

78236-2026 - Licitación

España – Servicios de atención al cliente – Contratación de servicios de atención a usuarios de FRATERNIDAD-MUPRESA

OJ S 23/2026 03/02/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Gerencia de Fraternidad Muprespa - Mútua Colaboradora con la Seguridad Social nº 275

Correo electrónico: licitaciones@fraternidad.com

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

Actividad del poder adjudicador: Salud

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Contratación de servicios de atención a usuarios de FRATERNIDAD-MUPRESA

Descripción: Contratación de servicios de atención a usuarios de FRATERNIDAD-MUPRESA

Identificador del procedimiento: 34dceab3-6c6d-49ab-8881-94d72f3b1347

Identificador interno: PIC2026_33079

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: 855 600,00 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

Incumplimiento de la obligación de pago de cotizaciones a la seguridad social: Hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social.

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Contratación de servicios de atención a usuarios de FRATERNIDAD-MUPRESA
Descripción: Contratación de servicios de atención a usuarios de FRATERNIDAD-MUPRESA
Identificador interno: PIC2026_33079

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

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

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

5.1.3. Duración estimada

Duración: 12 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

Más información sobre renovaciones: El contrato tendrá una duración de 12 meses, a contar desde la fecha indicada en el mismo, pudiendo ser objeto de prórrogas por periodos de 12 meses, hasta un máximo de 24 mensualidades, comunicadas por escrito al adjudicatario del contrato con dos meses de antelación a su vencimiento.

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

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Consultoría y Herramientas de trabajo.

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

Criterio de adjudicación: número: 10,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Oferta económica.

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

Criterio de adjudicación: número: 60,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Criterios en función de un juicio de valor.

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

Criterio de adjudicación: número: 30,00

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=sYy1R%2B2eGWEzjChw4z%2FXvw%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=sYy1R%2B2eGWEzjChw4z%2FXvw%3D%3D

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

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 09/03/2026 23:59:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

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

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 10/03/2026 09:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lugar: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Fecha de apertura: 23/03/2026 09:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lugar: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Fecha de apertura: 16/03/2026 09:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lugar: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

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: Una vez que la ejecución del objeto del contrato conlleva la cesión de datos por parte de FRATERNIDAD-MUPRESA al contratista, se establece, en virtud del artículo 202 de la LCSP, que dicho contratista asume con carácter de condición especial de ejecución la obligación de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos..

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

Subasta electrónica: no

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Gerencia de Fraternidad Muprespa - Mútua Colaboradora con la Seguridad Social nº 275 - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Información sobre los plazos de revisión: La interposición, tramitación y resolución de recurso se regirán por lo establecido en los artículos 44 y siguientes de la LCSP.

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Gerencia de Fraternidad Muprespa - Mútua Colaboradora con la Seguridad Social nº 275

Número de registro: 50314010057221

Número de registro: G82287228

Localidad: Madrid

Código postal: 28014

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Punto de contacto: Gerencia de Fraternidad Muprespa - Mútua Colaboradora con la Seguridad Social nº 275

Correo electrónico: licitaciones@fraternidad.com

Teléfono: +34 913608700

Dirección de internet: <http://www.fraternidad.com>

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=InZnMU1DDuA%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

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: b3c86774-d89f-4f7c-b44b-e0d742d772e6 - 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: 02/02/2026 14:47:20 (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: 78236-2026

Número de la edición del DO S: 23/2026

Fecha de publicación: 03/02/2026