

España – Servicios de atención al cliente – Gestión de flujos de acceso, información y formación sobre el uso de la tecnología para la realización de trámites en las Oficinas de Empleo de la Comunidad de Madrid

OJ S 233/2025 03/12/2025

**Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Servicios**

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Consejería de Economía, Hacienda y Empleo

Correo electrónico: contratem@madrid.org

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad regional

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Gestión de flujos de acceso, información y formación sobre el uso de la tecnología para la realización de trámites en las Oficinas de Empleo de la Comunidad de Madrid

Descripción: Gestión de flujos de acceso, información y formación sobre el uso de la tecnología para la realización de trámites en las Oficinas de Empleo de la Comunidad de Madrid

Identificador del procedimiento: ff30e1f2-3b51-41d0-95a3-92484fcccbef

Anuncio anterior: 458044-2025

Identificador interno: C-241M/010-25 (A/SER-022688/2025)

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

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

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 7 605 526,43 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Gestión de flujos de acceso, información y formación sobre el uso de la tecnología para la realización de trámites en las Oficinas de Empleo de la Comunidad de Madrid
Descripción: Gestión de flujos de acceso, información y formación sobre el uso de la tecnología para la realización de trámites en las Oficinas de Empleo de la Comunidad de Madrid
Identificador interno: C-241M/010-25 (A/SER-022688/2025)

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

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

Opciones:

Descripción de las opciones: Admisión de prórroga

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

5.1.3. Duración estimada

Duración: 2 Años

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 1

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 7 605 526,43 EUR

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): sí

Esta contratación también es adecuada para las pequeñas y medianas empresas (pymes): sí

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Precio

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, centro de un intervalo)

Criterio de adjudicación: número: 70,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Criterios cualitativos evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, centro de un intervalo)

Criterio de adjudicación: número: 30,00

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: https://gestion5.madrid.org:8203/sap/bc/webdynpro/sap/zfrms_wd_le_003#

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

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 02/01/2026 23:59:59 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Plazo en el que la oferta debe seguir siendo válida: 2 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 15/01/2026 09:30:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

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:

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 la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

Información sobre los plazos de revisión: El régimen de recursos será el establecido en los artículos 44 y siguientes 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 y artículos 8 a 12 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Consejería de Economía, Hacienda y Empleo

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Consejería de Economía, Hacienda y Empleo

Organización que recibe solicitudes de participación: Consejería de Economía, Hacienda y Empleo

Organización que tramita ofertas: Consejería de Economía, Hacienda y Empleo

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Consejería de Economía, Hacienda y Empleo

Número de registro: S7800001E

Dirección postal: Calle Ramírez de Prado, 5 bis

Localidad: Madrid

Código postal: 28045

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Punto de contacto: Consejería de Economía, Hacienda y Empleo

Correo electrónico: contratem@madrid.org

Teléfono: 917207932

Funciones de esta organización:

Comprador

Proveedor de servicios de contratación pública

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que recibe solicitudes de participación

Organización que tramita ofertas

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0002

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

Número de registro: No aplica.

Dirección postal: Calle Manuel Cortina, 2 - 6ª Planta - Edificio Anexo

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

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

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 3dc07907-1335-41c2-b1a1-7d49b47d7166 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 02/12/2025 11:28:36 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 803442-2025

Número de la edición del DO S: 233/2025

Fecha de publicación: 03/12/2025