



INFORME RAZONADO JUSTIFICATIVO DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO BASADO EN EL LOTE 2 DEL ACUERDO MARCO ECOM/238/2020, DENOMINADO: “SERVICIOS PARA LA CREACIÓN Y OPERACIÓN DE UNA FACTORÍA DE IMPLANTACIÓN DE PROCESOS IBPM QUE SUSTENTEN EL FUTURO CENTRO DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS IBPM PARA LA COMUNIDAD DE MADRID” COFINANCIABLE AL 40% CON CARGO AL PROGRAMA FEDER 2021-2027 DE LA COMUNIDAD DE MADRID

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante la Agencia, Madrid Digital o MD), 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 la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento, los centros de procesos de datos, incluido el uso de nubes públicas y privadas de la Comunidad de Madrid y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos (Art. 10).

Asimismo, la Agencia se encuentra adscrita a 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 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, 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 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, donde se recogen todos los aspectos contractuales que le afectan.

Durante el año 2024, Madrid Digital, ha dado forma, en coordinación con la Comunidad de Madrid, una serie de iniciativas para impulsar la eficiencia interna mediante la incorporación de tecnologías avanzadas. Todas estas iniciativas se han englobado bajo el programa **ORION: Procesos inteligentes, administración eficiente**.



De esta forma, **ORION** se ha convertido en el programa estratégico de transformación digital orientado a modernizar los sistemas de información que gestionan los procedimientos administrativos en la administración pública. Su objetivo es claro: **impulsar la eficiencia interna mediante la incorporación de tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial, la minería de procesos (process mining) y la gestión por procesos (BPM).**

En un contexto donde la agilidad, la trazabilidad y la optimización de recursos son esenciales, **ORION actúa como catalizador del cambio**, rediseñando la forma en que se estructuran, ejecutan y supervisan los procedimientos administrativos. A través de la automatización inteligente, el análisis de datos en tiempo real y la integración de sistemas, el programa permitirá:

- **Reducir tiempos de tramitación y carga operativa**
- **Detectar cuellos de botella y oportunidades de mejora continua**
- **Aumentar la transparencia y la trazabilidad de los procesos**
- **Facilitar la toma de decisiones basada en evidencia**

ORION no es solo una iniciativa tecnológica, sino una apuesta por una administración pública más moderna, eficiente y orientada a resultados. Una administración que evoluciona desde dentro, con herramientas inteligentes al servicio de las personas que la hacen posible.

Dentro de estas iniciativas del programa ORION, tras varias pruebas de concepto, se ha optado por empezar a implementar procesos bajo plataformas de gestión de procesos o BPM en un modelo Factoría en el cual se gobierne el modelo, así como la implementación de procesos.

OBJETO DEL CONTRATO

El presente documento de licitación tiene por objeto la prestación de los servicios necesarios para el gobierno, la creación y operación de procesos iBPM, de forma normalizada y gestionada, que sustenten el futuro Centro de Implementación de Procesos iBPM de la Comunidad de Madrid.

Este contrato podrá ser cofinanciado con el Programa FEDER 2021-2027, con una tasa de cofinanciación del 40%.

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 Y ÁMBITO ORGANIZACIONAL

Las tipologías en las que se enmarcan los servicios objeto del presente Contrato Basado para cubrir los servicios del **Centro de Implementación de Procesos iBPM de la Comunidad de Madrid** son las siguientes:

TIPOLOGÍAS	CB
1. Asistentes Virtuales y Sistemas de Diálogo	X
2. Aplicaciones Móviles	X
3. Tecnología de Experiencia de Cliente	
4. IoT	

TIPOLOGÍAS	CB
5. RV/RA	
6. Blockchain y DLT	
7. RPA	
8. Analítica Avanzada	X
9. Procesamiento del Lenguaje Natural	
10. Voz e Imagen	
11. Gobierno del Dato	X

El ámbito organizacional objeto del presente Contrato Basado es el siguiente:

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

CARTERA DE SERVICIOS

Los servicios a prestar se clasifican en los siguientes grupos: Servicios Estables y Servicios Bajo Demanda.

