

**Expediente N.º LICT/99/119/2025/0006**

**Memoria para la Contratación del servicio de gestión telefónica para las empresas asociadas y trabajadores protegidos por FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61.**

**Majadahonda a 04 de febrero de 2026**

## MEMORIA

---

### **OBJETO Y CPV:**

Contratación del servicio de gestión telefónica para las empresas asociadas y trabajadores protegidos por FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61.

Este objeto se desarrolla en los pliegos que rigen la presente licitación.

**79510000-2 Servicios de contestación de llamadas telefónicas .**

**79511000-9 Servicios de operador telefónico .**

**79512000-6 Centro de llamadas .**

### **DURACIÓN:**

24 meses.

### **VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO (IMPUESTO/S INDIRECTO/S NO INCLUIDO/S):**

1.501.431,05 euros.

**Importe por la duración inicial (Impuesto/s indirecto/s no incluido/s):**

1.251.192,54 euros.

**Importe de la/s posible/s prórroga/s (Impuesto/s indirecto/s no incluido/s):**

0,00 euros.

**Importe de la/s posible/s modificación/es prevista/s (Impuesto/s indirecto/s no incluido/s):**

250.238,51 euros.

**Tipo/s Impuesto/s indirecto/s aplicable/s:**

IVA (21%)

### **LOTES:**

No.

**PROCEDIMIENTO, TRAMITACIÓN, FORMA DE ADJUDICACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA OFERTA:**

**Tipo de procedimiento:** Abierto.

**Justificación del procedimiento:** Se elige este procedimiento para garantizar los principios consagrados en la normativa de contratación pública, especialmente: la libertad de acceso a la contratación, la publicidad y la transparencia, siendo uno de los procedimientos ordinarios conforme a la citada normativa.

**Contrato reservado de acuerdo a la Disposición Adicional cuarta de la LCSP.**

**Tramitación:** Ordinaria.

**Forma de adjudicación:** Pluralidad de criterios

**Forma de presentación de la oferta:** Electrónica.

**SISTEMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO Y REVISIÓN:**

**Sistema de determinación del precio:** Precios unitarios

**Revisión:** No

**AUTORIZACIÓN MINISTERIAL:**

No

El área peticionaria de esta contratación pretende iniciar la tramitación del expediente de contratación arriba referenciado, cuyas características se exponen a continuación:

### **JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD E IDONEIDAD DEL CONTRATO**

Se requiere la contratación del servicio de gestión telefónica para las empresas asociadas y trabajadores protegidos por FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61. Con esta licitación se pretende conseguir la contratación y ejecución del servicio de información mediante soporte telefónico y otros canales de comunicación para las empresas asociadas a FREMAP y a sus empleados, trabajadores autónomos adheridos, despachos profesionales del área laboral, proveedores y otros grupos de interés. Dicho servicio incluye la atención y gestión de las llamadas recibidas desde cualquier parte del territorio nacional y la realización de encuestas a diferentes colectivos de interés para FREMAP.

En la actualidad, esta entidad no dispone de los medios propios humanos, técnicos ni organizativos necesarios para prestar un servicio de atención telefónica y realización de encuestas de forma directa, con el volumen, la disponibilidad y los requisitos de calidad que exige nuestra actividad. Asimismo, es imprescindible disponer de infraestructura técnica avanzada, sistemas redundantes, grabación y reporting, así como del personal subrogado que actualmente presta el servicio. El cumplimiento de los niveles de calidad, los requisitos de seguridad de la información y la obligación de realizar encuestas periódicas hacen necesaria la externalización de este servicio a una empresa con capacidad técnica, operativa y organizativa suficiente.

Los pliegos tendrán una vigencia de 24 meses sin posibilidad de prórroga, conforme a lo dispuesto en los Pliegos, en relación con los contratos de servicios de prestación sucesiva en la normativa de Contratación Pública. Por otro lado, se ha constatado que los precios máximos indicados en los pliegos se adecuan a los precios de mercado en las áreas geográficas de influencia.

Estos servicios serán realizados por medios propios de la empresa adjudicataria y comprende tanto el personal como las infraestructuras necesarias para la ejecución del mismo.

Por lo indicado, se hace necesaria la realización de esta licitación para contratar estos servicios servicio de gestión telefónica para las empresas asociadas y trabajadores protegidos por FREMAP, y por ello, para la cobertura de esta necesidad y en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 28 y 116 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, se inicia la tramitación del correspondiente expediente de licitación.

