

217358-2026 - Concurso

Espanha – Serviços de atendimento de telefones – Atención E Información Al Ciudadano Sobre Las Actuaciones Desarrolladas Por El Ministerio De Vivienda Y Agenda Urbana

OJ S 62/2026 30/03/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

Correio eletrónico: sg.contratacion-ag@mivau.gob.es

Forma jurídica do adquirente: Autoridade da administração central

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Atención E Información Al Ciudadano Sobre Las Actuaciones Desarrolladas Por El Ministerio De Vivienda Y Agenda Urbana

Descrição: Las prestaciones incluyen la atención integral de consultas, la aplicación de protocolos de atención, su elaboración, actualización y mantenimiento por parte de la empresa adjudicataria, así como la orientación al ciudadano hacia otros organismos cuando las consultas no sean competencia del Ministerio. Asimismo, el servicio deberá garantizar una atención homogénea y de calidad, conforme a los procedimientos validados por la Subdirección General de Asuntos Generales y Contratación, asegurando una correcta identificación del personal y una imagen adecuada de la Administración General del Estado. Este servicio se complementa con el teléfono de atención ciudadana 047, que ha puesto en marcha el Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana con la finalidad de ofrecer información, orientación y acompañamiento en cuestiones relacionadas con el acceso, la rehabilitación, el alquiler y los programas de ayuda a la vivienda.

Identificador do procedimento: b598b3c3-f94a-422e-b984-cae12b436225

Identificador interno: 2601CTRCO004

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79510000 Serviços de atendimento de telefones

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Madrid (ES300)

País: Espanha

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 405 533,26 EUR

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Anúncio

Violação das obrigações no domínio da legislação laboral: Incumplimiento de obligaciones en materia de legislación laboral

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Atención E Información Al Ciudadano Sobre Las Actuaciones Desarrolladas Por El Ministerio De Vivienda Y Agenda Urbana

Descrição: Las prestaciones incluyen la atención integral de consultas, la aplicación de protocolos de atención, su elaboración, actualización y mantenimiento por parte de la empresa adjudicataria, así como la orientación al ciudadano hacia otros organismos cuando las consultas no sean competencia del Ministerio. Asimismo, el servicio deberá garantizar una atención homogénea y de calidad, conforme a los procedimientos validados por la Subdirección General de Asuntos Generales y Contratación, asegurando una correcta identificación del personal y una imagen adecuada de la Administración General del Estado. Este servicio se complementa con el teléfono de atención ciudadana 047, que ha puesto en marcha el Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana con la finalidad de ofrecer información, orientación y acompañamiento en cuestiones relacionadas con el acceso, la rehabilitación, el alquiler y los programas de ayuda a la vivienda.

Identificador interno: 2601CTRCO004

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79510000 Serviços de atendimento de telefones

Opções:

Descrição das opções: Según lo establecido en el apartado K.2. del cuadro de características del PCAP

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Madrid (ES300)

País: Espanha

5.1.3. Duração estimada

Duração: 12 Meses

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 1

Mais informações sobre renovações: 12 meses Según lo establecido en el apartado K.2. del cuadro de características del PCAP

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): não

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio

Critério: Faturamento geral anual
Descrição do critério de seleção: Cifra anual de negocio

Critério: Referências sobre serviços especificados
Descrição do critério de seleção: Trabajos realizados

Critério: Outros requisitos económicos ou financeiros
Descrição do critério de seleção: Experiencia - 1 años

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Preço

Descrição: Precio.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 80

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Memoria Técnica.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 20

5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=HoGsPj9o402ExvMJXBMHHQ%3D%3D

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=HoGsPj9o402ExvMJXBMHHQ%3D%3D

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: espanhol

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 29/04/2026 20:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 5 Meses

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 19/05/2026 17:56:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Local: TELEMATICA

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Condições relacionadas com a execução do contrato: Seguridad y salud en el trabajo.

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Informações sobre os prazos de recurso: hasta 2026-04-29+02:00

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

Número de registo: 11674120211172

Número de registo: S2801506C

Cidade: Madrid

Código postal: 28046

Subdivisão do país (NUTS): Madrid (ES300)

País: Espanha

Ponto de contacto: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

Correio eletrónico: sg.contratacion-ag@mivau.gob.es

Telefone: 913286491

Perfil do adquirente: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=UBm%2Fm5E%2FmB%2FI8aL3PRS10Q%3D%3D>

Outros pontos de contacto:

Nome oficial: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Cidade: Madrid

Código postal: 28020

Subdivisão do país (NUTS): Madrid (ES300)

País: Espanha

Correio eletrónico: tribunal_recursos.contratos@minhap.es

Outros pontos de contacto:

Nome oficial: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Cidade: Madrid

Código postal: 28020

Subdivisão do país (NUTS): Madrid (ES300)

País: Espanha

Correio eletrónico: tribunal_recursos.contratos@minhap.es

Funções desta organização:

Adquirente

Instância de recurso

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 64e77385-f10d-4b22-a8b9-72b9986f5fec - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 26/03/2026 18:07:53 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: espanhol

Número de publicação do anúncio: 217358-2026

N.º de edição do JO S: 62/2026

Data de publicação: 30/03/2026