

411124-2026 - Licitación

España – Servicios de atención al cliente – Servicios auxiliares de atención y venta al cliente y abonado y atención personalizada de reclamaciones, para la Fundación del Teatro Real FSP

OJ S 114/2026 16/06/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Correo electrónico: contratos@teatroreal.es

Naturaleza jurídica del comprador: Empresa pública bajo el control de una autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Actividades recreativas, cultura y religión

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Servicios auxiliares de atención y venta al cliente y abonado y atención personalizada de reclamaciones, para la Fundación del Teatro Real FSP

Descripción: Servicios auxiliares de atención y venta al cliente y abonado y atención personalizada de reclamaciones, para la Fundación del Teatro Real FSP

Identificador del procedimiento: 7f8cb468-47a6-4c3d-86f5-252bb57c9cd0

Identificador interno: CL_024/2026

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 1 577 678,07 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Anuncio

Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación : De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Participación en una organización delictiva: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Quiebra: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Declaración falsa, ocultación de información, incapacidad de presentar los documentos exigidos u obtención de información confidencial del presente procedimiento: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Las actividades empresariales han sido suspendidas: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Convenio con los acreedores: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Incumplimiento de obligaciones basadas en motivos de exclusión puramente nacionales: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Fraude: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Falta profesional grave: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Activos que están siendo administrados por un liquidador: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Incumplimiento de la obligación de pago de cotizaciones a la seguridad social: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Incumplimiento de la obligación de pago de impuestos: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Corrupción: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Insolvencia: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Servicios auxiliares de atención y venta al cliente y abonado y atención personalizada de reclamaciones, para la Fundación del Teatro Real FSP

Descripción: Servicios auxiliares de atención y venta al cliente y abonado y atención personalizada de reclamaciones, para la Fundación del Teatro Real FSP

Identificador interno: CL_024/2026

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

Opciones:

Descripción de las opciones: Se podrá prorrogar el contrato por periodos adicionales de 12 meses hasta un máximo de dos veces. Estas prórrogas serán acordadas por el órgano de contratación y de obligado cumplimiento para el adjudicatario siempre y cuando se preavise con una antelación de dos meses.

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 01/11/2026

Duración: 2 Años

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

Más información sobre renovaciones: Se podrá prorrogar el contrato por periodos adicionales de 12 meses hasta un máximo de dos veces. Estas prórrogas serán acordadas por el órgano de contratación y de obligado cumplimiento para el adjudicatario siempre y cuando se preavise con una antelación de dos meses.

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): no

5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

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

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Oferta económica.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 51

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: ENTREGA MATERIAL, CHARLAS, FORMACIONES PREVIAS, OBLIGATORIAS Y ESPECÍFICAS.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 6

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Metodología para la selección de personal..

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 5

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Organigrama y perfiles del personal adscrito al servicios propuesto.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 9

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Plan de carrera profesional.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 4

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Procedimientos de control de calidad y correcta prestación del servicio.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 16

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Sistema de funcionamiento de la bolsa de trabajadores.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 6

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Uniformidad.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 3

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=kwmX1Kluw0Rq1DdmE7eaXg%3D%3D

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=kwmX1Kluw0Rq1DdmE7eaXg%3D%3D

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

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 15/07/2026 15:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 4 Años

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: Fundación del Teatro Real F.S.P.

Fecha de apertura: 23/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: Fundación del Teatro Real F.S.P.

Fecha de apertura: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: Fundación del Teatro Real F.S.P.

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No
Condiciones relativas a la ejecución del contrato: La empresa adjudicataria deberá desarrollar durante la ejecución del contrato medidas dirigidas al ahorro y eficiencia energética. En este sentido, el personal asignado a la ejecución del servicio deberá estar formado en cuanto al impacto medioambiental de su trabajo..

Facturación electrónica: No autorizada

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: no

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 de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

Información sobre los plazos de revisión: hasta 2026-07-15+02:00

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso:

Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Número de registro: 50335820063262

Número de registro: G81352247

Localidad: Madrid

Código postal: 28013

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Punto de contacto: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Correo electrónico: contratos@teatroreal.es

Teléfono: 619679164

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

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=F6ydPGJE%2BjIQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Fundación del Teatro Real FSP

Localidad: Madrid

Código postal: 28013

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Correo electrónico: contratos@teatroreal.es

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Fundación del Teatro Real FSP

Localidad: Madrid

Código postal: 28013

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 99e85008-1eaf-4f8e-84e0-347f4b7e680c - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 14/06/2026 23:53:46 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 411124-2026

Número de la edición del DO S: 114/2026

Fecha de publicación: 16/06/2026