales que incluirán las tareas, el personal que las ha realizado y las horas consumidas. Estos informes habrán de ser coherentes con el importe facturado cuatrimestralmente.

Actas de reuniones de seguimiento con responsables del proyecto.

Análisis funcional y diseño de mejora

Informe de análisis funcional de cada una de las oficinas virtuales (empleo, empleador, formación, SMAC).

Propuestas técnicas de optimización de interfaces y flujos de usuario diferenciados por rol (ciudadano, empleador, técnico).

Simulaciones de casos de uso con escenarios representativos para validación anticipada.

Pruebas, control de calidad y validación

Baterías de pruebas unitarias, integradas y funcionales.

Informes de ejecución de pruebas con recogida de incidencias, mejoras y bloqueos detectados.

Datos de prueba ficticios utilizados y documentación de configuración de entornos de prueba.

Registro de acciones correctivas y ajustes aplicados antes del paso a producción.

Informe final de Sincronización: la empresa adjudicataria deberá elaborar y presentar este informe, que incluya el análisis técnico realizado, los resultados de las pruebas funcionales y automatizadas realizadas, las incidencias detectadas, las medidas correctoras aplicadas y una conclusión definitiva si la sincronización es adecuada o no.

Cumplimiento normativo en protección de datos

Informe de diagnóstico de cumplimiento normativo del SIE.

Evaluaciones de Impacto en Protección de Datos, si procede.

Propuesta y justificación de medidas de seguridad técnicas y organizativas.

Registro de Actividades de Tratamiento actualizado, según la estructura y formato requerido por la Comunidad de Madrid.

Atención al usuario y soporte digital

Contenidos estructurados para secciones de Preguntas Frecuentes (FAQs) diferenciadas por oficina virtual.

Flujos conversacionales y definición funcional de asistentes virtuales (chatbots) para las oficinas digitales.

Manuales de uso para personas usuarias, técnicos y empleadores.

Propuesta de indicadores de calidad de servicio digital y experiencia de usuario.

Transferencia de conocimiento y documentación final

Manual técnico del sistema y arquitectura funcional del SIE.

Documentación descriptiva de los Procesos y flujos de trabajo finales.

Procedimientos normalizados para operación, mantenimiento y evolución del sistema.

Informe final de cierre con evaluación global del servicio, incidencias resueltas y recomendaciones para continuidad operativa.

Entrega del código fuente, documentación técnica y materiales generados, bajo titularidad pública

Todos los entregables deberán presentarse en soporte electrónico editable y formato institucional, y deberán ser validados por el responsable técnico designado por la Comunidad de Madrid.

8. CONTROL Y SEGUIMIENTO

La DGSPE se reserva el derecho de vigilar y comprobar en todo momento el correcto cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de todas las obligaciones que asume a través de este contrato, obligándose la empresa adjudicataria a aportar la documentación necesaria a fin de facilitar dichas comprobaciones y facilitar el control de calidad de todos los procesos y servicios a fin de subsanar errores.

La empresa adjudicataria, queda también sometida al control, seguimiento y verificación de los organismos competentes de la Cámara de Cuentas y la Intervención General de la Comunidad de Madrid.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS

De acuerdo con el artículo 308.1 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, todos los informes, soportes técnicos y datos, así como otros documentos elaborados en ejecución de este contrato, como imágenes y páginas web, serán propiedad de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo de la Comunidad de Madrid quien podrá reproducir, publicar y divulgar total o parcialmente sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los trabajos.

El adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación del material elaborado con motivo de la ejecución de este contrato, bien sea de forma total o parcial, directa o extractada, sin autorización expresa de la DGSPE.

LA DIRECTORA GENERAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

Firmado digitalmente por: GARCÍA DÍAZ MARIA BELEN
Fecha: 2025.06.12 20:28