

V. Anuncios

A. Contratación del Sector Público

MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES, UNIÓN EUROPEA Y COOPERACIÓN

16389 *Anuncio de licitación de: Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación. Objeto: Servicio de Contact Center omnicanal, en fase piloto, para atender las consultas de naturaleza consular de los ciudadanos. Expediente: 2025SX400021.*

1. Poder adjudicador:

- 1.1) Nombre: Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación.
- 1.2) Número de identificación fiscal: S2812001B.
- 1.3) Dirección: Plaza de la Provincia,1.
- 1.4) Localidad: Madrid.
- 1.5) Provincia: Madrid.
- 1.6) Código postal: 28071.
- 1.7) País: España.
- 1.8) Código NUTS: ES300.
- 1.9) Teléfono: 913799292.
- 1.11) Correo electrónico: dgse.juntadecontrata@maec.es
- 1.13) Dirección del perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=Ry8%2F2tKUmQwQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

2. Acceso a los pliegos de contratación: Acceso libre, directo, completo y gratuito a los pliegos de la contratación, en https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=PuDiELd0R1X5Rey58Yagpg%3D%3D

3. Tipo de poder adjudicador y principal actividad ejercida:

- 3.1) Tipo: Autoridad estatal.
- 3.2) Actividad principal ejercida: Servicios públicos generales.

5. Códigos CPV: 79512000 (Centro de llamadas).

6. Lugar principal de prestación de los servicios: ES300.

7. Descripción de la licitación: Servicio de Contact Center omnicanal, en fase piloto, para atender las consultas de naturaleza consular de los ciudadanos.

8. Valor estimado: 3.936.777,06 euros.

9. Información sobre las variantes: No se aceptarán variantes.

10. Duración del contrato, acuerdo marco o sistema dinámico de adquisición: 2 años.

11. Condiciones de participación:

11.3) Situación personal:

- 11.3.1) Capacidad de obrar.
- 11.3.2) No prohibición para contratar.
- 11.3.3) No estar incurso en incompatibilidades.
- 11.3.4) Cumplimiento con las obligaciones con la Seguridad Social.

- 11.3.5) Cumplimiento con las obligaciones tributarias.
 - 11.3.6) Estar prerregistrado en el ROLECE, y declarar que no ha habido modificaciones en los datos registrados.
 - 11.3.7) Para las empresas extranjeras, declaración de sometimiento a la legislación española..
 - 11.3.8) U8-5-Servicios de información y asistencia telefónicas(igual o superior a 1.200.000 euros).
- 11.4) Situación económica y financiera: Cifra anual de negocio (el cumplimiento de las condiciones de solvencia económica y financiera deberá acreditarse por medio de la cifra del volumen anual de negocios referido al mejor ejercicio dentro de los últimos tres años concluidos, el cual deberá ser igual o superior a una vez y media el presupuesto base de licitación, IVA excluido).
- 11.5) Situación técnica y profesional:
- 11.5.1) Trabajos realizados (el cumplimiento de las condiciones de solvencia técnica o profesional de este pliego se acreditará por medio de la relación de los principales servicios o trabajos de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, realizados en los tres últimos años, que incluya el importe, las fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos).
 - 11.5.2) Medidas de gestión medioambiental (en los términos previstos en el apartado 21 del Cuadro Resumen del PCAP para la acreditación del cumplimiento de normas de gestión medioambiental).
 - 11.5.3) Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales (en los términos del apartado 21 del Cuadro Resumen del PCAP para la acreditación de las normas de cumplimiento de garantía de calidad).
12. Tipo de procedimiento: Abierto.
17. Condiciones de ejecución del contrato:
- 17.1) Sometimiento del contratista a la normativa de protección de datos (en los términos previstos en el apartado 27 c) del Cuadro Resumen del PCAP).
 - 17.2) Consideraciones de tipo ambiental (en los términos previstos en el apartado 27 c) del Cuadro Resumen del PCAP).
18. Criterios de adjudicación:
- 18.1) Correos electrónicos de información general (Ponderación: 15%).
 - 18.2) Llamadas telefónicas entrantes de información general (Ponderación: 10%).
 - 18.3) Precio (Ponderación: 45%).
 - 18.4) Implantación del Servicio y Continuidad Operativa (Ponderación: 15%).
 - 18.5) Organización y Gestión del Servicio (Ponderación: 15%).
19. Plazo para la recepción de ofertas o solicitudes de participación: Hasta las 23:59 horas del 1 de junio de 2026.
20. Lugar de envío de las ofertas o de las solicitudes de participación:
- 20.1) Dirección: Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación. Plaza de la Provincia,1. 28071 Madrid, España.
21. Apertura de ofertas:

- 21.1) Plazo durante el cual el licitador estará obligado a mantener su oferta: 3 meses.
- 21.2) Fecha, hora y lugar de apertura de las plicas:
- 21.2.1) Apertura sobre administrativa: 4 de junio de 2026 a las 09:00. Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación. Pza Marqués de Salamanca 8 - 28071 Madrid, España.
 - 21.2.2) Apertura sobre oferta económica: 18 de junio de 2026 a las 09:00. Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación. Pza Marqués de Salamanca 8 - 28071 Madrid, España.
- 21.3) Personas autorizadas a asistir a dicha apertura:
- 21.3.1) Apertura sobre administrativa: Privado.
 - 21.3.2) Apertura sobre oferta económica: Privado.
22. Lengua o lenguas en las que deberán redactarse las ofertas o las solicitudes de participación: Español.
23. Información sobre flujos de trabajo electrónicos:
- 23.1) Se aceptará la presentación electrónica de ofertas o de solicitudes de participación.
 - 23.3) Se aceptará facturación electrónica.
25. Procedimientos de recurso:
- 25.1) Órgano competente para los procedimientos de recurso:
- 25.1.1) Nombre: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales.
 - 25.1.2) Dirección: Avenida del General Perón nº 38.
 - 25.1.3) Localidad: Madrid.
 - 25.1.4) Provincia: Madrid.
 - 25.1.5) Código postal: 28020.
 - 25.1.6) País: España.
- 25.3) Plazo de presentación de recursos: (de acuerdo con la legislación vigente).
26. Publicación anterior referente al presente procedimiento:
- 26.1) ID: 2026-000015700. (11 de mayo de 2026).
 - 26.2) ID: 324189-2026. (12 de mayo de 2026).
 - 26.3) ID: 2026-000022687. Envío de Anuncio de Licitación al DOUE (12 de mayo de 2026).
28. Fecha de envío del anuncio: 12 de mayo de 2026.

Madrid, 12 de mayo de 2026.- Presidente, Rafael Antonio García Navarro.

ID: A260021348-1