

101371-2026 - Planificación

España – Servicios de contestación de llamadas telefónicas – Servicio de Gestión y Atención al usuario del Instituto de Mayores y Servicios Sociales

OJ S 30/2026 12/02/2026

Anuncio de información previa o anuncio periódico indicativo usado para reducir los plazos de recepción de las ofertas

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Dirección General del Instituto de Mayores y Servicios Sociales

Correo electrónico: area.contratacion.inversiones@imserso.es

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Protección social

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Servicio de Gestión y Atención al usuario del Instituto de Mayores y Servicios Sociales

Descripción: Servicio de Gestión y Atención al usuario del Instituto de Mayores y Servicios Sociales

Identificador interno: 010/2026

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

Clasificación adicional (cpv): 79511000 Servicios de operador telefónico, 79512000 Centro de llamadas

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): A Coruña (ES111)

País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Lugo (ES112)

País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Ourense (ES113)

País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Pontevedra (ES114)

País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Asturias (ES120)

País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Cantabria (ES130)
País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Araba/Álava (ES211)
País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Gipuzkoa (ES212)
País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Bizkaia (ES213)
País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Navarra (ES220)
País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): La Rioja (ES230)
País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Huesca (ES241)
País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Teruel (ES242)
País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Zaragoza (ES243)
País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)
País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Ávila (ES411)
País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Burgos (ES412)
País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): León (ES413)
País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Palencia (ES414)
País: España

- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Salamanca (ES415)
País: España
- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Segovia (ES416)
País: España
- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Soria (ES417)
País: España
- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Valladolid (ES418)
País: España
- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Zamora (ES419)
País: España
- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Albacete (ES421)
País: España
- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Ciudad Real (ES422)
País: España
- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Cuenca (ES423)
País: España
- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Guadalajara (ES424)
País: España
- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Toledo (ES425)
País: España
- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Badajoz (ES431)
País: España
- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Cáceres (ES432)
País: España
- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Barcelona (ES511)
País: España
- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Girona (ES512)
País: España

- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Lleida (ES513)
País: España
- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Tarragona (ES514)
País: España
- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Alicante / Alacant (ES521)
País: España
- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Castellón / Castelló (ES522)
País: España
- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Valencia / València (ES523)
País: España
- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Eivissa y Formentera (ES531)
País: España
- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Mallorca (ES532)
País: España
- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Menorca (ES533)
País: España
- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Almería (ES611)
País: España
- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Cádiz (ES612)
País: España
- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Córdoba (ES613)
País: España
- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Granada (ES614)
País: España
- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Huelva (ES615)
País: España
- 2.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Jaén (ES616)

País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Málaga (ES617)

País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Sevilla (ES618)

País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Murcia (ES620)

País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Ceuta (ES630)

País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Melilla (ES640)

País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): El Hierro (ES703)

País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Fuerteventura (ES704)

País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Gran Canaria (ES705)

País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): La Gomera (ES706)

País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): La Palma (ES707)

País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Lanzarote (ES708)

País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Tenerife (ES709)

País: España

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 3 217 431,85 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Servicio de Gestión y Atención al usuario del Instituto de Mayores y Servicios Sociales

Descripción: Servicio de Gestión y Atención al usuario del Instituto de Mayores y Servicios Sociales

Identificador interno: 010/2026

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

Clasificación adicional (cpv): 79511000 Servicios de operador telefónico, 79512000 Centro de llamadas

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): A Coruña (ES111)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Lugo (ES112)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Ourense (ES113)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Pontevedra (ES114)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Asturias (ES120)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Cantabria (ES130)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Araba/Álava (ES211)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Gipuzkoa (ES212)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Bizkaia (ES213)

País: España

- 5.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Navarra (ES220)
País: España
- 5.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): La Rioja (ES230)
País: España
- 5.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Huesca (ES241)
País: España
- 5.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Teruel (ES242)
País: España
- 5.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Zaragoza (ES243)
País: España
- 5.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)
País: España
- 5.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Ávila (ES411)
País: España
- 5.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Burgos (ES412)
País: España
- 5.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): León (ES413)
País: España
- 5.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Palencia (ES414)
País: España
- 5.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Salamanca (ES415)
País: España
- 5.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Segovia (ES416)
País: España
- 5.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Soria (ES417)
País: España
- 5.1.2. Lugar de ejecución**
Subdivisión del país (NUTS): Valladolid (ES418)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Zamora (ES419)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Albacete (ES421)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Ciudad Real (ES422)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Cuenca (ES423)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Guadalajara (ES424)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Toledo (ES425)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Badajoz (ES431)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Cáceres (ES432)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Barcelona (ES511)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Girona (ES512)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Lleida (ES513)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Tarragona (ES514)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Alicante / Alacant (ES521)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Castellón / Castelló (ES522)
País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Valencia / València (ES523)
País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Eivissa y Formentera (ES531)
País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Mallorca (ES532)
País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Menorca (ES533)
País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Almería (ES611)
País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Cádiz (ES612)
País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Córdoba (ES613)
País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Granada (ES614)
País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Huelva (ES615)
País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Jaén (ES616)
País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Málaga (ES617)
País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Sevilla (ES618)
País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Murcia (ES620)
País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Ceuta (ES630)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Melilla (ES640)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): El Hierro (ES703)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Fuerteventura (ES704)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Gran Canaria (ES705)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): La Gomera (ES706)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): La Palma (ES707)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Lanzarote (ES708)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Tenerife (ES709)

País: España

5.1.3. Duración estimada

Duración: 1 Año

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Volumen de negocios anual general

Descripción del criterio de selección: Cifra anual de negocio

Criterio: Referencias sobre servicios específicos

Descripción del criterio de selección: Trabajos realizados

Criterio: Certificados de institutos de control de calidad

Descripción del criterio de selección: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

Criterio: Proporción de subcontratación

Descripción del criterio de selección: Indicación de la parte del contrato que se pretende subcontratar

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: español

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: sí

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Dirección General del Instituto de Mayores y Servicios Sociales - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Información sobre los plazos de revisión: Recurso especial en materia de contratación de 15 días hábiles.

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación:

Dirección General del Instituto de Mayores y Servicios Sociales - Dirección General del Instituto de Mayores y Servicios Sociales

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Dirección General del Instituto de Mayores y Servicios Sociales

Número de registro: 10000440052321

Número de registro: Q2827004I

Localidad: Madrid

Código postal: 28029

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Punto de contacto: Dirección General del Instituto de Mayores y Servicios Sociales

Correo electrónico: area.contratacion.inversiones@imserso.es

Teléfono: 917033749

Dirección de internet: <http://www.imserso.es>

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=%2FlenFWdN6mgQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Localidad: Madrid

Código postal: 28020

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Dirección de internet: <https://sedeminhap.gob.es/es-ES/Sedes/TACRC/Paginas/Default.aspx>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Dirección General del Instituto de Mayores y Servicios Sociales

Localidad: Madrid

Código postal: 28029

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 8c20538e-924c-4911-a4f4-f9958fd42199 - 01

Tipo de formulario: Planificación

Tipo de anuncio: Anuncio de información previa o anuncio periódico indicativo usado para reducir los plazos de recepción de las ofertas

Subtipo de anuncio: 7

Fecha de envío del anuncio: 11/02/2026 12:36:13 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 101371-2026

Número de la edición del DO S: 30/2026

Fecha de publicación: 12/02/2026