

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

NÚMERO: 71 / 2026

Unidad Administrativa

Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000009/2026

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: **“CESIÓN DE DERECHO DE USO Y MANTENIMIENTO DEL ASISTENTE VIRTUAL “MADRID TE CUIDA””**.

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 Experiencia Ciudadana y Servicios Digitales,

RESUELVO

Autorizar el inicio y ordenar la tramitación del expediente de contratación del suministro denominado **“CESIÓN DE DERECHO DE USO Y MANTENIMIENTO DEL ASISTENTE VIRTUAL “MADRID TE CUIDA””**, cuyo presupuesto máximo de licitación asciende a de **48.729,12 €, IVA incluido**.

Motivación de la necesidad del contrato:

“MADRID TE CUIDA” es un portal web de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid dirigido al ciudadano cuyo fin es posicionarse como la página referente en internet en materia sanitaria facilitando que la población que busca información de salud obtenga contenidos de calidad y validados por profesionales sanitarios. El asistente virtual objeto de este contrato tiene como objetivo el dar soporte y apoyo al equipo de profesionales sanitarios que responden a consultas en el portal web “MADRID TE CUIDA”.

Este asistente virtual fue desarrollado por la empresa **ONE MILLION BOT, S.L.** que, tras el correspondiente procedimiento de licitación, fue la primera clasificada en la tipología 1 del Lote 2 (Asistentes Virtuales y Sistemas de Diálogo) en el Acuerdo Marco ECOM/000238/2000 y, por tanto, adjudicataria del contrato basado **ECON/000017/2024**, denominado **“PILOTO DE UN ASISTENTE VIRTUAL A INCORPORAR EN EL ESPACIO WEB MADRID TE CUIDA”**. El contrato incluía el desarrollo e implantación de la herramienta informática sobre tecnología ChatBot con Inteligencia Artificial – bajo modelo SaaS (*Software as a Service*) en la nube - personalizada a la identidad corporativa de la Comunidad de Madrid, y su entrenamiento desde su implementación en 2024 con la información contenida en el portal institucional de la Comunidad de Madrid y en los portales de los 37 hospitales de la red del SERMAS, así como en la información contenida en un máximo de 4 portales externos.

El asistente virtual “MADRID TE CUIDA” ha sido sometido a un intensivo proceso de entrenamiento con datos, consultas y flujos de trabajo específicos y sensibles de la Comunidad de Madrid, adicionales a los de la configuración inicial del *software*. Este proceso ha permitido crear una base de conocimiento única que incluye las particularidades del marco normativo, terminología y procedimientos internos de la Consejería de Sanidad y que está intrínsecamente ligada a la arquitectura y los algoritmos propietarios de la solución actual.

Actualmente, está en ejecución el contrato **ECON/000014/2025 “HERRAMIENTA DE PRODUCTIVIDAD CHATBOT MADRID TE CUIDA”** que da soporte a las labores de mejora continua y entrenamiento del asistente para evaluar si cumple de manera satisfactoria las expectativas del equipo de profesionales

sanitarios de "MADRID TE CUIDA". Este contrato también fue adjudicado a la empresa **ONE MILLION BOT, S.L.**

Estando prevista próximamente la finalización del contrato vigente y, ante la permanencia de la necesidad de dar cobertura a las necesidades descritas, resulta necesario contar con la cesión de derecho de uso y el mantenimiento (correctivo, preventivo, evolutivo, soporte y actualización de versiones) del Asistente Virtual "MADRID TE CUIDA".

Ante la necesidad de garantizar la cobertura de las necesidades descritas, y siendo competencia de la Agencia proporcionar la solución que se pretende, atendiendo a la especificidad del suministro/servicio que constituye 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.

Madrid, a fecha de firma
La Consejera - Delegada

Firmado digitalmente por: ELENA LIRIA FERNÁNDEZ - ***6106**
Fecha: 2026.02.06 13:41