

V. Anuncios

A. Contratación del Sector Público

MINISTERIO DE IGUALDAD

48169 *Anuncio de formalización de contratos 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: 915243280.
- 1.11) Correo electrónico: seivg@igualdad.gob.es
- 1.13) Dirección del perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=yjVEmP8ktlRVq4S9zvaQpQ%3D%3D>

2. Tipo de poder adjudicador y principal actividad ejercida:

- 2.1) Tipo: Autoridad estatal.
- 2.2) Actividad principal ejercida: Protección social.

4. 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).

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

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

7. Tipo de procedimiento de adjudicación: Abierto.

9. Criterios de adjudicación:

- 9.1) Acuerdo de Nivel de Servicio SLA en el canal telefónico (Ponderación: 6%).
- 9.2) Horario de atención telefónica en otros idiomas de lunes a viernes (Ponderación: 2%).
- 9.3) Idiomas de atención a través de los canales de correo electrónico y chat online (Ponderación: 2%).
- 9.4) Número de personas psicólogas o personas trabajadoras sociales por turno de trabajo (Ponderación: 7%).
- 9.5) Propuesta económica (Ponderación: 48%).
- 9.6) Características del sistema de análisis de calidad del servicio (Ponderación: 5%).
- 9.7) Formación y desarrollo Profesional (Ponderación: 6%).
- 9.8) Infraestructura de acceso y equipo telefónico (Ponderación: 4%).

- 9.9) Plan de devolución (Ponderación: 2%).
- 9.10) Plan de gestión del personal (Ponderación: 6%).
- 9.11) Quejas y sugerencias (Ponderación: 2%).
- 9.12) Soluciones tecnológicas para garantizar la accesibilidad para personas con discapacidad física y/ o intelectual (Ponderación: 4%).
- 9.13) Supervisión y apoyo psicológico (Ponderación: 6%).

10. Fecha de adjudicación: 12 de noviembre de 2025.

11. Ofertas recibidas:

- 11.1) Número de ofertas recibidas: 2.
- 11.2) Número de ofertas recibidas de PYMEs: 0.

12. Adjudicatarios:

- 12.1) Nombre: Servicios de Teleasistencia. S.A.
- 12.2) Número de identificación fiscal: A80495864.
- 12.3) Dirección: Plaza Manuel Gómez Moreno nº2 A, piso 7º.
- 12.4) Localidad: MADRID.
- 12.6) Código postal: 28020.
- 12.7) País: España.

13. Valor de las ofertas:

- 13.1) Valor de la oferta seleccionada: 1.900.000,00 euros.

16. Procedimientos de recurso:

16.1) Órgano competente para los procedimientos de recurso:

- 16.1.1) Nombre: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales.
- 16.1.2) Dirección: Avenida General Perón, 38.
- 16.1.3) Localidad: Madrid.
- 16.1.4) Provincia: Madrid.
- 16.1.5) Código postal: 28020.
- 16.1.6) País: España.
- 16.1.7) Teléfono: +034 913491451.
- 16.1.9) Correo electrónico: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es
- 16.1.10) Dirección de internet: <https://www.hacienda.gob.es/es-ES/Areas%20Tematicas/Contratacion/TACRC/Paginas/tribunal%20administrativo%20central%20de%20recursos%20contractuales.asp>

16.3) 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).

17. Publicación anterior referente al presente procedimiento:

- 17.1) ID: 2025-000911056. Envío de Anuncio de Licitación al DOUE (6 de agosto de 2025).
- 17.2) ID: 517514-2025. Anuncio de Licitación publicado en DOUE (7 de agosto de 2025).
- 17.3) ID: 2025-000911056. Anuncio de Licitación publicado en BOE (12 de agosto de 2025).
- 17.4) ID: 2025-001482834. Envío de Anuncio de Formalización al DOUE (26 de diciembre de 2025).

18. Fecha de envío del anuncio: 26 de diciembre de 2025.

Madrid, 26 de diciembre de 2025.- Secretaria de Estado de Igualdad y para la Erradicación de la Violencia contra las Mujeres, María Guijarro Ceballos.

ID: A250060703-1