

# 307412-2025 - Licitación

**España – Servicios de contestación de llamadas telefónicas – Servicio de soporte funcional especializado y gestión de incidencias y peticiones como apoyo a la implantación de aplicaciones informáticas de la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública en colectivos colaboradores**

OJ S 91/2025 13/05/2025

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

## 1. Comprador

### 1.1. Comprador

Denominación oficial: Junta de Contratación de la Secretaría de Estado de Justicia

Correo electrónico: [juntacontratacion@mjusticia.es](mailto:juntacontratacion@mjusticia.es)

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

## 2. Procedimiento

### 2.1. Procedimiento

Título: Servicio de soporte funcional especializado y gestión de incidencias y peticiones como apoyo a la implantación de aplicaciones informáticas de la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública en colectivos colaboradores

Descripción: Contratación del presente Pliego es un centro de atención al usuario, en adelante CAU DGSJFP, para apoyo a la implantación y consolidación de servicios y aplicaciones informáticas, responsabilidad de la Dirección General de Seguridad Judicial y Fe Pública.

Identificador del procedimiento: 7acaadc9-9374-49f0-86cf-dae47acaa028

Identificador interno: ASE/2025/051

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

#### 2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): A Coruña (ES111)

País: España

#### 2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Lugo (ES112)

País: España

#### 2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Ourense (ES113)

País: España

#### 2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Pontevedra (ES114)  
País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Asturias (ES120)  
País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Cantabria (ES130)  
País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Araba/Álava (ES211)  
País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Gipuzkoa (ES212)  
País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Bizkaia (ES213)  
País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Navarra (ES220)  
País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): La Rioja (ES230)  
País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Huesca (ES241)  
País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Teruel (ES242)  
País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Zaragoza (ES243)  
País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)  
País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Ávila (ES411)  
País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Burgos (ES412)  
País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): León (ES413)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Palencia (ES414)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Salamanca (ES415)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Segovia (ES416)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Soria (ES417)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Valladolid (ES418)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Zamora (ES419)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Albacete (ES421)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Ciudad Real (ES422)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Cuenca (ES423)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Guadalajara (ES424)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Toledo (ES425)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Badajoz (ES431)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Cáceres (ES432)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Barcelona (ES511)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Girona (ES512)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Lleida (ES513)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Tarragona (ES514)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Alicante / Alacant (ES521)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Castellón / Castelló (ES522)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Valencia / València (ES523)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Eivissa y Formentera (ES531)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Mallorca (ES532)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Menorca (ES533)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Almería (ES611)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Cádiz (ES612)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Córdoba (ES613)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Granada (ES614)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Huelva (ES615)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Jaén (ES616)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Málaga (ES617)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Sevilla (ES618)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Murcia (ES620)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Ceuta (ES630)

País: España

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Melilla (ES640)

País: España

**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: 6 276 582,43 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

Corrupción: Los previstos en la Ley

### **5. Lote**

---

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

Título: Servicio de soporte funcional especializado y gestión de incidencias y peticiones como apoyo a la implantación de aplicaciones informáticas de la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública en colectivos colaboradores

Descripción: Contratación del presente Pliego es un centro de atención al usuario, en adelante CAU DGSJFP, para apoyo a la implantación y consolidación de servicios y aplicaciones informáticas, responsabilidad de la Dirección General de Seguridad Judicial y Fe Pública.

Identificador interno: ASE/2025/051

##### **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

##### **5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): A Coruña (ES111)

País: España

##### **5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Lugo (ES112)

País: España

##### **5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Ourense (ES113)

País: España

##### **5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Pontevedra (ES114)

País: España

##### **5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Asturias (ES120)

País: España

##### **5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Cantabria (ES130)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Araba/Álava (ES211)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Gipuzkoa (ES212)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Bizkaia (ES213)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Navarra (ES220)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): La Rioja (ES230)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Huesca (ES241)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Teruel (ES242)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Zaragoza (ES243)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Ávila (ES411)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Burgos (ES412)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): León (ES413)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Palencia (ES414)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Salamanca (ES415)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Segovia (ES416)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Soria (ES417)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Valladolid (ES418)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Zamora (ES419)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Albacete (ES421)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Ciudad Real (ES422)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Cuenca (ES423)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Guadalajara (ES424)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Toledo (ES425)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Badajoz (ES431)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Cáceres (ES432)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Barcelona (ES511)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Girona (ES512)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Lleida (ES513)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Tarragona (ES514)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Alicante / Alacant (ES521)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Castellón / Castelló (ES522)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Valencia / València (ES523)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Eivissa y Formentera (ES531)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Mallorca (ES532)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Menorca (ES533)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Almería (ES611)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Cádiz (ES612)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Córdoba (ES613)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Granada (ES614)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Huelva (ES615)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Jaén (ES616)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Málaga (ES617)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Sevilla (ES618)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Murcia (ES620)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Ceuta (ES630)

País: España

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Melilla (ES640)

País: España

**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: 24 Meses

**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

#### **5.1.7. Contratación estratégica**

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

Enfoque para reducir el impacto ambiental: Otros

Objetivo social promovido: Otros

Contratación de innovación: Las obras, los suministros o los servicios contratados implican la innovación de productos.

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

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

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

**Criterion:**

Tipo: Precio

Descripción: Precio.

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

Criterio de adjudicación: número: 55,00

**Criterion:**

Tipo: Calidad

Descripción: Juicios de valor.

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

Criterio de adjudicación: número: 45,00

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

Dirección de los pliegos de contratación: [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=SWpiTJBHNFg7%2B9FIQYNjeQ%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=SWpiTJBHNFg7%2B9FIQYNjeQ%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=SWpiTJBHNFg7%2B9FIQYNjeQ%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=SWpiTJBHNFg7%2B9FIQYNjeQ%3D%3D)

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

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 09/06/2025 19:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 24 Meses

**Información sobre la apertura pública:**

Fecha de apertura: 25/06/2025 13:57:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes

**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: Punto 34 a) PCAP.

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 de la Secretaría de Estado de Justicia - Tribunal Administrativo Central Recursos Contractuales  
Información sobre los plazos de revisión: Según la Ley

## **8. Organizaciones**

---

### **8.1. ORG-0001**

Denominación oficial: Junta de Contratación de la Secretaría de Estado de Justicia

Número de registro: 11677610211521

Número de registro: S2813001A

Localidad: Madrid

Código postal: 28015

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Punto de contacto: Junta de Contratación de la Secretaría de Estado de Justicia

Correo electrónico: [juntacontratacion@mjusticia.es](mailto:juntacontratacion@mjusticia.es)

Teléfono: 913904419

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=230HCOLeWATgL1BHd3qjQA%3D%3D>

#### **Otros puntos de contacto:**

Denominación oficial: Tribunal Administrativo Central Recursos Contractuales

Localidad: Madrid

Código postal: 28025

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

#### **Funciones de esta organización:**

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

## **Información del anuncio**

---

Identificador/versión del anuncio: bc9f7f02-58f1-45e6-9878-2581ef975d93 - 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: 09/05/2025 09:46:31 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 307412-2025

Número de la edición del DO S: 91/2025

Fecha de publicación: 13/05/2025