### **JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN EN LOTES**

En este expediente no procede la división en lotes por dos motivos principales. En primer lugar, debido a la naturaleza complementaria entre ambos servicios, esta contratación no puede subdividirse y ser encomendada a distintas empresas. Del mismo modo, la no división en lotes facilita la gestión operativa y el control del cumplimiento del contrato, así como la optimización de costes.

A continuación, se adjunta como Anexos:

- Justificación de Criterios de Solvencia y, en su caso, Clasificación (para aquellos procedimientos en que sea de aplicación su exigencia).
- Justificación de Criterios de Adjudicación.
- Justificación de las Condiciones Especiales de Ejecución del Contrato.

Por todo lo expuesto, el área peticionaria de la contratación solicita que se inicie el correspondiente expediente para la contratación antes indicada.

En Majadahonda, a **04 de febrero de 2026.**

Fdo.: **MARÍA DEL PILAR VINIEGRA PÉREZ.**  
Cargo: Director Área Peticionaria.

El/los Promotor/es y el/los Responsable/s del expediente son:

Fdo.: **ANA B. FULGUEIRAS GIMÉNEZ**  
Cargo: Promotor.

Fdo.: **NATALIA DE JESÚS GARCÍA**  
Cargo: Responsable del Promotor.

## ANEXO

### Justificación de Criterios de Solvencia y, en su caso, Clasificación

---

Para la presente licitación, los licitadores deberán cumplir los siguientes requisitos de solvencia:

- SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA:

Se acreditará mediante la exigencia de los siguientes parámetros:

- **Se deberá acreditar un volumen anual de negocio referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos años disponibles (2023, 2024 y 2025) que deberá ser igual o superior a 1,5 veces el importe de la duración inicial del lote, impuesto/s indirecto/s no incluido/s. Forma de acreditación: Mediante declaración responsable firmada conforme al modelo "Declaración responsable en materia de solvencia económica y financiera", que se adjunta en el Pliego de Cláusulas Administrativas.**

**IMPORTANTE:** el modo de acreditación será mediante la DECLARACIÓN RESPONSABLE que figura en el Pliego de Cláusulas Administrativas. Además, el órgano de contratación si lo estima necesario podrá requerir antes de la adjudicación, cualquier documentación necesaria para corroborar que lo declarado es correcto.

En caso de aportar inicialmente el DEUC, al licitador propuesto como adjudicatario, se le solicitará en el requerimiento previo a la adjudicación, que presente la mencionada declaración.

Justificación:

Se considera que los licitadores deberán tener un mínimo de volumen de negocio referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos años disponibles (2023, 2024 y 2025) con el fin de que puedan garantizar la prestación del servicio objeto de la presente licitación con fiabilidad, asegurando así que la empresa adjudicataria tiene la capacidad económica y financiera de cumplir con el objeto de la licitación de acuerdo con la necesidad de FREMAP.

- SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL:

Se acreditará mediante la exigencia de los siguientes parámetros:

- **Se deberá acreditar un volumen en servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los tres últimos años disponibles (2023, 2024 y 2025) que deberá ser igual o superior al importe del valor estimado del lote, impuesto/s indirecto/s no incluido/s. Forma de acreditación: Mediante declaración responsable firmada conforme al modelo "Declaración responsable en materia de solvencia técnica o profesional", que se adjunta en el Pliego de Cláusulas Administrativas.**

**IMPORTANTE:** el modo de acreditación inicialmente será mediante la DECLARACIÓN RESPONSABLE que figura en el Pliego de Cláusulas Administrativas. Además, al licitador propuesto como adjudicatario se le solicitará, en el requerimiento previo a la adjudicación, que presente:

- Cuando el destinatario sea una entidad del sector público, certificados expedidos o visados por el órgano competente.
- 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.

Para determinar que un trabajo o servicio es de igual o similar naturaleza al que constituye el objeto del contrato se atenderá a los tres primeros dígitos de los respectivos códigos CPV.

