

**España – Servicios de información con valor añadido – Servicio de atención ciudadana telefónica 010**  
**OJ S 231/2025 01/12/2025**  
**Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen normal**  
**Servicios**

## 1. Comprador

---

### 1.1. Comprador

Denominación oficial: Junta de Gobierno del Ajuntament de València  
Correo electrónico: [e-contratacion@valencia.es](mailto:e-contratacion@valencia.es)  
Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad local  
Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

## 2. Procedimiento

---

### 2.1. Procedimiento

Título: Servicio de atención ciudadana telefónica 010  
Descripción: Servicio de atención ciudadana telefónica 010  
Identificador del procedimiento: a25e2a01-02c2-4a79-aaca-9409be31fd7e  
Anuncio anterior: 441eea62-4976-42ca-8daf-5c041cc12457-01  
Identificador interno: 04101/2025/32-SER  
Tipo de procedimiento: Abierto

#### 2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios  
Clasificación principal (cpv): 64216210 Servicios de información con valor añadido

#### 2.1.2. Lugar de ejecución

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

#### 2.1.4. Información general

**Base jurídica:**  
Directiva 2014/24/UE

## 5. Lote

---

### 5.1. Lote: LOT-0000

Título: Servicio de atención ciudadana telefónica 010  
Descripción: Servicio de atención ciudadana telefónica 010  
Identificador interno: 04101/2025/32-SER

#### 5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios  
Clasificación principal (cpv): 64216210 Servicios de información con valor añadido  
**Opciones:**  
Descripción de las opciones: según se indica en el apartado e del anexo I al pcap

#### 5.1.2. Lugar de ejecución

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

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): sí

#### 5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

#### 5.1.10. Criterios de adjudicación

##### Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Baja económica a los precios unitarios.

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

Criterio de adjudicación: número: 40,00

##### Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Certificación ENS (Esquema Nacional de Seguridad).

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

Criterio de adjudicación: número: 2,00

##### Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Idiomas adicionales de atención.

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

Criterio de adjudicación: número: 7,00

##### Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Mejora: disponer de una persona que se encargue de la revisión y actualización de la base de datos interna que sirve de soporte al personal del 010, en sus funciones de información..

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

Criterio de adjudicación: número: 5,00

##### Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Mejora: Ofrecer el servicio adicional "Te llamamos", consistente en devolver la llamada en una franja horaria previamente indicada por el usuario..

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

Criterio de adjudicación: número: 3,00

##### Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Titulación del personal.

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

Criterio de adjudicación: número: 3,00

##### Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Organización y funcionamiento del servicio.

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

Criterio de adjudicación: número: 40,00

#### 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 Gobierno del Ajuntament de València - Ajuntament de Valencia

Información sobre los plazos de revisión: hasta 2025-06-02+02:00

### **6. Resultados**

---

Valor de todos los contratos adjudicados en este aviso: 1 680 000,00 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: DIGILTEA SOLUCIONES, S.L.- ACTÚA SERVICIOS Y MEDIO AMBIENTE S.L.

**Oferta:**

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

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

Valor de la licitación: 1 680 000,00 EUR

La oferta se ha posicionado: no

Subcontratación: No

**Información del contrato:**

Identificador del contrato: 351

Fecha de elección del ganador: 24/10/2025

Fecha de celebración del contrato: 24/11/2025

#### **6.1.4. Información estadística**

**Ofertas o solicitudes de participación recibidas:**

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: 3

**Gama de ofertas:**

Valor de la oferta más baja admisible: 0,00 EUR

Valor de la oferta más alta admisible: 0,00 EUR

### **8. Organizaciones**

---

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

Denominación oficial: Junta de Gobierno del Ajuntament de València

Número de registro: 31011480144908

Número de registro: P4625200C

Localidad: València

Código postal: 46002

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

País: España

Punto de contacto: Junta de Gobierno del Ajuntament de València

Correo electrónico: [e-contratacion@valencia.es](mailto:e-contratacion@valencia.es)

Teléfono: +34 962081802

Fax: +34 963940498

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

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=Bv8rLoVmJ5sQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

**Otros puntos de contacto:**

Denominación oficial: Ajuntament de Valencia

Localidad: València

Código postal: 46001

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

País: España

Dirección de internet: <http://sede.valencia.es/sede/>

**Funciones de esta organización:**

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

#### 8.1. ORG-0002

Denominación oficial: DIGILTEA SOLUCIONES, S.L.- ACTÚA SERVICIOS Y MEDIO AMBIENTE S.L.

Tamaño del operador económico: Gran empresa

Número de registro: 323237

Número de registro: B98352941-B73727349

Localidad: MADRID

Código postal: 28046

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

País: España

Correo electrónico: [contratacion@digiltea.com](mailto:contratacion@digiltea.com)

Teléfono: +034 664688310

**Funciones de esta organización:**

Licitador

**Propietario beneficiario:**

Nacionalidad del titular: España

**Ganador de estos lotes:** LOT-0000

---

#### Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 3ffa4b2c-eeb2-4325-bdb8-3eef1d148bbd - 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: 28/11/2025 12:52:42 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 795624-2025

Número de la edición del DO S: 231/2025

Fecha de publicación: 01/12/2025