

**España-Madrid: Servicios de atención al cliente**  
**OJ S 185/2020 23/09/2020**  
**Anuncio de información previa**  
**Servicios**

**Base jurídica:**

Directiva 2014/24/UE

---

**Apartado I: Poder adjudicador**

**I.1. Nombre y direcciones**

Nombre oficial: Consejería de Economía, Empleo y Competitividad

Número de identificación fiscal: S7800001E

Dirección postal: C/ Alcalá, 4

Localidad: Madrid

Código NUTS: ES300 Madrid

Código postal: 28014

País: España

Persona de contacto: Consejería de Economía, Empleo y Competitividad

Correo electrónico: [contratem@madrid.org](mailto:contratem@madrid.org)

Teléfono: +34 917208023

Fax: +34 917208066

**Direcciones de internet:**

Dirección principal: <http://www.comunidad.madrid>

**I.3. Comunicación**

Puede obtenerse más información en la dirección mencionada arriba

Las ofertas o solicitudes de participación deben enviarse a la dirección mencionada arriba

**I.4. Tipo de poder adjudicador**

Autoridad regional o local

**I.5. Principal actividad**

Servicios públicos generales

---

**Apartado II: Objeto**

**II.1. Ámbito de la contratación**

**II.1.1. Denominación**

Gestión de flujos de acceso, información y formación sobre el uso de la tecnología para la realización de trámites

Número de referencia: 241M/008-20 (A/SER-028947/2020)

**II.1.2. Código CPV principal**

79342320 Servicios de atención al cliente

**II.1.3. Tipo de contrato**

Servicios

**II.1.4. Breve descripción**

Gestión de flujos de acceso, información y formación sobre el uso de la tecnología para la realización de trámites.

**II.1.5. Valor total estimado**

Valor IVA excluido: 3 111 196,77 EUR

**II.1.6. Información relativa a los lotes**

El contrato está dividido en lotes: no

**II.2. Descripción**

**II.2.3. Lugar de ejecución**

Código NUTS: ES30 Comunidad de Madrid

Emplazamiento o lugar de ejecución principal: Comunidad de Madrid.

**II.2.4. Descripción del contrato**

Gestión de flujos de acceso, información y formación sobre el uso de la tecnología para la realización de trámites.

**II.2.5. Criterios de adjudicación**

**II.2.6. Valor estimado**

Valor IVA excluido: 3 111 196,77 EUR

**II.2.7. Duración del contrato, acuerdo marco o sistema dinámico de adquisición**

Duración en meses: 12

Este contrato podrá ser renovado: sí

**II.2.10. Información sobre las variantes**

**II.2.11. Información sobre las opciones**

**II.2.13. Información sobre fondos de la Unión Europea**

El contrato se refiere a un proyecto o programa financiado con fondos de la Unión Europea: no

**II.2.14. Información adicional**

**II.3. Fecha estimada de publicación del anuncio de licitación**

01/12/2020

**Apartado IV: Procedimiento**

---

**IV.1. Descripción**

**IV.1.3. Información sobre un acuerdo marco o un sistema dinámico de adquisición**

**IV.1.8. Información acerca del Acuerdo sobre Contratación Pública**

El contrato está cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública: sí

**IV.2. Información administrativa**

**IV.2.5. Fecha prevista para el inicio de los procedimientos de adjudicación**

**Apartado VI: Información complementaria**

---

**VI.3. Información adicional**

#### **VI.4. Procedimientos de recurso**

##### **VI.4.1. Órgano competente para los procedimientos de recurso**

Nombre oficial: Tribunal Administrativo de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid  
Dirección postal: Plaza de Chamberí, 8  
Localidad: Madrid  
Código postal: 28010  
País: España

##### **VI.4.2. Órgano competente para los procedimientos de mediación**

Nombre oficial: Tribunal Administrativo de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid  
Dirección postal: Plaza de Chamberí, 8  
Localidad: Madrid  
Código postal: 28010  
País: España

##### **VI.4.4. Servicio del cual se puede obtener información sobre el procedimiento de recurso**

Nombre oficial: Área de Contratación de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad  
Dirección postal: C/ Alcalá, 4  
Localidad: Madrid  
Código postal: 28014  
País: España  
Correo electrónico: [contratem@madrid.org](mailto:contratem@madrid.org)  
Teléfono: +34 917208023  
Fax: +34 917208066

##### **VI.5. Fecha de envío del presente anuncio**

18/09/2020