Justificación:

**Se considera que los licitadores deberán tener un mínimo de facturación acumulada en los tres ejercicios anteriores (2023, 2024 y 2025), que argumenten que la relación de sus principales actuaciones análogas al objeto del contrato en esos años es suficiente para garantizar la ejecución del objeto de la licitación con fiabilidad. Con esta facturación se evidencia que cuentan con experiencia en el sector y que han ofrecido servicios, al menos a una empresa, con un volumen similar al requerido por FREMAP, garantizando así que poseen los conocimientos adecuados y la capacidad de desarrollar eficientemente el objeto del contrato.**

CLASIFICACIÓN:

**No**

Justificación:

Tras el análisis de este contrato no se exige clasificación; no obstante el/los licitador/es podrá/n acreditar su solvencia indistintamente mediante su clasificación en los grupos/subgrupos y categoría/s señaladas.

**Grupo U. Subgrupo 08. Categoría 4**

## ANEXO

### Justificación de Criterios de Adjudicación

<b>CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN</b>	
<b>CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS</b>	<b>PUNTOS (100)</b>
<p><b>01. Oferta económica</b></p> <p>Se valorará con un máximo de 35 puntos la oferta económica. La mayor puntuación se asignará a la oferta económica más baja entre las admitidas, distribuyendo proporcionalmente la puntuación a las restantes ofertas, aplicando la siguiente fórmula:</p> $35 * (\text{OfrMen})/(\text{OfrAct})$ <p>OfrMen=Oferta de menor importe entre las admitidas. OfrAct = Oferta a evaluar.</p> <p>a) Instrucciones para la cumplimentación de la oferta económica:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- La oferta económica deberá rellenarse tanto en el Portal de Licitación Electrónica como en el fichero adjunto: "ANEXO I. OFERTA ECONÓMICA", que se encuentra en la carpeta "ANEXOS".</li> <li>2.- El licitador incluirá la oferta total en el Portal de Licitación Electrónica de FREMAP y deberá adjuntar el fichero Excel debidamente cumplimentado.</li> <li>3.- La oferta económica a adjuntar se ajustará necesariamente al modelo establecido al efecto por FREMAP (hoja EXCEL de nombre "ANEXO I. OFERTA ECONÓMICA") y se cumplimentará en base a las instrucciones detalladas en el "ANEXO II. INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN ANEXO I", que se encuentra en la carpeta "ANEXOS".</li> <li>4.- En el fichero " ANEXO I. OFERTA ECONÓMICA " se deberá indicar el precio unitario de cada uno de los servicios correspondientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- El precio de cada servicio se presentará en euros, impuestos indirectos no incluidos. Los precios indicados en la tabla serán precios cerrados.</li> <li>- El precio ofertado no podrá ser igual ni inferior a cero, ni superar el precio unitario máximo establecido en el fichero Excel de Oferta Económica.</li> <li>- Se deberán seguir las instrucciones indicadas en el "ANEXO II. INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN ANEXO I".</li> </ul> </li> <li>5.- La oferta total de la oferta económica será el resultado de la suma de todos los precios unitarios de la oferta presentada por el consumo estimado de cada uno de los servicios para la duración inicial del contrato.</li> </ol> <p>a) Supuestos de exclusión de la Oferta Económica.</p>	35

<p>Serán excluidas las ofertas en los siguientes supuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando el licitador no haya aportado la oferta económica en los términos exigidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas.</li> <li>- Cuando la oferta no incluyera la totalidad de los precios recogidos en el "ANEXO I. OFERTA ECONÓMICA", dejándose de valorar algunas de sus casillas y, por tanto, no ofertando tarifa para determinados conceptos.</li> <li>- Cuando el precio ofertado exceda del precio máximo reflejado en el fichero de Oferta Económica.</li> <li>- Cuando se hayan ofertado precios iguales o inferiores a cero.</li> <li>- Cuando el PRECIO TOTAL OFERTA (PTO) supere el presupuesto máximo de la licitación.</li> </ul> <p>b) Ofertas anormales o desproporcionadas.</p> <p>Las ofertas que sean consideradas anormales o desproporcionadas podrán ser excluidas, entendiéndose por tales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Para el caso que se presentaran varios licitadores, aquellas ofertas económicas que sean inferiores en más de diez unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas admitidas.</li> <li>2.- En caso de que exista una única oferta válida, aquellas ofertas con un precio inferior en más de veinte unidades porcentuales respecto al presupuesto del lote, impuesto/s indirecto/s no incluido/s (importe sin incluir posibles prórrogas ni modificaciones previstas).</li> </ol>	
<p><b>03. Certificados de calidad del servicio Call Center</b></p> <p>Se valorará con un máximo de 18 puntos que el licitador garantice la calidad en la gestión del servicio mediante la aportación de los siguientes certificados de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificación UNE-EN ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad..... 6 puntos.</li> <li>- Certificación UNE-CEN/TS 16880:2015 - Excelencia en el servicio..... 6 puntos.</li> <li>- Certificación UNE-EN ISO 18295-1:2018 – Centros de contacto con el cliente..... 6 puntos.</li> </ul> <p>Se valorará aplicando la siguiente fórmula:  <math>6 * (OfrAct)</math>  OfrAct: Oferta a evaluar.</p>	18

