



# Documento de Pliegos

Número de Expediente **2024004SERASFCURJC**

Publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 08-07-2024 a las 19:37 horas.



**Servicios de información, gestión y atención telefónica para los pacientes/usuarios de la FCU-URJC, mediante soporte telefónico centralizado ("Call Center Sanitario").**

## Contrato Sujeto a regulación armonizada No

→ Directiva de aplicación N/A

→ Valor estimado del contrato 99.347,25 EUR.

→ Importe 38.777,48 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 32.047,5 EUR.

→ Plazo de Ejecución

→ 12 Mes(es)

→ Tipo de Contrato Servicios

→ Subtipo Otros servicios

→ Contrato Mixto No

→ Lugar de ejecución ES300 Madrid

→ Clasificación CPV

→ 79510000 - Servicios de contestación de llamadas telefónicas.

→ [Pliego Prescripciones Técnicas](#)

→ [Pliego Cláusulas Administrativas](#)

## Proceso de Licitación

→ Procedimiento Abierto simplificado

→ Tramitación Ordinaria

→ Presentación de la oferta Electrónica

→ Contrato cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP) : No

→ Sistema de Contratación No aplica

→ Características del procedimiento El objeto de la presente licitación es la contratación de los servicios de información, gestión y atención para los pacientes/usuarios de la Fundación Clínica Universitaria de la Universidad Rey Juan Carlos mediante soporte telefónico centralizado ("Call Center Sanitario"), en horario de lunes a viernes de 09:00 a 20:00 horas (excepto festivos nacionales). Dicho servicio incluye la recepción y gestión de las citas de los pacientes/usuarios, así como la gestión de listas de espera y de citas con llamadas salientes, para la prestación de los servicios sanitarios de odontología y del resto de disciplinas (psicología, fisioterapia, terapia ocupacional, etc.) de nuestra clínica. El servicio será realizado con y por medios propios del adjudicatario y comprende tanto el personal como las infraestructuras necesarias para la ejecución del mismo.

→ Detalle de la Licitación:

[https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=0XBxEcxh8ysNfRW6APEDw%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=0XBxEcxh8ysNfRW6APEDw%3D%3D)

## Entidad Adjudicadora

→ **Presidencia del Patronato de la Fundación Clínica Universitaria de la Universidad Rey Juan Carlos**

→ Tipo de Administración Organismo de Derecho público bajo el control de una autoridad regional

→ Actividad Principal 9 - Educación

→ Tipo de Entidad Adjudicadora Órgano de Contratación

→ Sitio Web <http://www.clinicaurjc.es/perfil-del-contratante>

→ Perfil del Contratante

<https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=snd0OK3WdrMQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

Dirección Postal

Contacto

→ Avda. de Atenas, s/n  
→ (28922) Alcorcón España  
→ ES300

→ Teléfono 914888938  
→ Fax 914888938  
→ Correo Electrónico fcu.contratacion@clinica.urjc.es

## Proveedor de Pliegos

→ Fundación Clínica Universitaria de la Universidad Rey Juan Carlos

### Dirección Postal

→ Avda. de Atenas, s/n  
→ (28922) Madrid, Comunidad de España

### Contacto

→ Teléfono 914888938  
→ Fax 914888938  
→ Correo Electrónico fcu.contratacion@clinica.urjc.es

## Recepción de Ofertas

→ Fundación Clínica Universitaria de la Universidad Rey Juan Carlos

### Dirección Postal

→ Avda. de Atenas, s/n  
→ (28922) Madrid, Comunidad de España

### Contacto

→ Teléfono 914888938  
→ Fax 914888938  
→ Correo Electrónico fcu.contratacion@clinica.urjc.es

## Plazo de Presentación de Oferta

→ Hasta el 23/07/2024 a las 18:00

## Apertura de Ofertas Económicas y Documentación

## Apertura de Ofertas Económicas

### Apertura sobres.

→ Apertura sobre oferta económica  
→ El día 24/07/2024 a las 10:00 horas  
→ Conforme a lo estipulado en el PCAP.

## Proveedor de Información adicional

→ Fundación Clínica Universitaria de la Universidad Rey Juan Carlos

### Dirección Postal

→ Avda. de Atenas, s/n  
→ (28922) Madrid, Comunidad de España

### Contacto

→ Teléfono 914888938  
→ Fax 914888938  
→ Correo Electrónico fcu.contratacion@clinica.urjc.es

### Lugar

→ Fundación Clínica Universitaria de la Universidad Rey Juan Carlos.

### Dirección Postal

→ Avenida de Atenas s/n,  
→ (28922) Alcorcón (Madrid) España

Tipo de Acto : Público

→ Condiciones para la asistencia : Conforme a lo estipulado en el PCAP.

## Subasta electrónica

→ Se adjudicará mediante subasta electrónica: No

## Objeto del Contrato: Servicios de información, gestión y atención telefónica para los pacientes/usuarios de la FCU-URJC, mediante soporte telefónico centralizado ("Call Center Sanitario").

### → Descripción del procedimiento

El objeto de la presente licitación es la contratación de los servicios de información, gestión y atención para los pacientes/usuarios de la Fundación Clínica Universitaria de la Universidad Rey Juan Carlos mediante soporte telefónico centralizado ("Call Center Sanitario"), en horario de lunes a viernes de 09:00 a 20:00 horas (excepto festivos nacionales). Dicho servicio incluye la recepción y gestión de las citas de los pacientes/usuarios, así como la gestión de listas de espera y de citas con llamadas salientes, para la prestación de los servicios sanitarios de odontología y del resto de disciplinas (psicología, fisioterapia, terapia ocupacional, etc.) de nuestra clínica. El servicio será realizado con y por medios propios del adjudicatario y comprende tanto el personal como las infraestructuras necesarias para la ejecución del mismo.

→ Valor estimado del contrato 99.347,25 EUR.

### → Presupuesto base de licitación

→ Importe 38.777,48 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 32.047,5 EUR.

### → Clasificación CPV

→ 79510000 - Servicios de contestación de llamadas telefónicas.

### → Plazo de Ejecución

→ 12 Mes(es)

### → Lugar de ejecución

→ Código de Subentidad Territorial ES300

#### Dirección Postal

→ Av. de Atenas, s/n,

→ (28922) Madrid España

## Condiciones de Licitación

### Requisitos de participación de los licitadores

#### Condiciones de admisión

→ Capacidad de obrar

→ No prohibición para contratar

→ No estar incurso en incompatibilidades

→ Cumplimiento con las obligaciones con la Seguridad Social

→ Cumplimiento con las obligaciones tributarias

→ Para las empresas extranjeras, declaración de sometimiento a la legislación española.

### Condiciones de adjudicación

#### Criterios de Adjudicación

##### Criterios evaluables mediante aplicación de fórmulas

→ Precio.

→ Subtipo Criterio : Precio

→ Ponderación : 90

##### Criterios evaluables mediante un juicio de valor

→ Experiencia en tramos anuales del mismo tipo de atención telefónica o supervisión de ella del personal que se adscribe al servicio.

↳ Subtipo Criterio : Otros

↳ Ponderación : 10

↳ Programas de Financiación No hay financiación con fondos de la UE

## Proceso de Licitación

### Subasta electrónica

↳ Se adjudicará mediante subasta electrónica: No