

584413-2025 - Resultados

España – Servicios de contestación de llamadas telefónicas – Servicio de información multicanal del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes

OJ S 171/2025 08/09/2025

Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen normal
Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Junta de Contratación del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes

Correo electrónico: bzcontratacion@mpr.es

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Servicio de información multicanal del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes

Descripción: El contrato tiene por objeto prestar apoyo al servicio de atención a peticiones de información y consultas que realiza la ciudadanía en relación con los trámites y servicios prestados en el ámbito del Ministerio.

Identificador del procedimiento: fc2e6fd5-aa9a-47f2-880d-d555e7e1576b

Anuncio anterior: 77f42d12-3d44-48ba-8c84-ea6a842da3b0-01

Identificador interno: ASE/2024/0067

Tipo de procedimiento: Abierto

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, 79512000 Centro de llamadas

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Servicio de información multicanal del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes

Descripción: El contrato tiene por objeto prestar apoyo al servicio de atención a peticiones de información y consultas que realiza la ciudadanía en relación con los trámites y servicios prestados en el ámbito del Ministerio.

Identificador interno: ASE/2024/0067

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, 79512000 Centro de llamadas

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

5.1.6. Información general

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Mejora en los indicadores de los acuerdos de nivel de servicio.

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

Criterio de adjudicación: número: 20,00

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Precio.

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

Criterio de adjudicación: número: 50,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Concepción global del servicio.

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

Criterio de adjudicación: número: 30,00

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 del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes - TRIBUNAL ADMINISTRATIVO CENTRAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

Información sobre los plazos de revisión: Se atenderá a lo establecido en el artículo 50 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23 /UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014

6. Resultados

Valor de todos los contratos adjudicados en este aviso: 4 332 841,36 EUR

6.1. Resultados: identificador de lotes: LOT-0000

Estado de selección del ganador: Se ha escogido al menos un ganador.

6.1.2. Información de los ganadores

Ganador:

Denominación oficial: ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.U

Oferta:

Identificador de la oferta: REF TEN-0001/LOT-0000

Identificador del lote o el grupo de lotes: LOT-0000

Valor de la licitación: 4 332 841,36 EUR

La oferta se ha posicionado: no

Subcontratación: No

Información del contrato:

Identificador del contrato: ASE/2024/0067

Fecha de elección del ganador: 24/06/2025

Fecha de celebración del contrato: 27/08/2025

6.1.4. Información estadística

Ofertas o solicitudes de participación recibidas:

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas presentadas electrónicamente

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 2

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas de licitadores que son microempresas, pequeñas o medianas empresas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 0

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 2

Gama de ofertas:

Valor de la oferta más baja admisible: 4 332 841,36 EUR

Valor de la oferta más alta admisible: 4 785 491,16 EUR

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Junta de Contratación del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes

Número de registro: 11578670201627

Número de registro: S2811001C

Localidad: Madrid

Código postal: 28071

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Punto de contacto: Junta de Contratación del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes

Correo electrónico: bzcontratacion@mpr.es

Teléfono: +034 913353178

Dirección de internet: <https://www.mpr.gob.es>

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=PEmzEuPKnAqmq21uxhbaVQ%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

Correo electrónico: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.U

Tamaño del operador económico: Gran empresa

Número de registro: A79331690

Localidad: Madrid

Código postal: 28037

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Correo electrónico: comercial@contactcenter.ilunion.com

Teléfono: +91 3608990

Funciones de esta organización:

Licitador

Propietario beneficiario:

Nacionalidad del titular: España

Ganador de estos lotes: LOT-0000

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 19593598-3955-4fee-a8e4-d7293c526801 - 01

Tipo de formulario: Resultados

Tipo de anuncio: Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 29

Fecha de envío del anuncio: 05/09/2025 12:08:43 (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: 584413-2025

Número de la edición del DO S: 171/2025

Fecha de publicación: 08/09/2025