<p>NOTA: Se valorará la disposición de las certificaciones señaladas o de otras acreditaciones equivalentes que acrediten un nivel comparable de madurez y control, pudiendo demostrarse mediante otras pruebas o medidas equivalentes de garantía de la calidad.</p> <p>FORMA DE ACREDITACIÓN: A la hora de incluir este criterio en el Portal de Licitación Electrónica de FREMAP se deberá indicar el número de certificados de calidad del servicio con los que cuenta el licitador. En caso de no contar con ninguno de estos certificados, se deberá indicar un 0.</p> <p>FREMAP solicitará al licitador propuesto como adjudicatario la documentación pertinente que acredite la validez y vigencia de los certificados presentados</p>	
<p><b>02. Experiencia del responsable del contrato</b></p> <p>Se valorará con un máximo de 15 puntos la experiencia del personal Responsable del Contrato (Jefe de proyecto) en la prestación del servicio de gestión telefónica dentro del ámbito sanitario.</p> <p>Se valorará aplicando la siguiente fórmula:</p> <p><math>15 * (\text{OfrAct})/(\text{OfrMay})</math></p> <p>OfrAct= Número de años de experiencia del personal responsable del contrato en la gestión telefónica dentro del ámbito sanitario.</p> <p>OfrMay= Oferta con mayor número de años de experiencia del personal responsable del contrato en la gestión telefónica dentro del ámbito sanitario.</p> <p>FORMA DE ACREDITACIÓN: A la hora de incluir este criterio en el Portal de Licitación Electrónica de FREMAP, se deberá indicar el número total de años de experiencia del personal responsable del contrato en la gestión telefónica dentro del ámbito sanitario. Ejemplo, si el equipo dispone de 5 años de experiencia en total, deberá introducir un 5. NOTA: Se valorará hasta un máximo de 10 años de experiencia. Si un licitador dispone de más de 10 años de experiencia deberá indicar en el Portal de Licitación Electrónica de FREMAP un 10.</p> <p>FREMAP solicitará al licitador propuesto como adjudicatario la presentación de la documentación pertinente que acredite la experiencia ofertada.</p>	15
<p><b>04. Uso de IA como agente con información de FREMAP</b></p> <p>Se valorará con 14 puntos que el licitador ponga a disposición de FREMAP un agente basado en Inteligencia Artificial (IA) que recopile y gestione toda la información que FREMAP proporcione sobre el servicio, incluyendo protocolos a aplicar, legislación vigente y novedades normativas que afecten a la prestación del servicio, con el objetivo de reducir el tiempo de respuesta de los operadores y mejorar la eficiencia en la atención.</p>	14

