

NÚMERO: 134 / 2023

 Unidad Administrativa  
**Área de Gestión de la Contratación**

Exp.: ECON/000150/2021

Resolución de la *Consejera Delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid*, por la que se inicia el expediente de contratación denominado: “**SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL A GOBIERNO Y SERVICIOS CRÍTICOS 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 (LCSP)*, en uso de las atribuciones que me han sido conferidas, de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 10.8.2 b) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, y a la vista de la propuesta de contratación efectuada por la *Dirección de Atención Multicanal y Experiencia de Usuario*,

### RESUELVO

Autorizar el inicio y ordenar la tramitación del expediente de contratación del **servicio** denominado “**SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL A GOBIERNO Y SERVICIOS CRÍTICOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID**”, cuyo presupuesto máximo de licitación asciende a **8.644.042,39- euros, IVA incluido**.

#### Motivación de la necesidad del contrato:

En los últimos años la Comunidad de Madrid (CM), en colaboración con la Agencia, ha acercado sus servicios al ciudadano y ha dado respuesta a sus expectativas de acceso a los procedimientos administrativos por medios telemáticos.

En el contexto de transformación digital, la Administración autonómica está apostando por la utilización de las Tecnologías de la Información (TIC) para mejorar la eficiencia, agilizar los procedimientos y mejorar la transparencia y el ahorro.

La pandemia generada por el COVID-19 técnicamente ha supuesto acelerar de manera muy significativa algunos procesos de adopción de tecnologías necesarias para el trabajo remoto y en movilidad, dando paso también al teletrabajo. Con esa aceleración, se han puesto de manifiesto nuevas necesidades que es preciso entender y atender para que los usuarios más críticos puedan prestar los mejores servicios ante esta nueva situación.

Los objetivos estratégicos de la Agencia para este contrato se concretan en:

- Prestar el servicio integral y personalizado, con el máximo nivel de calidad en la atención y soporte a usuarios de perfil más crítico de la Comunidad de Madrid.
- Alinearse con la transformación digital de la Comunidad de Madrid y aportar mayor valor al servicio.
- Mantener y mejorar la imagen del servicio por parte de sus usuarios, ampliando el soporte y evolucionarlo, definiendo nuevos perfiles de usuario en el ámbito de gobierno y de servicios críticos.
- Mejorar la experiencia de los usuarios, estableciendo canales de comunicación para la recogida de información sobre su experiencia.
- Incorporar mecanismos de innovación en el servicio que permitan garantizar la evolución de su modelo de servicio para adaptarse continuamente a los cambios que se suceden cada vez con mayor velocidad.
- Ser el punto de referencia en la prestación de soporte a los servicios de naturaleza crítica, en el seguimiento y resolución de consultas, peticiones e incidencias.
- Proporcionar material diverso para el correcto funcionamiento del equipamiento utilizado por los usuarios del servicio y suministrar determinado tipo de equipamiento para los mismos, en los plazos requeridos.

Estos objetivos estratégicos permiten identificar cambios que girarán en torno a la innovación en servicios, procesos y herramientas y en la gestión del cambio, todo ello manteniendo el foco en la alta calidad del servicio a los usuarios más críticos de la Comunidad de Madrid y la eficiencia en la prestación de los servicios, gracias a las sinergias y eficiencias que se producirán con el uso de las tecnologías TIC digitales.

Ante la necesidad de garantizar la cobertura de las necesidades descritas, y siendo competencia de la Agencia proporcionar el servicio que se pretende, atendiendo a la especificidad de los servicios que constituyen su objeto, y la necesidad de abordar los mismos de manera eficaz y con las garantías requeridas, procede la tramitación del oportuno expediente de contratación.

*En Madrid, a fecha de firma*  
**LA CONSEJERA- DELEGADA**

Firmado digitalmente por R A F RNAND Z NA  
Fecha 2023 03 22 13 37