



CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

Expte.: **109/2026 (Antecedente 083/2024 - A/SER-053025/2023)**

## RESOLUCIÓN

NÚMERO **685/2026**

**CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES**

UNIDAD ADMINISTRATIVA  
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN

Resolución de la Secretaria General Técnica de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se dispone la publicación de la primera modificación 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.
  - a) Organismo: Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.
  - b) Dependencia que tramita el expediente: División de Contratación de la Secretaría General Técnica.
  - c) Número de expediente: 109/2026 (Antecedentes: 083/2024 - A/SER-053025/2025)
  - d) Dirección de Internet del "Perfil de Contratante": <https://contratos-publicos.comunidad.madrid>
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.
  - 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: 79512000-6 Centro de llamadas.
  - j) Compra pública innovadora: No.
3. Tramitación y procedimiento:
  - a) Tramitación: Ordinaria.
  - b) Procedimiento: Abierto.
  - c) Criterios de adjudicación: Pluralidad de criterios.
    - Criterios relacionados con los costes: hasta 90 puntos.

- Criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas: hasta 10 puntos.
- d) Número de ofertas recibidas: 6.

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

5. Presupuesto base de licitación:

Base imponible: 536.294,38 euros.

Importe del IVA (21%): 112.621,82 euros.

Importe total: 648.916,20 euros.

6. Formalización del contrato:

a) Fecha de adjudicación: 23 de julio de 2024.

b) Fecha de formalización del contrato: 22 de agosto de 2024.

c) Contratista: FACTUDATA XXI, S.L. (B14340095).

d) Importe de adjudicación:

Base imponible: 402.000,00 euros.

Importe del IVA (21%): 84.420,00 euros.

Importe total: 486.420,00 euros.

7. Modificación del contrato:

a) Importe de la modificación: 20.903,66 euros.

b) Motivo: incorporación de dos nuevos agentes telefónicos con el perfil previsto en el PP debido al incremento del volumen de llamadas a atender y encuestas a realizar de tal manera que no se pueden cumplir los parámetros de atención de llamadas y tiempos de espera marcados por la Administración

c) El plazo de ejecución del contrato modificado será desde el día 1 de febrero de 2026 hasta el día 30 de junio de 2026.

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: 2026.02.16 10:10

DESTINATARIO:  
- PERFIL DE CONTRATANTE.