Estas familias de servicios se desglosan según la siguiente tipología



PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución se establece en **24 meses**, con opción a prorrogarse por **24 meses** adicionales.

PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

El presupuesto base de licitación asciende a **4.872.711,00 €**, (5.895.980,30 € IVA incluido).

Debido a la naturaleza de los servicios, Madrid Digital no adquiere ningún compromiso con el Adjudicatario de consumir porcentaje alguno de la volumetría aquí expuesta.

Este presupuesto es variable, en todas sus partidas presupuestarias (familias de servicios).

Vemos a continuación el presupuesto base de licitación por cada una de las partidas presupuestarias, y al final el conjunto de toda la licitación. Todos los importes sin IVA.



Equipo Base

El esfuerzo máximo estimado expresado en horas asociado a la prestación de los Servicios Estables, desglosado por perfiles y años se expone a continuación.

Para la realización de la estimación se han tenido en cuenta los siguientes parámetros:

- **La Oficina de normalización, control y seguimiento** está dotado al menos de
 - un jefe de Proyecto: centrados en la actividad de gestión táctica y administrativa del contrato, responsable último de toda la actividad, y otro en la gestión operativa,
 - un analista, para dar soporte al jefe de proyecto
 - un consultor, responsable de la gestión de la demanda y que tiene la visión global de todos los procesos que se estén implementando,
 - dos arquitectos, dos ingenieros y un Analista Programador, para el resto de sub-servicios: Normativa, Operación, Formación y Asistencia.

Número de recursos que no depende del número de procesos a implementar.

- **Factoría de Implementación.** Se ha considerado que anualmente se va a realizar una media de **04 implementaciones de procesos**, de **6 meses** de duración cada una, con un equipo medio constituido con las siguientes capacidades

Perfiles Profesionales	Nº Recursos	% Dedicación mes
Jefe de proyecto	1	25%
Consultor	1	50%
Analista	1	100%
Analista-Programador	2	100%

- Esta es una estimación inicial, por lo que se considera que, tras la curva de aprendizaje, y la orientación a una biblioteca de procesos o componentes, el número de implementaciones anuales será mayor a medida que discurra el tiempo, ya que se deberán optimizar los tiempos incurridos en las implementaciones de procesos.
- Además, es un equipo “estándar”, pudiéndose dar implementaciones más simples o complejas, que consumirán más o menos recursos, en más o menos plazos. Se analizará cada caso, en el día a día, del contrato.
- Para el aseguramiento de los procedimientos, se estima **cuarenta horas al mes** de analista programador por proceso implementado en producción.

Con todo ello, la estimación de horas/perfiles es la que se expone en la siguiente tabla:

Perfiles Profesionales	Nº de recursos	Horas 2026	Horas 2027	Horas 2028	Horas Totales
Jefe de Proyecto	1,55	2.232	2.976	496	5.704
Consultor	3,00	4.320	5.760	960	11.040
Arquitecto	2,00	2.880	3.840	640	7.360
Ingeniero	2,00	2.880	3.840	640	7.360
Analista	4,00	5.760	7.680	1.280	14.720
Analista Programador	6,00	8.640	14.880	2.720	26.240
TOTALES HORAS:		26.712	38.976	6.736	72.424



Teniendo en cuenta que la distribución señalada se corresponde con una estimación de horas/perfiles, basada en la experiencia de Madrid Digital en contratos similares, y en las necesidades previstas, durante la licitación del contrato, Madrid Digital, podrá variar, adaptar, aumentar o disminuir dicha distribución de horas/perfiles de los equipos de trabajo, según las necesidades de ejecución del servicio, siempre y cuando no varíe el importe total de estos servicios del Equipo Base. Estos cambios quedarán reflejados en las actas del Comité de Seguimiento y Control.

Debido a la naturaleza de los Servicios, Madrid Digital no adquiere ningún compromiso con el Adjudicatario de consumir porcentaje alguno de la volumetría de horas aquí expuesto.

