

INFORME RAZONADO JUSTIFICATIVO DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO BASADO EN EL LOTE 1 DEL ACUERDO MARCO ECOM/000238/2020 DENOMINADO “EXPERIENCIA CIUDADANA Y EFICIENCIA: GESTIÓN INTEGRAL DE CUENTA DIGITAL Y REDISEÑO DE SERVICIOS DIGITALES” COFINANCIABLE AL 40% CON CARGO AL PROGRAMA FEDER 2021-2027 DE LA COMUNIDAD DE MADRID

INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante la Agencia), según la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, de la Comunidad de Madrid, 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), por la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022) y por la Ley 8/2024, de 26 de diciembre, de medidas para la mejora de la gestión pública en el ámbito local y autonómico de la Comunidad de Madrid (B.O.C.M. número 308 del 27 de diciembre de 2024), tiene asignadas, entre otras competencias, la adquisición, el diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica, sistemas de información y de comunicaciones electrónicas y seguridad de la información de titularidad de la Agencia, así como el diseño y ejecución en la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid, de los proyectos de sistemas y tecnologías de la información y comunicación electrónica que dan soporte a su operativa, incluyendo la planificación, diseño, gestión y operación de las tecnologías y sistemas que garanticen el funcionamiento de una Administración digital. (Art. 10.3).

Asimismo, Madrid Digital se integra dentro de la estructura de la Consejería de Digitalización, que ostenta competencias en el ámbito de la digitalización de la Administración regional, y que pretende diseñar la hoja de ruta y 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 Madrid Digital, 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 624/2021, de fecha 15 de diciembre, 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 con 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, donde se recogen todos los aspectos contractuales que le afectan.

ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO BASADO

El sector público está en plena transformación digital, buscando un modelo de gestión más eficiente y centrado en las necesidades de los ciudadanos. En este contexto, la Comunidad de Madrid puso en marcha la [Cuenta Digital](#) en julio de 2024, un espacio personal que ya supera el millón de usuarios y ofrece acceso a más de doscientos servicios.

Componentes como Mis Gestiones, Mis Notificaciones, Mis Avisos y Mis Tarjetas son algunos de los componentes que conforman una plataforma intuitiva que permite tanto solicitar servicios como acceder a información personalizada sobre actividades culturales y de ocio. La Cuenta Digital se ha configurado como una plataforma abierta que permitirá integrar progresivamente los servicios sectoriales a través de sus Espacios Temáticos, facilitando la contribución de los equipos que dan servicio a las diferentes consejerías, y convierte la plataforma en el punto central para ciudadanía y empresas.

Gracias a la apuesta por el rediseño de servicios, se han incorporado más de 60 "Servicios a un Clic" en la Cuenta Digital. El objetivo es que, para finales de 2026, el 85% de la gestión se produzca en esta plataforma. Entre los nuevos servicios destacan la obtención inmediata del Carné Joven, de certificados de familia numerosa y de grado de discapacidad, así como la solicitud de becas y ayudas. Estos trámites permiten la renovación sencilla a través de borrador, el prerellenado de datos y la firma digital por parte de varios intervinientes. Además, se han personalizado los flujos de navegación y se ha logrado reducir hasta en un 80% la documentación necesaria.

Integrando la experiencia digital del mundo privado en la administración regional, la plataforma reduce las barreras que puede suponer la digitalización para determinados sectores, potenciando la digitalización también en los servicios de atención presencial y telefónica. Con este objetivo, se ha desarrollado MaDi, el sistema de diseño de la Comunidad de Madrid, que establece los estándares para crear funcionalidades accesibles, claras y fáciles de utilizar. Además, se ha creado el Citizen Lab en [Digitaliza Madrid](#), espacio dedicado a recopilar el feedback ciudadano y promover un proceso de mejora continua.

Madrid Digital ha llevado a cabo estas iniciativas apoyándose en los siguientes contratos basados en el Lote 1 del acuerdo marco Factoría Digital, en el ámbito del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado por la Unión Europea, Next Generation EU:

- “Estrategia y Diseño de la Cuenta Digital”. ECON/000056/2022 – SOLPE 2022300121 con una duración total 48 meses y un importe total de 2.432.216,16 €
- “INNOVA: Servicios de consultoría para la transformación digital de los servicios a ciudadanos” ECON/000198/2022 con una duración total 42 meses y un importe total de 3.779.216,60 €.

A través de estos contratos se ha realizado el diseño de la primera versión de la Cuenta Digital y el sistema de diseño que la acompaña, MADi, y se han rediseñado los principales servicios dirigidos a la ciudadanía, con un enfoque prioritario en la capa de interacción con el ciudadano y en la experiencia de uso, con el objetivo de permitir su solicitud de forma más ágil, sencilla y personalizada.

