

El Consejo de Gobierno ha autorizado la contratación por 20 millones mediante un concurso y para los próximos cinco años

---

## La Comunidad de Madrid renueva el sistema del Centro de soporte a usuarios de la sanidad regional

- Dará cobertura a la Consejería de Sanidad en sus necesidades de asistencia en las tecnologías de la información
- Entre los criterios están la mejora de la calidad del servicio y de la cualificación de los técnicos

**28 de noviembre de 2021.**- El Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid ha autorizado, en su reunión del pasado miércoles, la contratación, por procedimiento abierto con pluralidad de criterios, del Centro de soporte a usuarios de las aplicaciones y sistemas de información de la Consejería de Sanidad. El nuevo acuerdo se establecerá entre los años 2022 y 2026 por un total de 20.840.723,89 euros.

La Consejería de Sanidad presta funciones, con el apoyo de proveedores especializados, de atención y soporte a usuarios de forma centralizada para cubrir las necesidades de asistencia técnica en el ámbito de las tecnologías de la información comunicaciones, tanto en la red asistencial como en el Servicio Madrileño de Salud, los centrales o en los organismos que dependen de ella. Este Centro de soporte resuelve las posibles dudas o incidencias técnicas relacionadas con las herramientas informáticas de los profesionales que trabajan en cualquier ámbito de la Consejería.

El concurso que ha validado el Consejo de Gobierno da continuidad a las operaciones y apoyos, asistencia técnica y ayuda a los usuarios que precisa la Consejería relacionadas con las aplicaciones y sistemas informáticos, como incidencias, consultas, problemas o cuestiones relacionadas con la seguridad que pueden tener los ciudadanos que trabajan con este departamento del Ejecutivo regional.

Este servicio se contratará con una empresa especializada en soporte a usuarios con un plazo de ejecución de cuarenta y ocho meses. Entre los criterios que se han tenido en cuenta para esta nueva licitación están la mejora en la calidad y productividad del servicio a través de herramientas adicionales, contar con un plan de evolución del sistema de gestión o la mejora en la cualificación del equipo humano.