

Este documento se ha obtenido directamente del original, que contenía todas las firmas auténticas, y se han ocultado los datos personales y los códigos que permitían acceder al original.

Exp.: A/SER-035638/2025

INFORME JUSTIFICATIVO DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS

CONTRATO: "APOYO EN LA GESTIÓN DE LA EDICIÓN, PUBLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE SERVICIOS Y TRÁMITES EN LA SEDE ELECTRÓNICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID."

Introducción

De conformidad con lo que establece el artículo 28 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, se exponen a continuación las necesidades que se tratan de satisfacer.

Competencias

La Dirección General de Estrategia Digital ostenta, en virtud del Decreto 261/2023, de 29 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Digitalización, las competencias correspondientes a administración electrónica y en concreto, en el artículo 6.3.d) *La coordinación, seguimiento y control de los contenidos en la sede electrónica de la Comunidad de Madrid www.sede.comunidad.madrid, la publicación y actualización de la información relativa a todos los procedimientos administrativos y la información asociada a cada uno de ellos, así como el desarrollo de herramientas que permitan a ciudadanos y empresas el acceso a la información específica y personalizada que les afecte, sin perjuicio de las competencias del órgano competente en materia de información y atención al ciudadano.*

Por su parte, el Decreto 127/2022, de 7 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan aspectos relativos a los servicios electrónicos y a la comisión de redacción, coordinación y seguimiento del portal de internet de la Comunidad de Madrid, define la sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Madrid como *el espacio en el que se realizarán todas las actuaciones y trámites referidos a todos los procedimientos o servicios que requieran la identificación de la Administración de la Comunidad de Madrid y, en su caso, la identificación o firma electrónica de las personas interesadas.*

En consecuencia, a la Consejería de Digitalización, a través de la Dirección General de Estrategia Digital, le corresponde la coordinación, seguimiento y control de los contenidos en la sede electrónica de la Comunidad de Madrid www.sede.comunidad.madrid, la publicación y actualización de la información relativa

a todos los procedimientos administrativos de la Comunidad de Madrid y la información asociada a cada uno de ellos.

Análisis

La presente contratación tiene como objeto prestar apoyo en la gestión de la edición, publicación y actualización de contenidos web relacionados con los servicios y trámites puestos a disposición de la ciudadanía en la sede electrónica de la Comunidad de Madrid.

Los servicios que se incluyen en el presente contrato son los siguientes:

A. Apoyo a la Subdirección General de Administración Electrónica en la gestión de contenidos web.

1. La edición y publicación de nuevos servicios, trámites u otros contenidos.
2. La modificación o eliminación de servicios, trámites existentes u otros contenidos.
3. La incorporación de hitos en el calendario de actuaciones de un trámite.
4. La activación de impresos o tasas asociados a un trámite durante un plazo determinado.
5. La eliminación de archivos solicitados en relación con el ejercicio de derecho al olvido.
6. La comunicación y solución de incidencias detectadas en los servicios, impresos y/o trámites publicados u otros contenidos, en su caso.
7. La ejecución de actuaciones masivas sobre servicios, trámites u otros contenidos de la sede electrónica con el fin de adecuar algún aspecto de estos.

B. Apoyo técnico a la Subdirección General de Administración Electrónica en la mejora continua de la calidad de los servicios y trámites u otros contenidos publicados en la sede electrónica.

1. La revisión diaria del Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid al objeto de apoyar en el control de la publicación en la sede electrónica de nuevos trámites o la incorporación de hitos en el calendario de actuaciones de trámites publicados.
2. Distribución diaria de las tareas en el equipo de trabajo.
3. Apoyo en la realización de actuaciones sobre los servicios, trámites u otros contenidos y en la supervisión de su publicación.
4. Apoyo en el control de la publicación de servicios, trámites u otros contenidos que deban publicarse en el día en curso.
5. La actualización de los manuales de usuario y de grabación según las instrucciones proporcionadas por la Subdirección General.
6. Elaboración de modelos de servicios y trámites para su utilización en el alta de

nuevos contenidos de la misma naturaleza.

7. Redacción de nuevos contenidos y adaptación de otros existentes siguiendo pautas de lenguaje claro, accesibilidad web y cercanía al ciudadano.
8. Control de calidad de los servicios, trámites u otros contenidos publicados en la sede: supervisión de la información y de su adecuación a lenguaje claro.
9. La comunicación de incidencias detectadas en el funcionamiento del gestor de contenidos (ADEL).

C. Grabación y tratamiento de datos y de la información.

Toda la documentación generada en el apoyo a la gestión de contenidos deberá almacenarse en el gestor de contenidos de la sede electrónica y/o en el almacenamiento que disponga la Subdirección General, según corresponda. Asimismo, se deberán usar las aplicaciones y herramientas que disponga la Subdirección general para el desarrollo de estas tareas.

La necesidad de disponer de un contrato de servicios para el apoyo en la gestión de contenidos web en la sede electrónica, se fundamenta en:

- La falta de personal propio. El alto volumen de peticiones que se gestionan provoca que los medios materiales y personales del centro gestor encargado de ejecutar las tareas, resulten insuficientes para asumir íntegramente su realización.
- La finalización en junio de 2026 de la prórroga del encargo de TRAGSATEC que está prestando el servicio de apoyo actualmente.
- El alto volumen de peticiones que se atienden a diario.
- El aumento de los tipos de contenidos (a corto plazo se pone en marcha el Catálogo de servicios cuyos contenidos también deben estar publicados en la sede electrónica).
- La urgencia con la que su publicación es requerida por parte de los órganos competentes en los procesos.
- La sincronización con los contenidos de Cuenta digital (que se apoyan en el gestor de contenidos de la sede electrónica-ADEL).

En consecuencia, si bien es cierto que la dotación de una estructura estable del centro directivo es necesaria, dado el carácter no temporal ni extraordinario de estas tareas, el contrato se concibe como un instrumento esencial que permita simultanear los esfuerzos de gestión propia del centro directivo con los propios de la empresa adjudicataria, para poner a disposición de la ciudadanía la información de los servicios y trámites en calidad, tiempo y forma.

Conclusiones

Teniendo en cuenta el personal disponible, y la necesaria ejecución de las tareas que se requieren en el contrato, se considera que no existen suficientes medios personales y se propone su contratación

Dado que la Comunidad de Madrid carece de medios personales y materiales suficientes para llevar a cabo la prestación de estos trabajos, resulta necesario contratar un servicio de esta naturaleza con una empresa especializada.

Madrid, a fecha de la firma
EL DIRECTOR GENERAL DE ESTRATEGIA DIGITAL

Firmado digitalmente por: IGNACIO JULEN AZORIN GONZALEZ - [REDACTED]
Fecha: 2025.10.30 11:06

Ignacio Azorín González