



La UTE Servicios de Telemarketing – BT España mantendrá el servicio hasta el 31 de mayo de 2016

---

## Prorrogado el contrato del servicio de información 012 de la Comunidad de Madrid por 1,3 millones

- El Gobierno aprovechará la ampliación del contrato en seis meses para estudiar las novedades que va a incorporar a la futura licitación

**22 de septiembre de 2015.**- El Consejo de Gobierno ha acordado prorrogar el actual contrato del servicio de información y atención multicanal 012 de la Comunidad de Madrid hasta el 31 de mayo de 2016, por importe de 1,3 millones de euros.

El servicio se lo adjudicó la UTE Servicios de Telemarketing – BT España en noviembre de 2013, por un periodo de dos años prorrogables. El contrato vence el próximo 19 de noviembre y ahora se ha decidido extenderlo, en las mismas condiciones económicas y técnicas, por un periodo adicional de seis meses y once días.

El Gobierno entiende que, por el momento, y pese al aumento de consultas que recibe el 012, no se ha generado la necesidad de modificar las condiciones del contrato actual, ni en horario ni en número de subplataformas existentes ni en los medios técnicos disponibles.

En todo caso, se considera necesario contar con un periodo de tiempo adicional al previsto inicialmente para confirmar la evolución de los servicios que presta el 012 y decidir, en consonancia, qué novedades se deben incorporar en la próxima licitación, tanto en lo referente al contenido de los servicios prestados como a los medios técnicos necesarios.

El 012 es el servicio de información y atención multicanal (teléfono, chat, correo electrónico) de la Comunidad de Madrid que permite a los ciudadanos solicitar información general y especializada sobre los servicios públicos madrileños así como la gestión de determinados trámites administrativos.

