

**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

