

## 17877-2026 - Planificación

España – Servicios de atención al cliente – Servicios de atención omnicanal a la ciudadanía a través de los canales de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, incluyendo tanto los expresamente citados en el apartado 2.2 del PPT "Cartera de servicios de la atención multicanal", como otros de naturaleza similar que puedan identificarse durante la ejecución del contrato y que no sean de competencia exclusiva del personal funcionario

OJ S 7/2026 12/01/2026

Anuncio de información previa o anuncio periódico indicativo usado para reducir los plazos de recepción de las ofertas

Servicios

### 1. Comprador

---

#### 1.1. Comprador

Denominación oficial: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid

Correo electrónico: [agssyecontratacion@madrid.es](mailto:agssyecontratacion@madrid.es)

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad local

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

### 2. Procedimiento

---

#### 2.1. Procedimiento

Título: Servicios de atención omnicanal a la ciudadanía a través de los canales de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, incluyendo tanto los expresamente citados en el apartado 2.2 del PPT "Cartera de servicios de la atención multicanal", como otros de naturaleza similar que puedan identificarse durante la ejecución del contrato y que no sean de competencia exclusiva del personal funcionario

Descripción: Contrato de servicios de atención a la ciudadanía para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

Identificador interno: 300/2025/01915

##### 2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

Clasificación adicional (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas, 79511000 Servicios de operador telefónico, 79512000 Centro de llamadas

##### 2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

##### 2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 123 921 136,91 EUR

##### 2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

##### 2.1.6. Motivos de exclusión

## 5. Lote

---

### 5.1. Lote: LOT-0000

Título: Servicios de atención omnicanal a la ciudadanía a través de los canales de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, incluyendo tanto los expresamente citados en el apartado 2.2 del PPT "Cartera de servicios de la atención multicanal", como otros de naturaleza similar que puedan identificarse durante la ejecución del contrato y que no sean de competencia exclusiva del personal funcionario

Descripción: Contrato de servicios de atención a la ciudadanía para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

Identificador interno: 300/2025/01915

#### 5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

Clasificación adicional (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas, 79511000 Servicios de operador telefónico, 79512000 Centro de llamadas

#### 5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

#### 5.1.3. Duración estimada

Duración: 4 Años

#### 5.1.6. Información general

##### Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

#### 5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Otros requisitos económicos o financieros

Descripción: Otros requisitos económicos o financieros.

#### 5.1.12. Condiciones de la contratación pública

##### Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: español

##### Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: sí

#### 5.1.15. Técnicas

##### Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

##### Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

#### 5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid - Area de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias.

Información sobre los plazos de revisión: Observaciones: El plazo para la interposición del recurso especial en materia de contratación será de 15 días hábiles, contados desde la publicación del anuncio de licitación en el Diario Oficial de la Unión Europea, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público."

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid - Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid

## 8. Organizaciones

---

### 8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid

Número de registro: 31606280204388

Número de registro: P2807900B

Localidad: Madrid

Código postal: 28002

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Punto de contacto: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid

Correo electrónico: [agssyecontratacion@madrid.es](mailto:agssyecontratacion@madrid.es)

Teléfono: +34 914800010

Dirección de internet: <http://www.madrid.es>

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=ykTr%2BAkeChI%2FbjW6njtWLw%3D%3D>

#### Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Area de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias.

Localidad: Madrid

Código postal: 28014

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

#### Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid

Localidad: Madrid

Código postal: 28002

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

#### Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

## Información del anuncio

---

Identificador/versión del anuncio: b0886d62-793c-41c0-93d5-cfc01edcc758 - 01

Tipo de formulario: Planificación

Tipo de anuncio: Anuncio de información previa o anuncio periódico indicativo usado para reducir los plazos de recepción de las ofertas

Subtipo de anuncio: 7

Fecha de envío del anuncio: 09/01/2026 11:01:42 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 17877-2026

Número de la edición del DO S: 7/2026

Fecha de publicación: 12/01/2026