

## 321759-2026 - Licitación

España – Centro de llamadas – Servicio de información especializada, telefónica y presencial, emisión de llamadas por necesidades asistenciales o de tramitación administrativa. Realización ocasional de encuestas o campañas telefónicas y gestión de la base de datos del Club de los 60. OJ S 90/2026 11/05/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal  
Servicios

### 1. Comprador

---

#### 1.1. Comprador

Denominación oficial: Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León

Correo electrónico: [gsscontratacion@jcy.es](mailto:gsscontratacion@jcy.es)

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad regional

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

### 2. Procedimiento

---

#### 2.1. Procedimiento

Título: Servicio de información especializada, telefónica y presencial, emisión de llamadas por necesidades asistenciales o de tramitación administrativa. Realización ocasional de encuestas o campañas telefónicas y gestión de la base de datos del Club de los 60.

Descripción: En cumplimiento de los principios de necesidad, idoneidad y eficiencia establecidos en el artículo 28 de la LCSP la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante la celebración del presente contrato, se encuadran dentro del ámbito de las funciones y competencias atribuidas a este Centro Directivo determinándose con precisión la idoneidad del objeto y contenido del contrato en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Identificador del procedimiento: d8845a0a-74be-403f-b0c1-11effd124b18

Identificador interno: A2026/004996

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

##### 2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

##### 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

**2.1.3. Valor**

Valor estimado, IVA excluido: 1 017 603,35 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

Incumplimiento de la obligación de pago de impuestos: No hallarse el licitador al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias impuestas por las disposiciones vigentes, en los términos señalados en el artículo 13 del Real Decreto 1098/2001 de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

Incumplimiento de obligaciones basadas en motivos de exclusión puramente nacionales: Estar incurso el licitador en alguna prohibición de contratar, inscrita en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas clasificadas del Sector Público o el equivalente en el ámbito de las Comunidades Autónomas en función del ámbito de la prohibición para contratar y el órgano que la haya declarado.

Incumplimiento de la obligación de pago de cotizaciones a la seguridad social: No hallarse el licitador al corriente en el cumplimiento de las obligaciones de Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, en los términos señalados en el artículo 14 del Real Decreto 1098 /2001 de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

---

## **5. Lote**

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

Título: Servicio de información especializada, telefónica y presencial, emisión de llamadas por necesidades asistenciales o de tramitación administrativa. Realización ocasional de encuestas o campañas telefónicas y gestión de la base de datos del Club de los 60.

Descripción: En cumplimiento de los principios de necesidad, idoneidad y eficiencia establecidos en el artículo 28 de la LCSP la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante la celebración del presente contrato, se encuadran dentro del ámbito de las funciones y competencias atribuidas a este Centro Directivo determinándose con precisión la idoneidad del objeto y contenido del contrato en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Identificador interno: A2026/004996

**5.1.1. Finalidad**

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

**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

**5.1.3. Duración estimada**

Duración: 36 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): sí

#### 5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Cumplimiento de objetivos sociales

Descripción: Cumplimiento de objetivos sociales

Objetivo social promovido: Oportunidades de empleo para desempleados de larga duración, personas desfavorecidas o personas con discapacidad, Accesibilidad para todos, Igualdad de género, Igualdad étnica

#### 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: Referencias sobre servicios específicos

Descripción del criterio de selección: Trabajos realizados

Criterio: Certificados de institutos de control de calidad

Descripción del criterio de selección: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

#### 5.1.10. Criterios de adjudicación

##### Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Proposición económica.

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

Criterio de adjudicación: número: 51

##### Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Mejoras en la prestación del servicio.

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

Criterio de adjudicación: número: 10

##### Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Organización y prestación del servicio.

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

Criterio de adjudicación: número: 24

##### Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Sistema de gestión, calidad y control del servicio.

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

Criterio de adjudicación: número: 15

#### 5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=2u0LUg7ghNqHCIsjvJ3rhQ%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=2u0LUg7ghNqHCIsjvJ3rhQ%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=2u0LUg7ghNqHCIsjvJ3rhQ%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=2u0LUg7ghNqHCIsjvJ3rhQ%3D%3D)

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

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 08/06/2026 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: 2 Meses

**Información sobre la apertura pública:**

Fecha de apertura: 09/06/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León

Fecha de apertura: 30/06/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: Gerencia de Servicios Sociales

Fecha de apertura: 15/06/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León

**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: Promover el empleo de personas con especiales dificultades de inserción en el mercado laboral.

Facturación electrónica: Permitida

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

**5.1.16. Información adicional, mediación y recurso**

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León - Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de Castilla y León.

Información sobre los plazos de revisión: El plazo para interponer el recurso especial a que se refiere artículo 50 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP), será de quince días hábiles y su cómputo se realizará en función del tipo de acto objeto del curso. No obstante, el plazo para interponer el recurso especial contra la adjudicación será de diez días naturales a computar en la forma prevista en la letra d) del artículo 50 apartado 1 de la LCSP, cuando los contratos se vayan a financiar con fondos europeos procedentes del Instrumento Europeo de Recuperación, Fondo Europeo de Desarrollo Regional, Fondo Social Europeo Plus, Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural y Fondo Europeo Marítimo y de Pesca conforme al artículo 58 del Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

## 8. Organizaciones

---

### 8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León

Número de registro: 21038270147587

Número de registro: Q9750009D

Localidad: Valladolid

Código postal: 47001

Subdivisión del país (NUTS): Valladolid (ES418)

País: España

Punto de contacto: Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León

Correo electrónico: [gsscontratacion@jcyl.es](mailto:gsscontratacion@jcyl.es)

Teléfono: +34 983410900

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=dydUOC%2BNh3UQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

#### Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de Castilla y León.

Localidad: Zamora

Código postal: 49001

Subdivisión del país (NUTS): Zamora (ES419)

País: España

Dirección de internet: <https://consejoconsultivocastillayleon.sedelectronica.es>

#### Funciones de esta organización:

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

## Información del anuncio

---

Identificador/versión del anuncio: 2d4643de-e9eb-448c-ad47-444b3ab8c8ef - 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: 08/05/2026 09:33:31 (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: 321759-2026

Número de la edición del DO S: 90/2026

Fecha de publicación: 11/05/2026