

# 121039-2025 - Licitación

**España – Servicios de contestación de llamadas telefónicas – Servicio de información multicanal del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes**

OJ S 38/2025 24/02/2025

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

## 1. Comprador

### 1.1. Comprador

Denominación oficial: Junta de Contratación del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes

Correo electrónico: [bzcontratacion@mpr.es](mailto:bzcontratacion@mpr.es)

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

## 2. Procedimiento

### 2.1. Procedimiento

Título: Servicio de información multicanal del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes

Descripción: El contrato tiene por objeto prestar apoyo al servicio de atención a peticiones de información y consultas que realiza la ciudadanía en relación con los trámites y servicios prestados en el ámbito del Ministerio.

Identificador del procedimiento: fc2e6fd5-aa9a-47f2-880d-d555e7e1576b

Identificador interno: ASE/2024/0067

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

#### 2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

Clasificación adicional (cpv): 79511000 Servicios de operador telefónico, 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: 11 155 957,60 EUR

#### 2.1.4. Información general

**Base jurídica:**

Directiva 2014/24/UE

#### 2.1.6. Motivos de exclusión

Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo: Serán causas de exclusión aquellas establecidas en la LCSP y demás normativa relacionada.

## **5. Lote**

---

### **5.1. Lote: LOT-0000**

Título: Servicio de información multicanal del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes

Descripción: El contrato tiene por objeto prestar apoyo al servicio de atención a peticiones de información y consultas que realiza la ciudadanía en relación con los trámites y servicios prestados en el ámbito del Ministerio.

Identificador interno: ASE/2024/0067

#### **5.1.1. Finalidad**

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

Clasificación adicional (cpv): 79511000 Servicios de operador telefónico, 79512000 Centro de llamadas

#### **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): no

#### **5.1.9. Criterios de selección**

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Descripción del criterio de selección: Capacidad de obrar

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Descripción del criterio de selección: No prohibición para contratar

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Descripción del criterio de selección: No estar incursa en incompatibilidades

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Descripción del criterio de selección: Cumplimiento con las obligaciones con la Seguridad Social

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Descripción del criterio de selección: Cumplimiento con las obligaciones tributarias

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Descripción del criterio de selección: Para las empresas extranjeras, declaración de sometimiento a la legislación española.

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Solvencia económica y financiera

Descripción del criterio de selección: Cifra anual de negocio

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Capacidad técnica y profesional

Descripción del criterio de selección: Trabajos realizados

Uso de este criterio: Usado

#### **5.1.10. Criterios de adjudicación**

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Mejora en los indicadores de los acuerdos de nivel de servicio.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 20,00

**Criterio:**

Tipo: Precio

Descripción: Precio.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 50,00

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Concepción global del servicio.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 30,00

#### **5.1.11. Pliegos de contratación**

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: español

Dirección de los pliegos de contratación: [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=YQIA12gsFNFeKgd8LfVV9g%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=YQIA12gsFNFeKgd8LfVV9g%3D%3D)

#### **5.1.12. Condiciones de la contratación pública**

**Condiciones de presentación:**

Presentación electrónica: Obligatoria

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

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 24/03/2025 23:59:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

**Información sobre la apertura pública:**

Fecha de apertura: 25/03/2025 10:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lugar: Virtual

Fecha de apertura: 01/04/2025 10:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: Virtual

Fecha de apertura: 25/03/2025 10:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lugar: Virtual

**Condiciones del contrato:**

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No  
Condiciones relativas a la ejecución del contrato: Toda la documentación entregada sea en formato electrónico y si es en papel, que este sea 100% reciclado intentando con ello contribuir, en la medida de lo posible, a la mejora del medioambiente, fomentando el uso de materiales biodegradables y respetuosos con el medioambiente en la impartición de las acciones formativas que tiene programadas para sus empleados..

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: Junta de Contratación del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes - TRIBUNAL

ADMINISTRATIVO CENTRAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

## 8. Organizaciones

---

**8.1. ORG-0001**

Denominación oficial: Junta de Contratación del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes

Número de registro: 11578670201627

Número de registro: S2811001C

Localidad: Madrid

Código postal: 28071

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Punto de contacto: Junta de Contratación del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes

Correo electrónico: [bzcontratacion@mpr.es](mailto:bzcontratacion@mpr.es)

Teléfono: +034 913353178

Dirección de internet: <https://www.mpr.gob.es>

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=PEmzEuPKnAqmq21uxhbaVQ%3D%3D>

**Otros puntos de contacto:**

Denominación oficial: TRIBUNAL ADMINISTRATIVO CENTRAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

Localidad: MADRID

Código postal: 28020

País: España

Correo electrónico: [tribunal\\_recursos.contratos@hacienda.gob.es](mailto:tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es)

**Funciones de esta organización:**

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

## Información del anuncio

---

Identificador/versión del anuncio: 77f42d12-3d44-48ba-8c84-ea6a842da3b0 - 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: 21/02/2025 13:04:30 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 121039-2025

Número de la edición del DO S: 38/2025

Fecha de publicación: 24/02/2025