

846214-2025 - Licitación

España – Servicios de contestación de llamadas telefónicas – Servicio del Centro de Atención a la Ciudadanía (Contact Center) en modalidad multicanal para el Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera y sus empresas municipales: EMSISA Empresa Municipal SA y Chiclana Natural SA.

OJ S 245/2025 19/12/2025

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera

Correo electrónico: contratacion-bienes@chiclana.es

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad local

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Servicio del Centro de Atención a la Ciudadanía (Contact Center) en modalidad multicanal para el Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera y sus empresas municipales: EMSISA Empresa Municipal SA y Chiclana Natural SA.

Descripción: Constituye el objeto del contrato la prestación conjunta del servicio del centro de atención a la ciudadanía (contact center) en modalidad multicanal, para el Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera y sus empresas municipales, EMSISA Empresa Municipal SA. y CHICLANA NATURAL S.A, no formando parte del mismo en ningún caso, la atención presencial que se presta por la plantilla municipal y el personal de las empresas municipales y sin sobrepasar la normativa y competencias municipales. El servicio de prestará con sujeción al Pliego de Condiciones Económico-administrativas y al Pliego de Prescripciones Técnicas suscrito con fecha 16 de diciembre de 2025 por el Jefe de Negociado de Registro e Información. La prestación de este servicio incluirá la atención por los distintos canales de comunicación municipales, (teléfono, email, wasap, web, redes sociales y otros), incluyendo los recursos humanos, materiales y de soporte técnico de la empresa que resulte adjudicataria, con la excepción de la atención presencial que se presta desde el ayuntamiento y sus empresas municipales. Este modelo de gestión conlleva el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's), el empleo de las funcionalidades y aplicativos comunes de los servicios municipales, así como una participación activa de la población, incluyendo dentro de la misma no sólo a la ciudadanía del municipio sino también a empresas, residentes de otras ciudades, visitantes, etc.

Identificador del procedimiento: 4a276ef3-7bbd-4c15-9a23-36756de81570

Identificador interno: 73/2025

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

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): Cádiz (ES612)

País: España

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 1 003 018,19 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

Incumplimiento de obligaciones basadas en motivos de exclusión puramente nacionales:

Encontrarse incurso en alguna de las circunstancias que enumera el artículo 71 de la LCSP como prohibitivas para contratar.

Insolvencia: No acreditar contar con la solvencia económica y técnica mediante la presentación de la documentación descrita en el PCAP.

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Servicio del Centro de Atención a la Ciudadanía (Contact Center) en modalidad multicanal para el Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera y sus empresas municipales: EMSISA Empresa Municipal SA y Chiclana Natural SA.

Descripción: Constituye el objeto del contrato la prestación conjunta del servicio del centro de atención a la ciudadanía (contact center) en modalidad multicanal, para el Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera y sus empresas municipales, EMSISA Empresa Municipal SA. y CHICLANA NATURAL S.A, no formando parte del mismo en ningún caso, la atención presencial que se presta por la plantilla municipal y el personal de las empresas municipales y sin sobrepasar la normativa y competencias municipales. El servicio de prestará con sujeción al Pliego de Condiciones Económico-administrativas y al Pliego de Prescripciones Técnicas suscrito con fecha 16 de diciembre de 2025 por el Jefe de Negociado de Registro e Información. La prestación de este servicio incluirá la atención por los distintos canales de comunicación municipales, (teléfono, email, wasap, web, redes sociales y otros), incluyendo los recursos humanos, materiales y de soporte técnico de la empresa que resulte adjudicataria, con la excepción de la atención presencial que se presta desde el ayuntamiento y sus empresas municipales. Este modelo de gestión conlleva el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's), el empleo de las funcionalidades y aplicativos comunes de los servicios municipales, así como una participación activa de la población, incluyendo dentro de la misma no sólo a la ciudadanía del municipio sino también a empresas, residentes de otras ciudades, visitantes, etc.

Identificador interno: 73/2025

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): Cádiz (ES612)

País: España

5.1.3. Duración estimada

Duración: 2 Años

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

Más información sobre renovaciones: El plazo de duración inicial del contrato será de dos años, pudiendo prorrogarse por anualidades, sin que la duración total del mismo, incluidas sus posibles prórrogas, pueda exceder de cuatro 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

Objetivo social promovido: Condiciones de trabajo justas

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

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: 1.- Oferta económica..

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

Criterio de adjudicación: número: 55,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: B. Propuesta técnica..

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

Criterio de adjudicación: número: 45,00

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=z9Wg0LjMEAReKgd8LfV9g%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=z9Wg0LjMEAReKgd8LfV9g%3D%3D

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: español
Catálogo electrónico: No autorizada
Plazo de recepción de ofertas: 19/01/2026 13:30:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental
Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 2 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 21/01/2026 10:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lugar: Sala de reuniones del Servicio de Contratación y Patrimonio

Fecha de apertura: 30/01/2026 10:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lugar: Sala de Reuniones del Servicio de Contratación y Patrimonio.

Fecha de apertura: 21/01/2026 10:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lugar: Sala de reuniones del Servicio de Contratación y Patrimonio

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: El contratista estará obligado al cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución descritas en la cláusula 28 del PCAP. Las condiciones especiales de ejecución tienen la consideración de condiciones esenciales del contrato a los efectos señalados en el artículo 211.f) LCSP..

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: sí

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 Chiclana de la Frontera - Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera

Información sobre los plazos de revisión: Frente a los acuerdos adoptados por el órgano de contratación en este procedimiento se podrá interponer potestativamente el recurso especial en materia de contratación previsto en el artículo 44 de la LCSP, que se resolverá por el Tribunal de Recursos Contractuales de la Diputación de Cádiz en virtud de Convenio de Colaboración suscrito entre la Diputación Provincial de Cádiz y este Excmo. Ayuntamiento con fecha 1 de septiembre de 2023. En caso de no hacer uso del recurso indicado antes, podrá interponer recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado de ese orden jurisdiccional, con sede en Cádiz.

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera - Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera
Número de registro: 31037190147479
Número de registro: P1101500E
Localidad: Chiclana de la Frontera
Código postal: 11130
Subdivisión del país (NUTS): Cádiz (ES612)
País: España
Punto de contacto: Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera
Correo electrónico: contratacion-bienes@chiclana.es
Teléfono: 956490003
Dirección de internet: <https://www.chiclana.es/delegaciones-y-servicios/contratacion-y-patrimonio/>
Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=l5zLyDabzUIQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera
Localidad: Chiclana de la Frontera
Código postal: 11130
Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)
País: España
Correo electrónico: contratacion-bienes@chiclana.es
Teléfono: +34 956490003
Dirección de internet: <https://www.chiclana.es/>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera
Localidad: Chiclana de la Frontera
Código postal: 11130
Subdivisión del país (NUTS): Cádiz (ES612)
País: España
Correo electrónico: contratacion-bienes@chiclana.es
Teléfono: +34 956490003
Dirección de internet: <https://www.chiclana.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: afe742d9-33a8-4310-90b4-89525742dfb3 - 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: 18/12/2025 13:37:52 (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: 846214-2025
Número de la edición del DO S: 245/2025
Fecha de publicación: 19/12/2025