<p>Se valorará aplicando la siguiente formula:</p> <p>14 * (OfrAct) OfrAct: Oferta a evaluar.</p> <p>FORMA DE ACREDITACIÓN: A la hora de incluir este criterio en el Portal de Licitación Electrónica de FREMAP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se deberá indicar un 1 en caso de que el licitador ofrezca la utilización de IA como agente con información de FREMAP.</li> <li>- Se deberá indicar un 0 en caso de que el licitador no ofrezca la posibilidad de utilizar IA como agente con información de FREMAP.</li> </ul> <p>FREMAP solicitará al licitador propuesto como adjudicatario la documentación pertinente que acredite la disponibilidad y funcionalidad del agente virtual basado en IA con información de FREMAP.</p>	
<p><b>05. Uso de IA para formación interna</b></p> <p>Se valorará con 10 puntos que el licitador ofrezca la posibilidad de utilizar Inteligencia Artificial (IA) para la formación interna del personal, mediante la realización de simulacros de encuestas.</p> <p>Se valorará aplicando la siguiente formula:</p> <p>10 * (OfrAct) OfrAct: Oferta a evaluar.</p> <p>FORMA DE ACREDITACIÓN: A la hora de incluir este criterio en el Portal de Licitación Electrónica de FREMAP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se deberá indicar un 1 en caso de que el licitador ofrezca la utilización de IA para formación interna.</li> <li>- Se deberá indicar un 0 en caso de que el licitador no ofrezca la posibilidad de utilizar IA para formación interna.</li> </ul> <p>FREMAP solicitará al licitador propuesto como adjudicatario la documentación pertinente que acredite la disponibilidad y funcionalidad del sistema de IA para simulacros de encuestas.</p>	10
<p><b>06. Realización de informes Power BI</b></p> <p>Se valorará con 8 puntos que el licitador realice los informes a través de la plataforma de Power BI, aplicando la siguiente formula:</p> <p>8 * (OfrAct) OfrAct = Oferta a evaluar.</p> <p>FORMA DE ACREDITACIÓN: A la hora de incluir este criterio en el Portal de Licitación Electrónica de FREMAP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se deberá indicar un 1 en caso de que el licitador pueda realizar informes a través de Power BI.</li> </ul>	8

- Se deberá indicar un 0 en caso de que el licitador no pueda realizar informes a través de Power BI.	
<b>CRITERIOS NO CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS</b>	<b>PUNTOS (0)</b>
<b>PUNTUACIÓN TOTAL (CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS + CRITERIOS NO CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS)</b>	<b>PUNTOS (100)</b>

**Contrato reservado a Centros Especiales de Empleo** de iniciativa social y a empresas de inserción reguladas, respectivamente, en el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobada mediante Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, y en la Ley 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación del régimen de las empresas de inserción, que cumplan con los requisitos establecidos en dicha normativa para tener esta consideración, o un porcentaje mínimo de reserva de la ejecución de estos contratos en el marco de programas de empleo protegido, a condición de que el porcentaje de trabajadores con discapacidad o en situación de exclusión social de los Centros Especiales de Empleo, de las empresas de inserción o de los programas sea el previsto en su normativa de referencia y, en todo caso, al menos del 30 por 100.

**JUSTIFICACIÓN:**

Mediante los criterios de adjudicación establecidos, se pretende obtener la proposición con mejor relación calidad-precio, conforme a lo establecido en la normativa de contratación pública. Esta relación calidad-precio busca asegurar la correcta prestación del servicio de gestión telefónica para las empresas asociadas y trabajadores protegidos por FREMAP.

La base del criterio de experiencia del personal responsable se funda en intentar conseguir una correcta prestación del servicio ya que el responsable del contrato (también denominado jefe del proyecto) será el encargado de definir la estructura, organización y distribución del equipo profesional encargado de la prestación del servicio, así como sus funciones, capacitación y el porcentaje de dedicación al mismo. Por este motivo, si el personal responsable del contrato conoce y se ha desarrollado en el ámbito sanitario, podrá realizar una estrategia más eficiente para alcanzar los objetivos establecidos y prestar el servicio de manera óptima al conocer las necesidades y los retos que presenta el sector sanitario además de su funcionamiento. Se ha establecido un máximo de 10 años porque a partir de esta cifra no se aportan mejoras significativas a la experiencia que se necesita ya que el responsable del contrato tendrá la fluidez necesaria en el desempeño de sus funciones y la capacidad y conocimientos necesarios para resolver las incidencias.

Del mismo modo, esta persona será la encargada de la resolución de incidencias por lo que es necesario que tenga experiencia en la asistencia telefónica dentro de este sector para poder gestionar eficientemente las incidencias que puedan surgir. Adicionalmente, si el responsable del contrato tiene experiencia en este ámbito, estará relacionado con las aplicaciones informáticas

que actualmente utiliza FREMAP para gestionar este servicio, reduciendo los plazos de adaptación y mejorando la continuidad del servicio.

La inclusión de soluciones basadas en Inteligencia Artificial, tanto para apoyar a los operadores mediante agentes virtuales actualizados con la información de FREMAP como para la formación interna del personal, permite asegurar una atención más rápida, homogénea y precisa, a la vez que facilita una capacitación más eficiente y una adaptación ágil del equipo a los requerimientos específicos del servicio. Estas herramientas tecnológicas suponen un refuerzo significativo para garantizar la continuidad y la calidad del servicio en su funcionamiento.