Una vez finalizada esta primera versión, comienza una nueva etapa de transformación, en la que los diseños y rediseños propongan soluciones de automatización, inteligencia artificial, gobierno del dato, robotización, minería de procesos y el gobierno orquestado de los procesos, entre otros disponibles en el mercado actualmente. Esto permitirá establecer las bases de la nueva Cuenta Digital, que se apoyará en estas tecnologías y además se abordará una nueva etapa de rediseño de servicios en los que no sólo se rediseña el frontal a la ciudadanía, sino que se analizan y se rediseñan extremo a extremo buscando la mejora de experiencia para ciudadanos y empresas, así como la eficiencia de la administración.

Se requiere consolidar todos los trabajos descritos, así como impulsar, dirigir y gestionar esta nueva etapa de transformación tanto en Cuenta Digital y su ecosistema, como en el rediseño extremo a extremo y simplificación de los procesos que soportan los servicios a la ciudadanía y las empresas.

OBJETO DEL CONTRATO BASADO

El objeto del contrato es el análisis, simplificación y rediseño de servicios digitales, para la optimización de la experiencia ciudadana y la eficiencia de los servicios públicos.

Programa FEDER 2021-2027:

Objetivo Político 1: Una Europa más competitiva e inteligente, promoviendo una transformación económica innovadora e inteligente y una conectividad regional a las tecnologías de la información y de las comunicaciones

Prioridad Específica 1.A.: Transición Digital Inteligente

Objetivo Específico 1.2.- Aprovechamiento de las ventajas de la digitalización para los ciudadanos, las empresas, las organizaciones de investigación y las administraciones públicas

Línea 1.2. Creación y transformación de servicios públicos digitales orientados a ciudadanos y empresas.

Ámbito de intervención 016: Soluciones de TIC para la Administración, servicios electrónicos, aplicaciones.

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

PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASADO

El plazo de ejecución del presente contrato basado es de **24 meses**.

Procede la prórroga del contrato: **Si**.

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

IMPORTE MÁXIMO DEL CONTRATO BASADO**1. Desglose por Tipologías**

Tipología y Perfil	Importe sin IVA	Importe con IVA
_1_Consultoría_de_Análisis_y_Diseño	722.304,00 €	873.987,84 €
_2_Consultoría_de_Gestión_de_la_Transformación_Digital	361.152,00 €	436.993,92 €
_3_Diseño_de_Servicios_Digitales	4.172.256,00 €	5.048.429,76 €
_5_Oficina_de_Gobierno_y_Seguimiento_de_Proyectos_y_Servicios	589.248,00 €	712.990,08 €
Suministros de licencias	510.000,00 €	617.100,00 €
Total	6.354.960,00 €	7.689.501,60 €

2. Desglose por equipo y perfil

Equipo y Perfil	TARIFA (€/h)	Importe Total sin IVA	Importe Total con IVA
Extendido		4.875.552,00 €	5.899.417,92 €
Jefe de Proyecto	64,8	216.691,20 €	262.196,35 €
Consultor	70,2	3.521.232,00 €	4.260.690,72 €
Analista-Programador	37,8	1.137.628,80 €	1.376.530,85 €
Base		969.408,00 €	1.172.983,68 €
Jefe de Proyecto	64,8	228.096,00 €	275.996,16 €
Consultor	70,2	741.312,00 €	896.987,52 €
Suministro		510.000,00 €	617.100,00 €
Licencias	-	510.000,00 €	617.100,00 €
Total		6.354.960,00 €	7.689.501,60 €

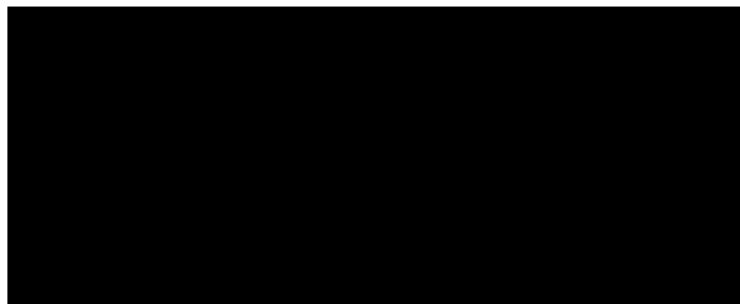
3. Desglose por Anualidades

	Importe 2026	Importe 2027	Importe 2028
Base	282.744,00 €	484.704,00 €	201.960,00 €
Extendido	1.240.272,00€	2.566.080,00 €	1.069.200,00 €
Suministro de licencias	148.750,00 €	255.000,00 €	106.250,00 €
Total (sin IVA)	1.671.766,00 €	3.305.784,00 €	1.377.410,00 €
Total (con IVA)	2.022.836,86 €	3.999.998,64 €	1.666.666,10 €

Total, sin IVA (48 meses): 6.354.960,00 €

Total, con IVA (48 meses): 7.689.501,60 €

La Directora de Experiencia Ciudadana y Servicios Digitales



El Subdirector general de Innovación, Datos e Inteligencia Digital

