

537401-2026 - Resultados

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

OJ S 148/2026 04/08/2026

**Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen normal
Servicios**

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Director Gerente de FREMAP

Correo electrónico: licitaciones@fremap.es

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público bajo el control de una autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Protección social

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

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

Descripción: Las necesidades que deben satisfacerse mediante este procedimiento se especifican, describen en detalle y justifican en la Memoria de Necesidades que se publica con el mismo.

Identificador del procedimiento: fa7b8664-6437-47da-be23-586d43b4d8d9

Anuncio anterior: 3a79b5ab-1f2c-4d9c-89a0-5ccd602ec3b0-01

Identificador interno: LICT/99/119/2025/0006

Tipo de procedimiento: Abierto

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79511000 Servicios de operador telefónico

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:

Directiva 2014/24/UE

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

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

Descripción: Las necesidades que deben satisfacerse mediante este procedimiento se especifican, describen en detalle y justifican en la Memoria de Necesidades que se publica con el mismo.

Identificador interno: LICT/99/119/2025/0006

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79511000 Servicios de operador telefónico

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

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: 01. Oferta económica.

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

Criterio de adjudicación: número: 35

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: 02. Experiencia del responsable del contrato.

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

Criterio de adjudicación: número: 15

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: 03. Certificados de calidad del servicio Call Center.

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

Criterio de adjudicación: número: 18

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: 04. Uso de IA como agente con información de FREMAP.

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

Criterio de adjudicación: número: 14

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: 05. Uso de IA para formación interna.

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

Criterio de adjudicación: número: 10

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: 06. Realización de informes Power BI.

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

Criterio de adjudicación: número: 8

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: Director Gerente de FREMAP -

Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Información sobre los plazos de revisión: El plazo de presentación de recursos será el establecido en la normativa de Contratación Pública.

6. Resultados

Valor de todos los contratos adjudicados en este aviso: 1 120 805,11 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: Ilunion CEE Contact Center

Oferta:

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

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

Valor de la licitación: 1 120 805,11 EUR

La oferta se ha posicionado: no

Subcontratación: No

Información del contrato:

Identificador del contrato: LICT/99/119/2025/0006/L1

Fecha de elección del ganador: 17/06/2026

Fecha de celebración del contrato: 31/07/2026

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: 0

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 1

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Director Gerente de FREMAP

Número de registro: 50103610015161

Número de registro: G28207017

Localidad: Majadahonda (Madrid)

Código postal: 28222

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Punto de contacto: Director Gerente de FREMAP

Correo electrónico: licitaciones@fremap.es

Teléfono: 917322876

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

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=Rs4EFuSeMgl%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

Punto de contacto: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Correo electrónico: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Teléfono: +34 913491319

Fax: +34 913491441

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Ilunion CEE Contact Center

Tamaño del operador económico: Gran empresa

Número de registro: A79331690

Localidad: Madrid

Código postal: 28037

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Correo electrónico: comercial@contactcenter.ilunion.com

Teléfono: 902121121

Funciones de esta organización:

Licitador

Propietario beneficiario:

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: d3acb0a9-cf04-4229-b000-90d46491576e - 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: 03/08/2026 11:17:56 (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: 537401-2026
Número de la edición del DO S: 148/2026
Fecha de publicación: 04/08/2026