

España – Centro de llamadas – Servicio integral de información sobre la atención a las personas en situación de dependencia en La Comunidad de Madrid**OJ S 176/2024 10/09/2024****Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen normal
Servicios****1. Comprador**

1.1. Comprador

Denominación oficial: Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales

Correo electrónico: contratacion@madrid.org

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad regional

Actividad del poder adjudicador: Protección social

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Servicio integral de información sobre la atención a las personas en situación de dependencia en La Comunidad de Madrid

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. 3. Realización de encuestas telefónicas de satisfacción y control de calidad, relativa a actuaciones de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia con el contenido y condiciones que se indiquen por ésta.

Identificador del procedimiento: 2c55db39-4e3a-4f2f-9834-2595c6b004bf

Anuncio anterior: 194835-2024

Identificador interno: 083/2024 (A/SER-053025/2023)

Tipo de procedimiento: Abierto

Principales características del procedimiento: Pluralidad de criterios. Tramitación ordinaria

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 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: 1 287 106,51 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Otro

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Servicio integral de información sobre la atención a las personas en situación de dependencia en La Comunidad de Madrid

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. 3. Realización de encuestas telefónicas de satisfacción y control de calidad, relativa a actuaciones de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia con el contenido y condiciones que se indiquen por ésta.

Identificador interno: No hay lotes

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

5.1.3. Duración estimada

Duración: 24 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

El comprador se reserva el derecho de realizar compras adicionales al contratista, tal como se describe aquí: El contrato será prorrogable de conformidad con el artículo 29.4 de la LCSP por uno o varios periodos, hasta 2 años más.

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 1 287 106,51 EUR

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Criterios relacionados con los costes. Oferta económica: hasta 90 puntos, conforme se indica en el apartado 9 de la cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Criterios cualitativos. Criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas: hasta 10 puntos, conforme se indica en el apartado 9 de la cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Descripción del método que debe utilizarse si la ponderación no puede expresarse mediante criterios: Conforme se establece en el apartado 9 de la cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco: Ningún acuerdo marco

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

Subasta electrónica: no

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación:

Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales

Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación:

Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

Organización que firma el contrato: Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales

TED eSender: Publications Office of the European Union

6. Resultados

Valor de todos los contratos adjudicados en este aviso: 1 287 106,50 EUR

6.1. Resultados: identificador de lotes: LOT-0001

Estado de selección del ganador: Se ha escogido al menos un ganador.

6.1.2. Información de los ganadores

Ganador:

Denominación oficial: FACTUDATA XXI, S.L

Oferta:

Identificador de la oferta: FACTUDATA XXI, S.L. (B14340095)

Identificador del lote o el grupo de lotes: LOT-0001

Valor de la licitación: 486 420,00 EUR

Clasificación en la lista de ganadores: 1

Valor de la concesión:

Subcontratación: No

Información del contrato:

Identificador del contrato: 083/2024 (A/SER-053025/2023)

Título: Servicio integral de información sobre la atención a las personas en situación de dependencia en La Comunidad de Madrid

Fecha de elección del ganador: 23/07/2024

Fecha de celebración del contrato: 22/08/2024

El contrato se adjudica dentro de un acuerdo marco: no

Organización que firma el contrato: Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales

6.1.4. Información estadística:

Ofertas o solicitudes de participación recibidas:

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas presentadas electrónicamente

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 6

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales

Número de registro: S7800001E

Departamento: División de Contratación

Dirección postal: C/ O'Donnell, 50

Localidad: Madrid

Código postal: 28009

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Correo electrónico: contratacion@madrid.org

Teléfono: 913925742

Perfil de comprador: <https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación

Organización que firma el contrato

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

Número de registro: X000000000

Dirección postal: Plaza de Chamberí, 8 Planta 5ª

Localidad: Madrid

Código postal: 28010

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Correo electrónico: tribunal.contratacion@madrid.org

Teléfono: 917206346

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: FACTUDATA XXI, S.L

Número de registro: B14340095

Dirección postal: Av. Obispo Angel Herrera Oria, 5

Localidad: Malaga

Código postal: 29007

Subdivisión del país (NUTS): Málaga (ES617)

País: España

Correo electrónico: administracion@factudata.com

Teléfono: 951204477

Funciones de esta organización:

Licitador

Ganador de estos lotes: LOT-0001

8.1. ORG-0000

Denominación oficial: Publications Office of the European Union

Número de registro: PUBL

Localidad: Luxembourg

Código postal: 2417
Subdivisión del país (NUTS): Luxembourg (LU000)
País: Luxemburgo
Correo electrónico: ted@publications.europa.eu
Teléfono: +352 29291
Dirección de internet: <https://op.europa.eu>
Funciones de esta organización:
TED eSender

11. Información del anuncio

11.1. Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 3c950f75-4a79-436a-919e-64f8d92685a0 - 01
Tipo de formulario: Resultados
Tipo de anuncio: Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen normal
Subtipo de anuncio: 29
Fecha de envío del anuncio: 09/09/2024 08:08:01 (UTC)
Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

11.2. Información de publicación

Número de publicación del anuncio: 543617-2024
Número de la edición del DO S: 176/2024
Fecha de publicación: 10/09/2024