



**ORDEN 151/2021 DE LA VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE DEPORTES, TRANSPARENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO, POR LA QUE SE DISPONE EL INICIO DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN TITULADO “SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN MULTICANAL 012 DE LA COMUNIDAD DE MADRID”**

De conformidad con lo que establece el artículo 116 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, y en uso de las atribuciones que me han sido conferidas por las disposiciones vigentes,

**DISPONGO**

Autorizar el inicio y ordenar la tramitación del expediente de contratación titulado “**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN MULTICANAL 012 DE LA COMUNIDAD DE MADRID**” cuyo presupuesto base de licitación asciende a 2.711.422,57 euros

Motivación de la necesidad del contrato:

El Decreto 21/2002, de 24 enero, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid, dispone la constitución de un sistema de Información de carácter horizontal que recoja la información de interés para los ciudadanos, en la intención de proporcionar a los mismos el acceso a los servicios y gestiones que presta la Administración Regional, así como facilitar las relaciones entre ambos.

Dentro del contexto descrito, se constituye el Servicio de Información y Atención al Ciudadano 012 de la Comunidad de Madrid, con naturaleza transversal a toda la Administración autonómica y con carácter globalizador de todos los servicios públicos, procedimientos administrativos, trámites y gestiones que se ponen a disposición de los ciudadanos en todos los ámbitos y materias que comprende la misma.

Este Servicio 012 se viene prestando de forma efectiva a través de sucesivas contrataciones públicas, habiendo experimentado, con el paso de los años, un paulatino y evidente proceso de transformación, en gran parte promovido por la sociedad cada vez más digital en la que nos encontramos y por la evolución e incorporación de las nuevas tecnologías que lo han transformado en un auténtico servicio multicanal que no solo ofrece información a los ciudadanos, sino que directamente presta a los mismos determinados servicios de gestión o realización de trámites, de una forma ágil, completa y con la máxima optimización en su resultado.

Existe una demanda en progresión ascendente por parte de la ciudadanía y su consolidación entre la misma como un verdadero referente y un servicio esencial para satisfacer sus necesidades, obligando, por ello, a un mismo tiempo, a una constante ampliación de los servicios que se ofrecen mediante la adaptación



**EXP: A/SER004968/2021**

e incorporación de nuevas tecnologías, potenciando la difusión de la información administrativa y reforzando el modelo de Gobierno Abierto de la Comunidad de Madrid.

En virtud de lo expuesto, como quiera que el 1 de julio de 2017 dio comienzo el contrato actualmente vigente para la gestión del Servicio 012 de la Comunidad de Madrid, y teniendo en cuenta que la finalización del plazo máximo de ejecución previsto en el mismo, incluidas sus prórrogas, tendrá lugar el 30 de junio de 2021, se hace preciso formalizar un nuevo contrato para la prestación de este servicio, que garantice a la ciudadanía su continuidad, manteniendo la eficacia en su gestión.

Esta Orden, deja sin efecto la Orden 84/21, de fecha 10 de febrero, en base a la nueva propuesta de contratación de la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano de fecha 10 de marzo de 2021

**EL VICEPRESIDENTE, CONSEJERO DE DEPORTES,  
TRANSPARENCIA Y PORTAVOZ DEL GOBIERNO**  
(PD Orden 41/2019, de 20 de noviembre. BOCM 3-12-2019)  
**EL VICECONSEJERO DE TRANSPARENCIA**

Firmado digitalmente por: LARA CASANOVA FRANCISCO  
Fecha: 2021.03.10 19:46