

## 405059-2026 - Licitación

España – Centro de llamadas – Servicio de explotación operativa del sistema integrado de gestión de emergencias 112 Región de Murcia

OJ S 112/2026 12/06/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

### 1. Comprador

---

#### 1.1. Comprador

Denominación oficial: Consejería de Presidencia, Juventud, Acción Exterior y Emergencias de la Región de Murcia

Correo electrónico: [jesus.arnao@carm.es](mailto:jesus.arnao@carm.es)

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad regional

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

### 2. Procedimiento

---

#### 2.1. Procedimiento

Título: Servicio de explotación operativa del sistema integrado de gestión de emergencias 112 Región de Murcia

Descripción: El servicio objeto de contratación (en adelante, servicio de explotación operativa) consiste en la atención telefónica y clasificación de las llamadas de emergencia realizadas por los ciudadanos al número único europeo de emergencia 112, así como en la puesta a disposición de los servicios de emergencia de la información recabada para su actuación rápida, coordinada y eficaz.

Identificador del procedimiento: 1ab23e6f-34b2-448b-987f-a1d458aaad28

Identificador interno: 11001/2026

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): Murcia (ES620)

País: España

##### 2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 22 633 228,45 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 obligaciones en materia de Derecho laboral: Ver Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

## 5. Lote

---

### 5.1. Lote: LOT-0000

Título: Servicio de explotación operativa del sistema integrado de gestión de emergencias 112  
Región de Murcia

Descripción: El servicio objeto de contratación (en adelante, servicio de explotación operativa) consiste en la atención telefónica y clasificación de las llamadas de emergencia realizadas por los ciudadanos al número único europeo de emergencia 112, así como en la puesta a disposición de los servicios de emergencia de la información recabada para su actuación rápida, coordinada y eficaz.

Identificador interno: 11001/2026

#### 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): Murcia (ES620)

País: España

#### 5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 26/09/2026

Fecha de finalización de la duración: 14/05/2030

#### 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

#### 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

#### 5.1.10. Criterios de adjudicación

##### Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Mejoras.

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

Criterio de adjudicación: número: 60

##### Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Oferta económica.

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

Criterio de adjudicación: número: 10

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Propuesta técnica.

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

Criterio de adjudicación: número: 30

**5.1.11. Pliegos de contratación**

Dirección de los pliegos de contratación: [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=IHvC88lZwljL1rX3q%2FMAPA%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=IHvC88lZwljL1rX3q%2FMAPA%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=IHvC88lZwljL1rX3q%2FMAPA%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=IHvC88lZwljL1rX3q%2FMAPA%3D%3D)

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

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 01/07/2026 23:59:00 (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: 24/07/2026 11:30:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

**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: Ver apartado N.2 del PCAP.

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: Consejería de Presidencia, Juventud, Acción Exterior y Emergencias de la Región de Murcia - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Información sobre los plazos de revisión: Ver art. 58 del R.D. 36/2020 de 30 de diciembre

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso:

Consejería de Presidencia, Juventud, Acción Exterior y Emergencias de la Región de Murcia - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

---

**8. Organizaciones****8.1. ORG-0001**

Denominación oficial: Consejería de Presidencia, Juventud, Acción Exterior y Emergencias de la Región de Murcia

Número de registro: 21437600187520

Número de registro: S3011001I

Localidad: Murcia

Código postal: 30071

Subdivisión del país (NUTS): Murcia (ES620)

País: España

Punto de contacto: Consejería de Presidencia, Juventud, Acción Exterior y Emergencias de la Región de Murcia

Correo electrónico: [jesus.arnao@carm.es](mailto:jesus.arnao@carm.es)

Teléfono: 968362594

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=YTa3Dq7pwJ5vYnTkQN0%2FZA%3D%3D>

**Otros puntos de contacto:**

Denominación oficial: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Localidad: Madrid

Código postal: 28020

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Dirección de internet: <https://sedeminhap.gob.es/>

**Otros puntos de contacto:**

Denominación oficial: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Localidad: Madrid

Código postal: 28020

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Dirección de internet: <https://sedeminhap.gob.es/es-ES/Sedes/TACRC/Paginas/Default.aspx>

**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: 8afab0d5-4faa-437f-be7e-7c723580be35 - 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: 11/06/2026 11:23:37 (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: 405059-2026

Número de la edición del DO S: 112/2026

Fecha de publicación: 12/06/2026