

Expte. 083/2024  
(A/SER-053025/2023)**RESOLUCIÓN**

NÚMERO: 1710/2024

CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

UNIDAD ADMINISTRATIVA  
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN

Resolución de la Secretaría General Técnica de la Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se dispone la publicación de la licitación del contrato de servicios denominado "Servicio integral de información sobre la atención a las personas en situación de dependencia en La Comunidad de Madrid"

1. Entidad adjudicadora. Datos generales y datos para la obtención de información:
  - a) Organismo: Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.
  - b) Dependencia que tramita el expediente: División de Contratación de la Secretaría General Técnica.
  - c) Obtención de documentación e información:
    1. Dependencia: División de Contratación.
    2. Domicilio: Calle O'Donnell, nº 50.
    3. Localidad y código postal: Madrid 28009.
    4. Correo electrónico: [contratacion@madrid.org](mailto:contratacion@madrid.org).
    5. Dirección de Internet del "Perfil de Contratante": Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, <https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>.
    6. Fecha límite de obtención de documentación e información: Los licitadores podrán solicitar información adicional sobre los pliegos y sobre la documentación complementaria con una antelación de doce días a la fecha límite fijada en el apartado 8.a) para la presentación de ofertas. Esta información se facilitará seis días antes de la fecha límite de presentación de ofertas.
  - d) Número de expediente: 083/2024 (A/SER-053025/2023).
2. Objeto del contrato:
  - a) Tipo: servicios.
  - b) Descripción: El Servicio Integral de Información sobre Dependencia en la Comunidad de Madrid consiste en proporcionar información, a diversos niveles, sobre las prestaciones y catálogo de servicios de atención del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, a cuyo fin, asumirá las siguientes funciones:
    1. Información telefónica en materia de Dependencia.
    2. Recepción y gestión de llamadas de usuarios relativa a actuaciones de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia (DGAMD).
    3. Realización de encuestas telefónicas de satisfacción y control de calidad, relativa a actuaciones de la DGAMD con el contenido y condiciones que se indiquen por ésta.
  - c) División por lotes y número de lotes/número de unidades: no.
  - d) Lugar de ejecución/entrega: ES300 (provincia de Madrid).
  - e) Plazo de ejecución/entrega: 2 años, conforme al apartado 18 de la cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).
  - f) Admisión de prórroga: sí. Plazo incluida la prórroga: 4 años.
  - g) Establecimiento de un acuerdo marco: no.
  - h) Sistema dinámico de adquisición: no.
  - i) CPV (referencia de nomenclatura): 79512000-6 Centro de llamadas.



j) Compra pública innovadora: no

3. Tramitación y procedimiento:

- a) Tramitación: ordinaria.
- b) Procedimiento: abierto.
- c) Subasta electrónica: no.
- d) Criterios de adjudicación: pluralidad de criterios, conforme al apartado 9 de la cláusula 1 del PCAP:
  - Oferta económica: hasta 90 puntos
  - Criterios de adjudicación evaluables de forma automática: hasta 10 puntos

4. Valor estimado del contrato: 1.287.106,51 euros.

5. Presupuesto base de licitación:

Base imponible: ..... 536.294,38 euros.  
21% IVA: ..... 112.621,82 euros.  
Importe total: ..... 648.916,20 euros.

6. Garantías exigidas:

- Provisional: no procede.
- Definitiva: 5 por 100 del precio final ofertado, I.V.A. excluido.
- Se admite su constitución mediante retención en el precio, conforme al apartado 14 de la cláusula 1 del PCAP.

7. Requisitos específicos del contratista:

- a) Solvencia económica y financiera y solvencia técnica o profesional: se acreditará de acuerdo con el apartado 7 de la cláusula 1 del PCAP.
- b) Clasificación del contratista: Grupo: U. Subgrupo: 8. Categoría: 2.
- c) Habilitación empresarial o profesional precisa para la realización del contrato. No procede

8. Presentación de ofertas o de solicitudes de participación:

- a) Fecha límite de presentación: hasta el día 3 de mayo de 2024.
- b) Modalidad de presentación: Licitación electrónica, accediendo al Sistema Licit@ en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>), donde están disponibles los medios necesarios.
- c) Admisión de variantes: no.
- d) Plazo durante el cual el licitador está obligado a mantener su oferta: 2 meses a contar desde el siguiente al de apertura de las proposiciones. Ello sin perjuicio de lo establecido en el artículo 158.3 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 (LCSP).

9. Apertura de ofertas.

- a) Descripción: Apertura de los sobres que contienen la oferta económica y de los criterios de adjudicación evaluables de forma automática.
- b) Reunión a distancia por videoconferencia, mediante la aplicación Microsoft Teams. Los interesados en asistir deberán dirigirse previamente y con una antelación mínima de 48 horas al acto de apertura, al correo electrónico: [contratacion@madrid.org](mailto:contratacion@madrid.org) para identificarse, tanto ellos como la empresa o entidad a la que pertenecen, y señalar el correo electrónico donde desean que se les envíe el enlace para unirse a la reunión a distancia.
- c) Fecha y hora: a las 10:00 horas del día 17 de mayo de 2024.

10. Gastos de publicidad: Los gastos de los anuncios serán de cuenta de los adjudicatarios.



11. Fecha de envío del anuncio al “Diario Oficial de la Unión Europea”: 1 de abril de 2024.
12. La documentación a presentar se distribuirá en 2 sobres:  
sobre número 1: “Documentación Administrativa”,  
sobre número 2: “Proposición económica” y “Criterios de adjudicación evaluables de forma automática”
13. Este contrato está sujeto a las condiciones contractuales esenciales en relación con la ejecución del contrato definidas en el apartado 19 de la cláusula 1 y en las cláusulas 33, 35 y 40 del PCAP.
14. Lengua en la que deberá redactarse las ofertas: castellano
15. El contrato está relacionado con un proyecto o programa financiado con fondos de la Unión Europea: no.
16. Contrato susceptible de recurso especial en materia de contratación regulado en el Capítulo V de la LCSP: sí.  
Órgano competente para la resolución del recurso especial: Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<http://www.madrid.org/es/tacp>).  
Plazos de interposición: de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LCSP.
17. Publicaciones anteriores en el DOUE relevantes para el contrato: no procede.
18. Calendario estimado para la publicación de ulteriores anuncios: no procede.
19. Indicación de si el ACP es aplicable al contrato: no procede.
20. Las entidades adjudicatarias estarán sometidas al cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 217 de la LCSP.

FECHA:

Madrid, a fecha de firma.

LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA  
(P.D.F. Resolución 464/2024, de 25 de enero)  
EL JEFE DE DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN

Firmado digitalmente por: BENITO MARTÍNEZ ANTONIO  
Fecha: 2024.03.26 08:37

DESTINATARIOS:

- PERFIL DE CONTRATANTE
- DIARIO OFICIAL DE LA UNIÓN EUROPEA
- BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID