

21413-2026 - Licitación

España – Servicios de atención al cliente – El objeto del contrato será; 1 Atención multicanal, por diversos canales no presenciales de la GMU de Santa Cruz de Tenerife. 2 Atención de cita previa de la GMU.

OJ S 8/2026 13/01/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Consejero Director de la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

Correo electrónico: jdordel@urbanismosantacruz.es

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad local

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: El objeto del contrato será; 1 Atención multicanal, por diversos canales no presenciales de la GMU de Santa Cruz de Tenerife. 2 Atención de cita previa de la GMU.

Descripción: 1 Atención multicanal, por diversos canales no presenciales de la GMU de Santa Cruz de Tenerife, siendo al menos la atención telefónica, WhatsApp y correo electrónico. Los servicios deberán prestarse por personal especializado en técnicas de atención telefónica de conformidad con las cláusulas de prescripciones técnicas que siguen. 2 Atención de cita previa de la GMU de Santa Cruz de Tenerife. Los servicios deberán prestarse por personal especializado en información presencial de conformidad con las cláusulas de prescripciones técnicas que siguen.

Identificador del procedimiento: cf252fc9-4d4d-4742-92e4-ca566ad17558

Identificador interno: 7346/2025

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): El Hierro (ES703)

País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Fuerteventura (ES704)

País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Gran Canaria (ES705)

País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): La Gomera (ES706)

País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): La Palma (ES707)

País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Lanzarote (ES708)

País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Tenerife (ES709)

País: España

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 298 356,22 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Anuncio

Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia: Acuerdo con otros operadores económicos con el objetivo de falsear la competencia

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: El objeto del contrato será; 1 Atención multicanal, por diversos canales no presenciales de la GMU de Santa Cruz de Tenerife. 2 Atención de cita previa de la GMU.

Descripción: 1 Atención multicanal, por diversos canales no presenciales de la GMU de Santa Cruz de Tenerife, siendo al menos la atención telefónica, WhatsApp y correo electrónico. Los servicios deberán prestarse por personal especializado en técnicas de atención telefónica de conformidad con las cláusulas de prescripciones técnicas que siguen. 2 Atención de cita previa de la GMU de Santa Cruz de Tenerife. Los servicios deberán prestarse por personal especializado en información presencial de conformidad con las cláusulas de prescripciones técnicas que siguen.

Identificador interno: 7346/2025

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

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

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): El Hierro (ES703)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Fuerteventura (ES704)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Gran Canaria (ES705)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): La Gomera (ES706)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): La Palma (ES707)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Lanzarote (ES708)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Tenerife (ES709)

País: España

5.1.3. Duración estimada

Duración: 1 Año

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 1

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

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Volumen de negocios anual general

Descripción del criterio de selección: Cifra anual de negocio

Criterio: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

Descripción del criterio de selección: Instalaciones técnicas y medidas para garantizar la calidad

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Oferta Económica.

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

Criterio de adjudicación: número: 60,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Disponibilidad del personal en situaciones excepcionales, bajas y sustituciones.

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

Criterio de adjudicación: número: 15,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Mejoras de las características técnicas de los equipos.

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

Criterio de adjudicación: número: 5,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Mejoras de los estándares de calidad del servicio.

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

Criterio de adjudicación: número: 20,00

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=Nm9hW2agGsJq1DdmE7eaXg%3D%3D

5.1.12. Condiciones de la contratación pública**Condiciones de presentación:**

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=Nm9hW2agGsJq1DdmE7eaXg%3D%3D

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

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 16/02/2026 19:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 6 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 17/02/2026 11:48:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lugar: Gerencia Municipal de Urbanismo

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: Consejero Director de la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife - Gerencia Municipal de Urbanismo de Santa Cruz

Información sobre los plazos de revisión: hasta 2026-02-03+01:00

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso:

Consejero Director de la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife - Gerencia Municipal de Urbanismo de Santa Cruz

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Consejero Director de la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

Número de registro: 31049250148685

Número de registro: P8803804G

Localidad: Santa Cruz de Tenerife

Código postal: 38005

Subdivisión del país (NUTS): Tenerife (ES709)

País: España

Punto de contacto: Consejero Director de la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

Correo electrónico: jdordel@urbanismosantacruz.es

Teléfono: +34 922013101

Dirección de internet: <http://sede.urbanismosantacruz.es>

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=hAsKd1vf7RMQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Gerencia Municipal de Urbanismo de Santa Cruz

Localidad: Santa Cruz de Tenerife

Código postal: 38005

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Correo electrónico: bperrey@urbanismosantacruz.es

Teléfono: +34 922013024

Dirección de internet: <https://sede.urbanismosantacruz.es/>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Gerencia Municipal de Urbanismo de Santa Cruz

Localidad: Santa Cruz de Tenerife

Código postal: 38005

Subdivisión del país (NUTS): Tenerife (ES709)

País: España

Correo electrónico: bperrey@urbanismosantacruz.es

Teléfono: +34 922013024

Dirección de internet: <https://sede.urbanismosantacruz.es/>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: f9cc22b1-adfd-488d-be45-f8fd5bf28af6 - 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: 12/01/2026 14:19:21 (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: 21413-2026

Número de la edición del DO S: 8/2026

Fecha de publicación: 13/01/2026