

España – Servicios de contestación de llamadas telefónicas – Servicio de atención de llamadas del “Teléfono Municipal de Información 010”.

OJ S 234/2025 04/12/2025

**Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen normal
Servicios**

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Málaga

Correo electrónico: perfildelcontratante@malaga.eu

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad local

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Servicio de atención de llamadas del “Teléfono Municipal de Información 010”.

Descripción: Requisitos exigidos en el artículo 116, apartado 4 de la LCSP, en los siguientes términos, tal como establece literalmente el apartado 1 del Informe de Inicio: “Necesidad: Desde el SAIC, se gestiona la atención ciudadana de primer nivel (no la especializada), a través de los canales presencial (OMAC), telefónico (010) y telemático (info@malaga.eu y Malaga24h). La atención ciudadana, por medio de la prestación del servicio telefónico municipal de información 010, a través del cual se facilita información al usuario sobre diversos temas municipales, recoge peticiones de la ciudadanía y actualiza información en diversas bases de datos relacionada con la atención ciudadana.

Identificador del procedimiento: 5b9a36c1-6f3a-47ea-b187-69bf65e264cf

Anuncio anterior: 9b9cbe59-2bf8-45e8-ac28-debd0538d78c-01

Identificador interno: 63/25

Tipo de procedimiento: Abierto

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Málaga (ES617)

País: España

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Servicio de atención de llamadas del “Teléfono Municipal de Información 010”.

Descripción: Requisitos exigidos en el artículo 116, apartado 4 de la LCSP, en los siguientes términos, tal como establece literalmente el apartado 1 del Informe de Inicio: “Necesidad:

Desde el SAIC, se gestiona la atención ciudadana de primer nivel (no la especializada), a través de los canales presencial (OMAC), telefónico (010) y telemático (info@malaga.eu y Malaga24h). La atención ciudadana, por medio de la prestación del servicio telefónico municipal de información 010, a través del cual se facilita información al usuario sobre diversos temas municipales, recoge peticiones de la ciudadanía y actualiza información en diversas bases de datos relacionada con la atención ciudadana.

Identificador interno: 63/25

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Málaga (ES617)

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: Precio

Descripción: Criterio económico..

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

Criterio de adjudicación: número: 80,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Mejorar la bolsa de horas para campañas, programas, encuestas y eventos en 50 horas..

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

Criterio de adjudicación: número: 10,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Mejorar las horas de formación en 5 horas..

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

Criterio de adjudicación: número: 10,00

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 Ayuntamiento de Málaga - Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales del Ayuntamiento de Málaga

Información sobre los plazos de revisión: Recurso especial.

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Málaga - Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales del Ayuntamiento de Málaga

6. Resultados

Valor de todos los contratos adjudicados en este aviso: 251 880,00 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: FACTUDATA XXI SL

Oferta:

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

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

Valor de la licitación: 251 880,00 EUR

La oferta se ha posicionado: no

Subcontratación: No

Información del contrato:

Identificador del contrato: 63/25

Fecha de elección del ganador: 17/10/2025

Fecha de celebración del contrato: 21/11/2025

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: 3

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 6

Gama de ofertas:

Valor de la oferta más baja admisible: 251 880,00 EUR

Valor de la oferta más alta admisible: 299 000,00 EUR

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Málaga

Número de registro: 30557810097781

Número de registro: P2906700F

Localidad: Málaga

Código postal: 29016

Subdivisión del país (NUTS): Málaga (ES617)

País: España

Punto de contacto: Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Málaga

Correo electrónico: perfildelcontratante@malaga.eu

Teléfono: +34 951927781

Fax: +34 951926572

Dirección de internet: <http://www.malaga.eu>

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=DxxxopwdD5gQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales del Ayuntamiento de Málaga

Localidad: Málaga

Código postal: 29016

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Correo electrónico: tarcaytomalaga@malaga.eu

Teléfono: +34 951927156

Fax: +34 951926574

Dirección de internet: <https://sede.malaga.eu/es/tramitacion/administracion-publica/detalle-del-tramite/index.html?id=5898&tipoVO=5>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales del Ayuntamiento de Málaga

Localidad: Málaga

Código postal: 29016

Subdivisión del país (NUTS): Málaga (ES617)

País: España

Correo electrónico: tarcaytomalaga@malaga.eu

Teléfono: +34 951927156

Fax: +34 951926574

Dirección de internet: <https://sede.malaga.eu/es/tramitacion/administracion-publica/detalle-del-tramite/index.html?id=5898&tipoVO=5>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: FACTUDATA XXI SL

Tamaño del operador económico: Microempresa, pequeña empresa o mediana empresa

Número de registro: B14340095

Localidad: MÁLAGA

Código postal: 29007

Subdivisión del país (NUTS): Málaga (ES617)

País: España

Correo electrónico: administracion@factudata.com

Teléfono: +34 626329083

Funciones de esta organización:

Licitador

Propietario beneficiario:

Nacionalidad del titular: España

Ganador de estos lOTES: LOT-0000

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 46e4eef-e569-48ec-844d-d9c4b4000d24 - 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: 03/12/2025 10:16:32 (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: 806253-2025

Número de la edición del DO S: 234/2025

Fecha de publicación: 04/12/2025