Esto nos da que el presupuesto de licitación en la partida del **Equipo Estable** es el que se expone a continuación:

Perfiles Profesionales	Precios/Hora	Importes año 2026	Importes año 2027	Importes año 2028	Importes Totales (sin IVA)
Jefe de Proyecto	64,80 €	144.633,60 €	192.844,80 €	32.140,80 €	369.619,20 €
Consultor	70,20 €	303.264,00 €	404.352,00 €	67.392,00 €	775.008,00 €
Arquitecto	60,75 €	174.960,00 €	233.280,00 €	38.880,00 €	447.120,00 €
Ingeniero	56,70 €	163.296,00 €	217.728,00 €	36.288,00 €	417.312,00 €
Analista	45,90 €	264.384,00 €	352.512,00 €	58.752,00 €	675.648,00 €
Analista Programador	37,80 €	326.592,00 €	562.464,00 €	102.816,00 €	991.872,00 €
IMPORTES TOTALES (sin IVA):		1.377.129,60 €	1.963.180,80 €	336.268,80 €	3.676.579,20 €

Teniendo en cuenta que la distribución señalada se corresponde con una estimación, basada en la experiencia de Madrid Digital en contratos similares, y en las necesidades previstas, durante la licitación del contrato, Madrid Digital, podrá variar, adaptar, aumentar o disminuir dicha distribución presupuestaria del equipo de trabajo, según las necesidades de ejecución del servicio, siempre y cuando no varíe el importe total de estos servicios del Equipo Base.

Debido a la naturaleza de los Servicios, Madrid Digital no adquiere ningún compromiso con el Adjudicatario de consumir porcentaje alguno de las partidas presupuestarias aquí expuestas.

Equipo Extendido

Para hacer el cálculo del presupuesto se ha tenido en cuenta:

- **Intervenciones Excepcionales** se contemplan **384 horas al año**.
- **Exceder capacidad productiva**. Para hacer una estimación de esfuerzo se ha considerado que se realizan de media unas **02 implementaciones de procesos**, de **seis meses** de duración, con un equipo medio

Perfiles Profesionales	Nº Recursos	% Dedicación mes
Jefe de proyecto	1	25%
Consultor	1	50%
Analista	1	100%
Analista-Programador	2	100%

- Esta es una estimación inicial, por lo que se considera que, tras la curva de aprendizaje, y la orientación a una biblioteca de procesos o componentes, el

número de implementaciones anuales será mayor a medida que discurra el tiempo, ya que se deberán optimizar los tiempos incurridos en las implementaciones de procesos.

- Además, es un equipo “estándar”, pudiéndose dar implementaciones más simples o complejas, que consumirán más o menos recursos, en más o menos plazos. Se analizará cada caso, en el día a día, del contrato.
- **Servicios profesionales del fabricante se contemplan**
 - **01 servicios profesionales de auditoría al año, y**
 - **01 servicio Accelerate**
- **Formación y Certificación oficial en dicho ecosistema**

El esfuerzo máximo estimado para formación y certificación oficial se expresa en el número de cursos a realizar, habiéndose realizado una estimación de un máximo de **07 cursos al año**, durante el año 2026 y 2027.

Con todo ello, la estimación de horas/perfiles es la que se expone en la siguiente tabla (no incluye los Servicios Profesionales del Fabricante, ni la formación):

Perfiles Profesionales	Horas 2026	Horas 2027	Horas 2028	Horas Totales
Jefe de Proyecto	393	524	87	1.004
Consultor	785	1.047	175	2.007
Analista	1.571	2.095	349	4.015
Analista Programador	3.142	4.189	698	8.029
Técnico INTERVENCIONES EXCEPCIONALES	314	384	64	762
TOTALES HORAS:	6.205	8.239	1.373	15.817

Teniendo en cuenta que la distribución señalada corresponde con una estimación de horas/perfiles, basada en la experiencia de Madrid Digital en contratos similares, y de las necesidades prevista, durante la licitación del contrato, Madrid Digital, podrá variar, adaptar, aumentar o disminuir dicha distribución de horas/perfiles de los equipos de trabajo, según las necesidades de ejecución del servicio, siempre y cuando no varíe el importe total de los servicios bajo demanda. Estos cambios quedarán reflejados en las actas del Comité de Seguimiento y Control.

