



Dirección General de Atención al Ciudadano
y Transparencia

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA,
JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN OMNISCANAL 012 DE LA COMUNIDAD DE MADRID” (Exp. A/SER-047758/2021)

Conforme al Decreto 21/2002, de 24 enero, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid, se establece la obligación de contar con 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 es un servicio público esencial, 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.

El 012 es un servicio esencial cada vez más demandado por los ciudadanos y al que se están integrando otras líneas telefónicas de atención al objeto de facilitar al ciudadano el acceso a la Administración, asumiendo más servicios de atención o estableciendo protocolos de derivación adecuados. Por este motivo, la capacidad del servicio para atender la demanda se está viendo comprometida provocando una situación de saturación o colapso, por lo que se requiere la correspondiente modificación en número de agentes de cara a garantizar los niveles y compromisos de calidad del servicio 012, establecidos en el PPTP.

A lo largo de 2024 se ha producido un incremento significativo de la demanda, entre otros por campañas masivas de nuevas becas y ayudas y por la atención de nuevas consultas en relación con determinados servicios que se venían prestando al ciudadano por otra vía (otros teléfonos de atención) y que ahora se integran en los servicios 012, como información al retornado, información ambiental, información sobre medidas de apoyo a personas adultas con discapacidad o las citas en Oficinas de Empleo, siendo superior a la estimación de la evolución de la demanda de consultas recogida en el PPTP de 3.000.000 de número de consultas atendidas por agente (Anexo III. Volumetrías estimadas), con un incremento de cerca de 850.000 atenciones.

El proceso de licitación arrancó en 2022, y la especificación de los requerimientos tecnológicos de la plataforma se acotaron teniendo en cuenta las capacidades y funcionalidades de los proveedores tecnológicos de referencia en aquel momento.

Debido al acelerado ritmo de evolución de los sistemas y herramientas tecnológicas que ofrece el mercado, especialmente en el ámbito de la inteligencia artificial, y de cara a dotar al servicio de capacidades de última generación, se considera necesario actualizar determinados componentes de la plataforma, así como incorporar a la arquitectura originalmente prevista algunos componentes adicionales.

Al objeto de prestar una atención adecuada a los ciudadanos de nuestra región, se plantea la necesidad de modificar el contrato teniendo en consideración el apartado 22 de la Cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que contempla la procedencia de

modificaciones del contrato, las condiciones en que podrán efectuarse y el alcance de las mismas.

Se contempla la posible ampliación por necesidades de evolución que requiera de la incorporación motivada de nuevas herramientas tecnológicas, tales como: nuevos canales de atención, necesidades de integración con otros sistemas, incremento del número de licencias inicialmente previsto, evolutivos o desarrollos adicionales que supongan una mejora del servicio.

Se especifica igualmente el alcance y naturaleza de la modificación, haciendo referencia expresa a la posibilidad de modificación de los componentes de la plataforma tecnológica por los motivos anteriormente expuestos.

Asimismo, se contempla la posible ampliación en función de la demanda de servicios al 012 por parte de los ciudadanos, con la posibilidad de modificar el número de agentes/puestos dedicados a los servicios de información y atención al ciudadano, ya que, de producirse esta situación, la capacidad del servicio para atender la demanda puede verse comprometida provocando una situación de saturación o colapso, en cuyo caso, será requerida la correspondiente modificación en número de agentes de cara a garantizar los niveles y compromisos de calidad del servicio 012 establecidos en el PPTP.

El objeto de la modificación, contemplado entre las modificaciones previstas en el apartado 22 de la Cláusula 1 del PCAP, se concreta en:

1. Incorporación de nuevas herramientas tecnológicas y evolución de las inicialmente previstas.
 - Nuevo sistema *Genesys Agent Assist* para asistencia a agentes en canal telefónico.
 - Ampliación de alcance del plan de integraciones, ampliando el volumen de horas de evolutivos.
 - Mejoras en la modalidad de licenciamiento del CRM y desarrollo de nuevas funcionalidades.
2. Ampliación del equipo fijo de agentes 012.

Madrid, a la fecha de la firma
LA SUBDIRECTORA GENERAL DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO, ESTUDIOS
Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Firmado digitalmente por: GARCÍA GARCÍA SARA
Fecha: 2025.02.04 13:32

Fdo.: Sara García García

CONFORME:
EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCION AL CIUDADANO
Y TRANSPARENCIA

Firmado digitalmente por: ANGEL SAN GREGORIO MARINAS - ***5034**
Fecha: 2025.02.04 15:31

Fdo.: Ángel San Gregorio Marinas