

V. Anuncios

A. Contratación del Sector Público

MINISTERIO DE IGUALDAD

29392 *Anuncio de licitación de: Secretaría de Estado de Igualdad y para la Erradicación de la Violencia contra las Mujeres. Objeto: Servicio 016 de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia contra las mujeres. Expediente: 202503PA0001.*

1. Poder adjudicador:

- 1.1) Nombre: Secretaría de Estado de Igualdad y para la Erradicación de la Violencia contra las Mujeres.
- 1.2) Número de identificación fiscal: S2801446B.
- 1.3) Dirección: C/ Alcalá 37.
- 1.4) Localidad: Madrid.
- 1.5) Provincia: Madrid.
- 1.6) Código postal: 28014.
- 1.7) País: España.
- 1.8) Código NUTS: ES300.
- 1.9) Teléfono: 915243294.
- 1.11) Correo electrónico: mbelmonte@igualdad.gob.es
- 1.13) Dirección del perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=yjVEmP8ktlRVq4S9zvaQpQ%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=0oZzGUPJLRBVq4S9zvaQpQ%3D%3D

3. Tipo de poder adjudicador y principal actividad ejercida:

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

5. Códigos CPV: 85300000 (Servicios de asistencia social y servicios conexos), 64210000 (Servicios telefónicos y de transmisión de datos) y 85312300 (Servicios de orientación y asesoramiento).

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

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

8. Valor estimado: 10.342.468,97 euros.

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

10. Duración del contrato, acuerdo marco o sistema dinámico de adquisición: 1 año (1 año. La ejecución del contrato se iniciará a partir del día 5 de marzo de 2026, o desde la fecha de su formalización si ésta fuera posterior).

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.
- 11.3.5) Para las empresas extranjeras, declaración de sometimiento a la legislación española..

11.4) Situación económica y financiera: Cifra anual de negocio (el volumen anual de negocios, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas, deberá ser igual o superior a una vez y media el valor anual medio del contrato, esto es 3.102.740,69 €. La solvencia económica se acreditará mediante la aportación del DEUC). Nivel o niveles mínimos que pueden exigirse: 3102740.69.

11.5) Situación técnica y profesional: Trabajos realizados (el importe de los contratos deberá suponer como mínimo el 70% del valor anual medio del contrato, esto es 1.447.945,66 €y los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente. La solvencia técnica se acreditará mediante la aportación del DEUC). Nivel o niveles mínimos que pueden exigirse: 1447945.66.

12. Tipo de procedimiento: Abierto.

17. Condiciones de ejecución del contrato:

- 17.1) Sometimiento del contratista a la normativa de protección de datos (es condición especial de ejecución la obligación de someterse a la normativa nacional y de la UE en materia de protección de datos, a los efectos del art. 211.1.f), teniendo esta obligación carácter esencial).
- 17.2) Eliminar desigualdades entre el hombre y la mujer (con objeto de favorecer la mayor participación de la mujer en el mercado laboral y la conciliación del trabajo y la vida familiar, la empresa adjudicataria está obligada, para favorecer la conciliación de la vida personal y laboral de las personas trabajadoras adscritas a la ejecución del contrato, adoptando las medidas descritas en el PCAP).

18. Criterios de adjudicación:

- 18.1) Acuerdo de Nivel de Servicio SLA en el canal telefónico (Ponderación: 6%).
- 18.2) Horario de atención telefónica en otros idiomas de lunes a viernes (Ponderación: 2%).
- 18.3) Idiomas de atención a través de los canales de correo electrónico y chat online (Ponderación: 2%).
- 18.4) Número de personas psicólogas o personas trabajadoras sociales por turno de trabajo (Ponderación: 7%).
- 18.5) Propuesta económica (Ponderación: 48%).

- 18.6) Características del sistema de análisis de calidad del servicio (Ponderación: 5%).
- 18.7) Formación y desarrollo Profesional (Ponderación: 6%).
- 18.8) Infraestructura de acceso y equipo telefónico (Ponderación: 4%).
- 18.9) Plan de devolución (Ponderación: 2%).
- 18.10) Plan de gestión del personal (Ponderación: 6%).
- 18.11) Quejas y sugerencias (Ponderación: 2%).
- 18.12) Soluciones tecnológicas para garantizar la accesibilidad para personas con discapacidad física y/ o intelectual (Ponderación: 4%).
- 18.13) Supervisión y apoyo psicológico (Ponderación: 6%).
- 19. Plazo para la recepción de ofertas o solicitudes de participación: Hasta las 19:00 horas del 8 de septiembre de 2025.
- 20. Lugar de envío de las ofertas o de las solicitudes de participación:
 - 20.1) Dirección: Secretaría de Estado de Igualdad y para la Erradicación de la Violencia contra las Mujeres. C/ Alcalá 37. 28014 Madrid, España.
- 21. Apertura de ofertas:
 - 21.2) Fecha, hora y lugar de apertura de las plicas:
 - 21.2.1) Apertura sobre administrativa: 11 de septiembre de 2025 a las 10:00 (Documentación administrativa) . Virtual. Alcalá 37 - 28014 MADRID, España.
 - 21.2.2) Apertura sobre oferta económica: 25 de septiembre de 2025 a las 10:00 (Oferta correspondiente a los criterios evaluables mediante fórmulas. Oferta económica) . Virtual. Alcalá 37 - 28014 MADRID, España.
 - 21.2.3) Apertura sobre oferta técnica: 11 de septiembre de 2025 a las 11:00 (Oferta técnica - Criterios cuya valoración depende de un juicio de valor) . Virtual. Alcalá 37 - 28014 MADRID, España.
 - 21.3) Personas autorizadas a asistir a dicha apertura:
 - 21.3.1) Apertura sobre oferta económica: Privado.
 - 21.3.2) Apertura sobre oferta técnica: 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.
 - 23.2) 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.
 - 25.1.4) Provincia: Madrid.

25.1.5) Código postal: 28020.

25.1.6) País: España.

25.1.7) Teléfono: +034 913491451.

25.1.9) Correo electrónico: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

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)

25.3) Plazo de presentación de recursos: (el plazo para interponer un recurso especial en materia de contratación es de 15 días hábiles a partir del día siguiente a la publicación o notificación del acto que se recurre).

26. Publicación anterior referente al presente procedimiento: ID: 2025-000911056.
Envío de Anuncio de Licitación al DOUE (6 de agosto de 2025).

28. Fecha de envío del anuncio: 6 de agosto de 2025.

Madrid, 6 de agosto de 2025.- Secretaria de Estado de Igualdad y para la Erradicación de la Violencia contra las Mujeres, Ana María Calvo Sastre.

ID: A250037256-1