En cuanto a los servicios profesionales y formación y certificación

	N.º Servicios año 2026	N.º Servicios año 2027	N.º Servicios año 2028
Servicio Profesional Auditoría	1	1	0
Servicio Accelerate Anual	1	1	0

	2026	2027	2028
Número de cursos	7	7	0

Teniendo en cuenta que la distribución señalada corresponde con una estimación, basada en la experiencia de Madrid Digital en contratos similares, y de las necesidades prevista, durante la licitación del contrato, Madrid Digital, podrá variar, adaptar, aumentar o disminuir dicha distribución presupuestaria, según las necesidades de ejecución del servicio, siempre y cuando no varíe el importe total de la partida presupuestaria reservada para este concepto. Estos cambios quedarán reflejados en las actas del Comité de Seguimiento y Control.

Debido a la naturaleza de los Servicios, Madrid Digital no adquiere ningún compromiso con el Adjudicatario de consumir porcentaje alguno de la volumetría de horas aquí expuesto, así como servicios profesionales o servicios de formación y certificación.



El desglose del presupuesto de licitación en la partida de Servicios Bajo Demanda es el que se expone a continuación:

Perfiles Profesionales	2026	2027	2028	Totales (sin IVA)
Jefe de Proyecto	25.448,73 €	33.931,64 €	5.655,27 €	65.035,64 €
Consultor	55.138,91 €	73.518,55 €	12.253,09 €	140.910,55 €
Analista	72.104,73 €	96.139,64 €	16.023,27 €	184.267,64 €
Analista Programador	118.760,73 €	158.347,64 €	26.391,27 €	303.499,64 €
Analista-Programador para Intervenciones excepcionales	20.783,13 €	25.401,60 €	4.233,60 €	50.610,76 €
Importes Totales Perfiles Profesionales (sin IVA):	292.236,23 €	387.339,07 €	64.556,50 €	744.324,23 €
Servicios Profesionales del Fabricante	205.000,00 €	205.000,00 €	0,00 €	410.000,00 €
Formación y Certificación	21.000,00 €	21.000,00 €	0,00 €	42.000,00 €
IMPORTES TOTALES (sin IVA):	518.236,23 €	613.339,07 €	64.556,50 €	1.196.131,80 €

Teniendo en cuenta que la distribución señalada se corresponde con una estimación, basada en la experiencia de Madrid Digital en contratos similares, y en las necesidades previstas, durante la licitación del contrato, Madrid Digital, podrá variar, adaptar, aumentar o disminuir dicha distribución presupuestaria de estos servicios, según las necesidades de ejecución del servicio, siempre y cuando no varíe el importe total de estos Servicios Bajo Demanda.

Debido a la naturaleza de los Servicios, Madrid Digital no adquiere ningún compromiso con el Adjudicatario de consumir porcentaje alguno de las volúmetrías presupuestarias aquí expuesto, así como servicios profesionales o servicios de formación y certificación.

Presupuesto Global de Licitación

El desglose del presupuesto máximo, distribuido por años, es el que se expone a continuación:

TIPOS DE SERVICIOS	Importes año 2026	Importes año 2027	Importes año 2028	IMPORTES TOTALES
Servicios Estables	1.377.129,60 €	1.963.180,80 €	336.268,80 €	3.676.579,20 €
Servicios Bajo Demanda	518.236,23 €	613.339,07 €	64.556,50 €	1.196.131,80 €
BASE IMPONIBLE:	1.895.365,83 €	2.576.519,87 €	400.825,30 €	4.872.711,00 €
IVA 21%:	398.026,82 €	541.069,17 €	84.173,31 €	1.023.269,30 €
IMPORTE TOTAL, IVA INCLUIDO:	2.293.392,65 €	3.117.589,04 €	484.998,61 €	5.895.980,30 €

Por lo anteriormente expuesto, esta Dirección propone el inicio de los trámites oportunos para proceder a la contratación de los servicios referenciados.

Subdirectora General de Soluciones	