

## V. Anuncios

### A. Contratación del Sector Público

#### MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES, UNIÓN EUROPEA Y COOPERACIÓN

**33535** *Anuncio de licitación de: Dirección del Instituto Cervantes. Objeto: Contratación de una bolsa de 30.950 horas en servicios de atención a los usuarios/clientes del Instituto Cervantes en todo lo relacionado con la comercialización de sus productos y servicios (CAU). Expediente: G-2023/09-0038.*

1. Poder adjudicador:

- 1.1) Nombre: Dirección del Instituto Cervantes.
- 1.2) Número de identificación fiscal: Q2812007I.
- 1.3) Dirección: Alcalá, 49.
- 1.4) Localidad: Madrid.
- 1.5) Provincia: Madrid.
- 1.6) Código postal: 28014.
- 1.7) País: España.
- 1.8) Código NUTS: ES300.
- 1.11) Correo electrónico: [contratacion@cervantes.es](mailto:contratacion@cervantes.es)
- 1.12) Dirección principal: <http://www.cervantes.es>
- 1.13) Dirección del perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=o6xiNqznd3oQK2TEfXGy%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=XeLllezxOER4%2Bk2oCbDoslw%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=XeLllezxOER4%2Bk2oCbDoslw%3D%3D)

3. Tipo de poder adjudicador y principal actividad ejercida:

- 3.1) Tipo: Autoridad estatal.
- 3.2) Actividad principal ejercida: Educación.

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

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

7. Descripción de la licitación: Contratación de una bolsa de 30.950 horas en servicios de atención a los usuarios/clientes del Instituto Cervantes en todo lo relacionado con la comercialización de sus productos y servicios (CAU).

8. Valor estimado: 2.359.017,00 euros.

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

10. Duración del contrato, acuerdo marco o sistema dinámico de adquisición: 24 meses.

11. Condiciones de participación:

- 11.3) Situación personal:
  - 11.3.1) Capacidad de obrar.
  - 11.3.2) No prohibición para contratar.

- 11.3.3) Cumplimiento con las obligaciones con la Seguridad Social.
- 11.3.4) Cumplimiento con las obligaciones tributarias.
- 11.4) Situación económica y financiera: Cifra anual de negocio (se declarará mediante DEUC. Tan solo el licitador propuesto para adjudicación deberá aportar ladocumentación acreditativa establecida en el PCAP).
- 11.5) Situación técnica y profesional: Trabajos realizados (se declarará mediante DEUC. Tan solo el licitador propuesto para adjudicación deberá aportar ladocumentación acreditativa establecida en el PCAP).
- 12. Tipo de procedimiento: Abierto.
- 17. Condiciones de ejecución del contrato:
  - 17.1) Sometimiento del contratista a la normativa de protección de datos (según lo establecido en el PCAP).
  - 17.2) Cumplimiento de las Convenciones fundamentales de la Organización Mundial del Trabajo (según lo establecido en el PCAP).
- 18. Criterios de adjudicación:
  - 18.1) Certificaciones técnicas y Formación (Ponderación: 5%).
  - 18.2) Precio (Ponderación: 30%).
  - 18.3) Tiempo de resolución de peticiones (Ponderación: 20%).
  - 18.4) Memoria Descriptiva (oferta técnica) (Ponderación: 45%).
- 19. Plazo para la recepción de ofertas o solicitudes de participación: Hasta las 23:59 horas del 15 de noviembre de 2023.
- 20. Lugar de envío de las ofertas o de las solicitudes de participación:
  - 20.1) Dirección: Dirección del Instituto Cervantes. Alcalá, 49. 28014 Madrid, España.
- 21. Apertura de ofertas:
  - 21.1) Plazo durante el cual el licitador estará obligado a mantener su oferta: 3 meses.
- 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.
  - 23.2) Se utilizarán pedidos electrónicos.
  - 23.3) Se aceptará facturación electrónica.
  - 23.4) Se utilizará el pago electrónico.
- 25. Procedimientos de recurso:
  - 25.1) Órgano competente para los procedimientos de recurso:
    - 25.1.1) Nombre: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales.
    - 25.1.2) Dirección: Avenida General Perón, 38.
    - 25.1.3) Localidad: Madrid.
    - 25.1.5) Código postal: 28020.
    - 25.1.6) País: España.

25.1.10) Dirección de internet: [https://www.hacienda.gob.es/es-ES/ Areas%20Tematicas/Contratacion/TACRC/Paginas/Tribunal%20Administrativo%20Central%20de%20Recursos%20Contractuales.asp](https://www.hacienda.gob.es/es-ES/Areas%20Tematicas/Contratacion/TACRC/Paginas/Tribunal%20Administrativo%20Central%20de%20Recursos%20Contractuales.asp)

25.4) Servicio del que se puede obtener información sobre el procedimiento de recurso:

25.4.1) Nombre: Instituto Cervantes.

25.4.2) Dirección: Alcalá, 49.

25.4.3) Localidad: Madrid.

25.4.5) Código postal: 28014.

25.4.6) País: España.

25.4.10) Dirección de internet: <https://cervantes.org/>

26. Publicación anterior referente al presente procedimiento: ID: 2023-318070. Envío de Anuncio de Licitación al DOUE (25 de octubre de 2023).

28. Fecha de envío del anuncio: 25 de octubre de 2023.

29. Información acerca del Acuerdo sobre Contratación Pública: El contrato está cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública.

Madrid, 25 de octubre de 2023.- Director del Instituto Cervantes, Luis Manuel García Montero.

ID: A230042570-1