



Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA,
JUSTICIA E INTERIOR

ORDEN

Exp.: A/SER-047758/2021

Unidad administrativa:
ÁREA DE CONTRATACION

Orden de la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior por la que se dispone el inicio del expediente de contratación titulado **“SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN OMNICANAL 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 omnicanal 012 de la Comunidad de Madrid”** cuyo presupuesto base de licitación asciende a 23.786.804,15 euros, dejando sin efecto la Orden del 2 de febrero de 2022 de la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior.

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.

El Servicio de Información y Atención al Ciudadano 012 de la Comunidad de Madrid se constituye 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 (educación, vivienda, empleo, consumo, inmigración, administración electrónica, etc.), y que puedan resultar de interés para aquellos, informándoles y orientándoles, a través de este servicio, del ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Ante la finalización del contrato actualmente vigente y la necesidad de abordar una importante transformación digital al objeto de prestar un servicio de calidad adaptado a los tiempos actuales y que permita atender toda la demanda de servicios de los ciudadanos que ahora mismo no es posible, 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.

EL CONSEJERO DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR
P.D. ORDEN de 10 de diciembre de 2021 (BOCM 16/12/2021)
EL VICECONSEJERO DE PRESIDENCIA

Firmado digitalmente por: GARCIA MARTIN MIGUEL ANGEL
Fecha: 2022.03.17 12:23