

## 865178-2025 - Resultados

España – Servicios de asistencia social y servicios conexos – Servicio 016 de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia contra las mujeres.

OJ S 250/2025 29/12/2025

Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen simplificado

Servicios

### 1. Comprador

---

#### 1.1. Comprador

Denominación oficial: Secretaría de Estado de Igualdad y para la Erradicación de la Violencia contra las Mujeres

Correo electrónico: [seivg@igualdad.gob.es](mailto:seivg@igualdad.gob.es)

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Protección social

### 2. Procedimiento

---

#### 2.1. Procedimiento

Título: Servicio 016 de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia contra las mujeres.

Descripción: Servicio 016 de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia contra las mujeres.

Identificador del procedimiento: 6afbf510-38af-4a5c-a9e2-67a58d5ae944

Anuncio anterior: 483198d6-0044-4407-9a76-8e9ab2764acc-01

Identificador interno: 202503PA0001

Tipo de procedimiento: Abierto

##### 2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 85300000 Servicios de asistencia social y servicios conexos

Clasificación adicional (cpv): 64210000 Servicios telefónicos y de transmisión de datos, 85312300 Servicios de orientación y asesoramiento

##### 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 016 de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia contra las mujeres.

Descripción: Servicio 016 de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia contra las mujeres.

**5.1.1. Finalidad**

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 85300000 Servicios de asistencia social y servicios conexos

Clasificación adicional (cpv): 64210000 Servicios telefónicos y de transmisión de datos,  
85312300 Servicios de orientación y asesoramiento

**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

**5.1.10. Criterios de adjudicación**

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Acuerdo de Nivel de Servicio SLA en el canal telefónico..

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

Criterio de adjudicación: número: 6,00

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Horario de atención telefónica en otros idiomas de lunes a viernes..

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

Criterio de adjudicación: número: 2,00

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Idiomas de atención a través de los canales de correo electrónico y chat online..

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

Criterio de adjudicación: número: 2,00

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Número de personas psicólogas o personas trabajadoras sociales por turno de trabajo..

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

Criterio de adjudicación: número: 7,00

**Criterio:**

Tipo: Precio

Descripción: Propuesta económica.

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

Criterio de adjudicación: número: 48,00

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Características del sistema de análisis de calidad del servicio..

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

Criterio de adjudicación: número: 5,00

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Formación y desarrollo Profesional.

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

Criterio de adjudicación: número: 6,00

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Infraestructura de acceso y equipo telefónico.

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

Criterio de adjudicación: número: 4,00

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Plan de devolución.

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

Criterio de adjudicación: número: 2,00

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Plan de gestión del personal.

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

Criterio de adjudicación: número: 6,00

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Quejas y sugerencias.

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

Criterio de adjudicación: número: 2,00

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Soluciones tecnológicas para garantizar la accesibilidad para personas con discapacidad física y/ o intelectual..

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

Criterio de adjudicación: número: 4,00

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Supervisión y apoyo psicológico..

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

Criterio de adjudicación: número: 6,00

#### 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: Secretaría de Estado de Igualdad y para la Erradicación de la Violencia contra las Mujeres - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

## 6. Resultados

---

Valor de todos los contratos adjudicados en este aviso: 1 900 000,00 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: Servicios de Teleasistencia. S.A.

**Oferta:**

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

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

Valor de la licitación: 1 900 000,00 EUR

La oferta se ha posicionado: no

Subcontratación: No

**Información del contrato:**

Identificador del contrato: 202503PA0001

Fecha de elección del ganador: 12/11/2025

Fecha de celebración del contrato: 23/12/2025

### 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: 2

## 8. Organizaciones

---

### 8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Secretaría de Estado de Igualdad y para la Erradicación de la Violencia contra las Mujeres

Número de registro: 11667080210468

Número de registro: S2801446B

Localidad: Madrid

Código postal: 28014

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Punto de contacto: Secretaría de Estado de Igualdad y para la Erradicación de la Violencia contra las Mujeres

Correo electrónico: [seivg@igualdad.gob.es](mailto:seivg@igualdad.gob.es)

Teléfono: 915243280

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=yjVEmP8ktlRVq4S9zvaQpQ%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](mailto:tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es)

Teléfono: +034 913491451

Dirección de internet: <https://www.hacienda.gob.es/es-ES/Areas%20Tematicas/Contratacion/TACRC/Paginas/tribunal%20administrativo%20central%20de%20recursos%20contractuales.asp>

**Funciones de esta organización:**

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

**8.1. ORG-0002**

Denominación oficial: Servicios de Teleasistencia. S.A.

Tamaño del operador económico: Gran empresa

Número de registro: A80495864

Localidad: MADRID

Código postal: 28020

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Correo electrónico: [aacevedo@atenzia.com](mailto:aacevedo@atenzia.com)

Teléfono: 915632289

**Funciones de esta organización:**

Licitador

**Propietario beneficiario:**

Nacionalidad del titular: España

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

## Información del anuncio

---

Identificador/versión del anuncio: 534c85e1-99ed-41b1-bc41-4b92a09a382b - 01

Tipo de formulario: Resultados

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

Subtipo de anuncio: 33

Fecha de envío del anuncio: 26/12/2025 09:35:26 (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: 865178-2025

Número de la edición del DO S: 250/2025

Fecha de publicación: 29/12/2025