

## 481232-2026 - Licitación

España – Servicios de atención al cliente – Servicio de atención e información telefónica al mutualista, modelo híbrido Voicebot y agente para MAZ M.C.S.S. Nº 11

OJ S 132/2026 13/07/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

### 1. Comprador

---

#### 1.1. Comprador

Denominación oficial: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social nº 11

Correo electrónico: [contratacion@maz.es](mailto:contratacion@maz.es)

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público bajo el control de una autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Salud

### 2. Procedimiento

---

#### 2.1. Procedimiento

Título: Servicio de atención e información telefónica al mutualista, modelo híbrido Voicebot y agente para MAZ M.C.S.S. Nº 11

Descripción: Servicio de atención e información telefónica al mutualista, modelo híbrido Voicebot y agente para MAZ M.C.S.S. Nº 11

Identificador del procedimiento: e9120395-91ec-4e22-b21e-396e01d21369

Identificador interno: 2026/A/ASC/0372

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): Zaragoza (ES243)

País: España

##### 2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 838 656,00 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: acuerdos para falsear la competencia

### 5. Lote

---

### 5.1. Lote: LOT-0000

Título: Servicio de atención e información telefónica al mutualista, modelo híbrido Voicebot y agente para MAZ M.C.S.S. Nº 11

Descripción: Servicio de atención e información telefónica al mutualista, modelo híbrido Voicebot y agente para MAZ M.C.S.S. Nº 11

Identificador interno: 2026/A/ASC/0372

#### 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): Zaragoza (ES243)

País: España

#### 5.1.3. Duración estimada

Duración: 2 Años

#### 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 procesos.

#### 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: Técnicos o entidades técnicas para llevar a cabo el trabajo

Descripción del criterio de selección: Técnicos o unidades técnicas

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: Calidad

Descripción: Descuento en precio unitario de llamadas mensuales atendidas por IA.

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

Criterio de adjudicación: número: 5

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Operadores franja horaria diaria.

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

Criterio de adjudicación: número: 5

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Plan de sostenibilidad.

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

Criterio de adjudicación: número: 5

**Criterio:**

Tipo: Precio

Descripción: Precio del servicio.

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

Criterio de adjudicación: número: 45

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Plan de Atención modelo híbrido iA + Agente.

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

Criterio de adjudicación: número: 7

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Propuesta de organización del servicio..

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

Criterio de adjudicación: número: 25

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Sistema de formación de los operadores.

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

Criterio de adjudicación: número: 8

**5.1.11. Pliegos de contratación**

Dirección de los pliegos de contratación: [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%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=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D)

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

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 02/09/2026 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: 16/09/2026 09:30:00 (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: Garantizará la promoción de trato igualitario  
y no discriminatorio y adopción de medidas de conciliación familiar.

Facturación electrónica: Permitida

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: no

#### **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 MAZ Mútua de  
Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social nº 11 - Tribunal  
Administrativo Central de Recursos Contractuales

Información sobre los plazos de revisión: 15 días hábiles a partir del siguiente al de la  
publicación del anuncio en el perfil del contratante

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso:  
Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la  
Seguridad Social nº 11 - Área Contratación de MAZ M.C.S.S. Nº 11

## **8. Organizaciones**

---

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

Denominación oficial: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades  
Profesionales de la Seguridad Social nº 11

Número de registro: 50102610015001

Número de registro: G50005321

Localidad: Zaragoza

Código postal: 50001

Subdivisión del país (NUTS): Zaragoza (ES243)

País: España

Punto de contacto: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades  
Profesionales de la Seguridad Social nº 11

Correo electrónico: [contratacion@maz.es](mailto:contratacion@maz.es)

Teléfono: 976301360

Fax: 976748038

Dirección de internet: <http://www.maz.es>

Perfil de comprador: [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:  
perfilContratante&idBp=hWIh5W7e6YA%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=hWIh5W7e6YA%3D)

**Otros puntos de contacto:**

Denominación oficial: Área Contratación de MAZ M.C.S.S. Nº 11

Localidad: ZARAGOZA

Código postal: 50001

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Correo electrónico: [contratacion@maz.es](mailto:contratacion@maz.es)

Teléfono: 976701863

**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

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

Teléfono: +34 913491319

Dirección de internet: <https://www.hacienda.gob.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: 0a221459-f1f7-429b-9595-603480d88753 - 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: 10/07/2026 11:18:01 (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: 481232-2026

Número de la edición del DO S: 132/2026

Fecha de publicación: 13/07/2026