En lo relativo a la realización de informes, se valora el uso de Power BI, dado que esta es la plataforma utilizada actualmente por FREMAP para el análisis y visualización de datos y también es una herramienta extendida en muchas empresas. El uso de esta herramienta permite presentar la información de manera visual, sencilla y fácilmente interpretable, lo que mejora la supervisión diaria. Con ello, se busca garantizar que el licitador dispone de medios adecuados para ofrecer informes comprensibles, completos y basados en datos fiables, favoreciendo así un mayor control del contrato y una comunicación más fluida con FREMAP.

Respecto a la valoración de los certificados, estos se incorporan con la finalidad de garantizar que la empresa adjudicataria opera bajo sistemas de gestión consolidados y específicamente orientados a la calidad del servicio, la excelencia en la atención telefónica y la correcta organización y gestión del centro de contacto. Su valoración permite reconocer a aquellos licitadores que disponen de metodologías y modelos estructurados para asegurar una prestación homogénea, eficiente y alineada con las necesidades del contrato

La certificación UNE-EN ISO 9001 o acreditaciones equivalentes en gestión de la calidad, garantiza que el proveedor dispone de procedimientos documentados, control de procesos y mecanismos de mejora continua, elementos esenciales para asegurar una prestación homogénea, fiable y orientada al cumplimiento de los niveles de servicio exigidos. Este estándar permite acreditar una gestión estructurada y estable, alineada con prácticas consolidadas de calidad y orientada a la eficiencia operativa.

Adicionalmente, en relación con los certificados de calidad en la gestión del servicio, la finalidad de este criterio es valorar que el licitador dispone de herramientas, procesos y metodologías específicamente orientadas a la organización, control y supervisión del servicio ofrecido. Certificaciones como la UNE-CEN/TS 16880:2015, centrada en la experiencia del cliente y la excelencia en la atención, o la UNE-EN ISO 18295-1:2018, norma específica para centros de contacto, permiten acreditar que la empresa cuenta con modelos de trabajo estables, procedimientos definidos y mecanismos de seguimiento que garantizan una atención uniforme, una detección temprana de incidencias y una respuesta eficaz ante las situaciones operativas que puedan surgir durante la ejecución del contrato.

En conjunto, estas certificaciones acreditan que la entidad adjudicataria opera bajo estándares reconocidos en materia de calidad, excelencia en la atención telefónica y gestión profesional del servicio, proporcionando las garantías necesarias para una ejecución correcta, segura y alineada con las obligaciones de cumplimiento requeridas por FREMAP.

## ANEXO

### Justificación de las Condiciones Especiales de Ejecución del Contrato

---

Tal y como indica la normativa de contratación pública, se establecen en la presente contratación varias condiciones especiales de ejecución de las que el licitador deberá elegir una que mantendrá durante toda la vigencia del contrato/s de cara a que incida en la correcta ejecución del mismo/s, favoreciendo así la productividad y mejora de la prestación que se precisa contratar.

Esta condición está motivada por la naturaleza de la contratación y su objeto, refiriéndose a consideraciones de tipo social, de acuerdo a la Política de FREMAP y en aplicación de lo establecido en el apartado noveno del Acuerdo del Consejo de Ministros del 12 de abril de 2019, estando las condiciones establecidas en este expediente dentro de las que se mencionan expresamente en el artículo 202.2 LCSP apartado tercero.

Estas condiciones están relacionadas directamente con el objeto del contrato y se establecen con la finalidad de lograr una correcta ejecución e incidir positivamente en los resultados que se pretenden obtener con el contrato/s. Las condiciones especiales de ejecución elegidas aportan un valor añadido al objeto del contrato, contribuyendo a potenciar mejores condiciones de este, ofreciendo de esta manera una mejora en la calidad de la prestación contratada.

El detalle de la/s citada/s condición/es se señala/n en el Pliego de Cláusulas Administrativas y en el Anuncio de Licitación, y su incumplimiento o cumplimiento defectuoso conllevará las penalidades y posible resolución del/de los contrato/s en los supuestos establecidos en el apartado correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas.