

## 462249-2026 - Resultados

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

OJ S 127/2026 06/07/2026

Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen normal  
Servicios

### 1. Comprador

---

#### 1.1. Comprador

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

Correo electrónico: [area.contratacion.inversiones@imserso.es](mailto: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 del procedimiento: a82d48fe-5e0e-4f5e-ac81-315ecfd85875

Anuncio anterior: 6135564e-a29b-4d61-90d0-9183f5f0cc1c-01

Identificador interno: 010/2026

Tipo de procedimiento: Abierto

##### 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

**2.1.4. Información general**

**Base jurídica:**

## 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

### 5.1.6. Información general

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

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

### 5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Cumplimiento de objetivos sociales

Descripción: Cumplimiento de objetivos sociales

### 5.1.10. Criterios de adjudicación

#### Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: 1. Oferta económica.

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

Criterio de adjudicación: número: 82

#### Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: 2. Aumento del horario de atención al público de las 18 a las 19 horas durante las campañas de Turismo y Termalismo Social.

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

Criterio de adjudicación: número: 18

### 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.

## 6. Resultados

---

Valor de todos los contratos adjudicados en este aviso: 501 919,00 EUR

### 6.1. Resultados: identificador de lotes: LOT-0000

Estado de selección del ganador: Se ha escogido al menos un ganador.

#### 6.1.2. Información de los ganadores

**Ganador:**

Denominación oficial: UTE ABAI IMPULSA - BUSINESS

**Oferta:**

Identificador de la oferta: REF TEN-0001/LOT-0000

Identificador del lote o el grupo de lotes: LOT-0000

Valor de la licitación: 501 919,00 EUR

La oferta se ha posicionado: no

Subcontratación: No

**Información del contrato:**

Identificador del contrato: 010/2026

Fecha de elección del ganador: 09/06/2026

Fecha de celebración del contrato: 02/07/2026

#### 6.1.4. Información estadística

**Ofertas o solicitudes de participación recibidas:**

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas de licitadores que son microempresas, pequeñas o medianas empresas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 2

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 2

**Gama de ofertas:**

Valor de la oferta más baja admisible: 501 919,00 EUR

Valor de la oferta más alta admisible: 530 400,00 EUR

## 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](mailto: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>

**Funciones de esta organización:**

Comprador  
Organización encargada de los procedimientos de recurso

**8.1. ORG-0002**

Denominación oficial: UTE ABAI IMPULSA - BUSINESS  
Tamaño del operador económico: Gran empresa  
Número de registro: 333708  
Número de registro: UTE00000  
Localidad: BARCELONA  
Código postal: 08018  
Subdivisión del país (NUTS): Barcelona (ES511)  
País: España  
Correo electrónico: [sgraullu@atento.com](mailto:sgraullu@atento.com)  
Teléfono: +34 690628171

**Funciones de esta organización:**

Licitador

**Propietario beneficiario:**

Nacionalidad del titular: España

**Ganador de estos lotes: LOT-0000**

## Información del anuncio

---

Identificador/versión del anuncio: d07e556e-2dab-47d3-a819-6e7536cff51e - 01  
Tipo de formulario: Resultados  
Tipo de anuncio: Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen normal  
Subtipo de anuncio: 29  
Fecha de envío del anuncio: 03/07/2026 09:22:49 (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: 462249-2026  
Número de la edición del DO S: 127/2026  
Fecha de publicación: 06/07/2026