

321759-2026 - Concurso

Espanha – Centro de chamadas – Servicio de información especializada, telefónica y presencial, emisión de llamadas por necesidades asistenciales o de tramitación administrativa. Realización ocasional de encuestas o campañas telefónicas y gestión de la base de datos del Club de los 60.
OJ S 90/2026 11/05/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León

Correio eletrónico: gsscontratacion@jcyl.es

Forma jurídica do adquirente: Autoridade regional

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Servicio de información especializada, telefónica y presencial, emisión de llamadas por necesidades asistenciales o de tramitación administrativa. Realización ocasional de encuestas o campañas telefónicas y gestión de la base de datos del Club de los 60.

Descrição: En cumplimiento de los principios de necesidad, idoneidad y eficiencia establecidos en el artículo 28 de la LCSP la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante la celebración del presente contrato, se encuadran dentro del ámbito de las funciones y competencias atribuidas a este Centro Directivo determinándose con precisión la idoneidad del objeto y contenido del contrato en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Identificador do procedimento: d8845a0a-74be-403f-b0c1-11effd124b18

Identificador interno: A2026/004996

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Ávila (ES411)

País: Espanha

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Burgos (ES412)

País: Espanha

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): León (ES413)

País: Espanha

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Palencia (ES414)

País: Espanha

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Salamanca (ES415)

País: Espanha

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Segovia (ES416)

País: Espanha

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Soria (ES417)

País: Espanha

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Valladolid (ES418)

País: Espanha

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Zamora (ES419)

País: Espanha

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 1 017 603,35 EUR

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Anúncio

Incumprimento da obrigação de pagamento de impostos: No hallarse el licitador al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias impuestas por las disposiciones vigentes, en los términos señalados en el artículo 13 del Real Decreto 1098/2001 de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

Incumprimento de obrigações determinadas por motivos de exclusão puramente nacionais: Estar incurso el licitador en alguna prohibición de contratar, inscrita en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas clasificadas del Sector Público o el equivalente en el ámbito de las Comunidades Autónomas en función del ámbito de la prohibición para contratar y el órgano que la haya declarado.

Incumprimento da obrigação de pagamento das contribuições para a segurança social: No hallarse el licitador al corriente en el cumplimiento de las obligaciones de Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, en los términos señalados en el artículo 14 del Real Decreto 1098/2001 de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Servicio de información especializada, telefónica y presencial, emisión de llamadas por necesidades asistenciales o de tramitación administrativa. Realización ocasional de encuestas o campañas telefónicas y gestión de la base de datos del Club de los 60.

Descrição: En cumplimiento de los principios de necesidad, idoneidad y eficiencia establecidos en el artículo 28 de la LCSP la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante la celebración del presente contrato, se encuadran dentro del ámbito de las funciones y competencias atribuidas a este Centro Directivo determinándose con precisión la idoneidad del objeto y contenido del contrato en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Identificador interno: A2026/004996

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Ávila (ES411)

País: Espanha

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Burgos (ES412)

País: Espanha

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): León (ES413)

País: Espanha

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Palencia (ES414)

País: Espanha

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Salamanca (ES415)

País: Espanha

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Segovia (ES416)

País: Espanha

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Soria (ES417)

País: Espanha

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Valladolid (ES418)

País: Espanha

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Zamora (ES419)

País: Espanha

5.1.3. Duração estimada

Duração: 36 Meses

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): sim

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Realização dos objetivos sociais

Descrição: Cumplimiento de objetivos sociales

Objetivo social promovido: Oportunidades de emprego para os desempregados de longa duração, as pessoas desfavorecidas e/ou as pessoas com deficiência, Acessibilidade para todos, Igualdade de género, Igualdade étnica

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: Certificados por institutos de controle de qualidade

Descrição do critério de seleção: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Preço

Descrição: Proposición económica.

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

N.º do critério de adjudicação: 51

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Mejoras en la prestación del servicio.

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

N.º do critério de adjudicação: 10

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Organización y prestación del servicio.

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

N.º do critério de adjudicação: 24

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Sistema de gestión, calidad y control del servicio.

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

N.º do critério de adjudicação: 15

5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=2u0LUg7ghNqHCIsjvJ3rhQ%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=2u0LUg7ghNqHCIsjvJ3rhQ%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: 08/06/2026 19:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 2 Meses

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 09/06/2026 09:30:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Local: Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León

Data de abertura: 30/06/2026 09:30:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Local: Gerencia de Servicios Sociales

Data de abertura: 15/06/2026 09:30:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Local: Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León

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: Promover el empleo de personas con especiales dificultades de inserción en el mercado laboral.

Faturação eletrónica: Permitido

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: Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León - Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de Castilla y León.

Informações sobre os prazos de recurso: El plazo para interponer el recurso especial a que se refiere artículo 50 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP), será de quince días hábiles y su cómputo se realizará en función del tipo de acto objeto del curso. No obstante, el plazo para interponer el recurso especial contra la adjudicación será de diez días naturales a computar en la forma prevista en la letra d) del artículo 50 apartado 1 de la LCSP, cuando los contratos se vayan a financiar con fondos europeos procedentes del Instrumento Europeo de Recuperación, Fondo Europeo de Desarrollo Regional, Fondo Social Europeo Plus, Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural y Fondo Europeo Marítimo y de Pesca conforme al artículo 58 del Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León

Número de registo: 21038270147587

Número de registo: Q9750009D

Cidade: Valladolid

Código postal: 47001

Subdivisão do país (NUTS): Valladolid (ES418)

País: Espanha

Ponto de contacto: Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León

Correio eletrónico: gsscontratacion@jcy.l.es

Telefone: +34 983410900

Perfil do adquirente: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=dydUOC%2BNh3UQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

Outros pontos de contacto:

Nome oficial: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de Castilla y León.

Cidade: Zamora

Código postal: 49001

Subdivisão do país (NUTS): Zamora (ES419)

País: Espanha

Endereço Internet: <https://consejoconsultivocastillayleon.sedelectronica.es>

Funções desta organização:

Adquirente

Instância de recurso

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 2d4643de-e9eb-448c-ad47-444b3ab8c8ef - 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: 08/05/2026 09:33:31 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: espanhol

Número de publicação do anúncio: 321759-2026

N.º de edição do JO S: 90/2026

Data de publicação: 11/05/2026