

V. Anuncios

A. Contratación del Sector Público

MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030

10984 *Anuncio de licitación de: Dirección General del Instituto de Mayores y Servicios Sociales. Objeto: Servicio de Gestión y Atención al usuario del Instituto de Mayores y Servicios Sociales. Expediente: 010/2026.*

1. Poder adjudicador:

- 1.1) Nombre: Dirección General del Instituto de Mayores y Servicios Sociales.
- 1.2) Número de identificación fiscal: Q2827004I.
- 1.3) Dirección: Ginzo de Limia 58 c/v Avda. de la Ilustración s/n.
- 1.4) Localidad: Madrid.
- 1.5) Provincia: Madrid.
- 1.6) Código postal: 28029.
- 1.7) País: España.
- 1.8) Código NUTS: ES300.
- 1.9) Teléfono: 917033749.
- 1.11) Correo electrónico: area.contratacion.inversiones@imserso.es
- 1.12) Dirección principal: <http://www.imserso.es>
- 1.13) Dirección del perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=%2FlenFWdN6mgQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

2. Acceso a los pliegos de contratación: Acceso libre, directo, completo y gratuito a los pliegos de la contratación, en https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=%2FYxHesBMFM0wYTJJ03sHog%3D%3D

3. Tipo de poder adjudicador y principal actividad ejercida:

- 3.1) Tipo: Autoridad estatal.
- 3.2) Actividad principal ejercida: Protección social.

5. Códigos CPV: 79510000 (Servicios de contestación de llamadas telefónicas), 79511000 (Servicios de operador telefónico) y 79512000 (Centro de llamadas).

6. Lugar principal de prestación de los servicios: ES.

7. Descripción de la licitación: Servicio de Gestión y Atención al usuario del Instituto de Mayores y Servicios Sociales.

8. Valor estimado: 3.217.431,85 euros.

9. Información sobre las variantes: No se aceptarán variantes.

10. Duración del contrato, acuerdo marco o sistema dinámico de adquisición: 1 año (1 año a contar desde el 3 de julio de 2026 o desde el día siguiente a la formalización del contrato de ser esta fecha posterior).

11. Condiciones de participación:

- 11.3) Situación personal:
 - 11.3.1) Capacidad de obrar.
 - 11.3.2) No prohibición para contratar.

- 11.3.3) No estar incurso en incompatibilidades.
- 11.3.4) Cumplimiento con las obligaciones con la Seguridad Social.
- 11.3.5) Cumplimiento con las obligaciones tributarias.
- 11.4) Situación económica y financiera: Cifra anual de negocio (apartado 8.2 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares). Importe mínimo exigido: 1.200.000,00 euros.
- 11.5) Situación técnica y profesional:
 - 11.5.1) Trabajos realizados (apartado 8.2 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares). Importe mínimo exigido: 1.200.000,00 euros.
 - 11.5.2) Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales (certificados: ISO 9001, ISO 27001 e ISO 20000).
 - 11.5.3) Indicación de la parte del contrato que se pretende subcontratar (apartado 8.2 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares).
- 12. Tipo de procedimiento: Abierto.
- 17. Condiciones de ejecución del contrato: Consideraciones tipo social (aNEXO 1B).
- 18. Criterios de adjudicación:
 - 18.1) 1. Oferta económica (Ponderación: 82%).
 - 18.2) 2. Aumento del horario de atención al público de las 18 a las 19 horas durante las campañas de Turismo y Termalismo Social (Ponderación: 18%).
- 19. Plazo para la recepción de ofertas o solicitudes de participación: Hasta las 23:59 horas del 15 de abril de 2026.
- 20. Lugar de envío de las ofertas o de las solicitudes de participación:
 - 20.1) Dirección: Plataforma de Contratación del Sector Público. José Abascal, 4. 28003 Madrid, España.
 - 20.2) URL: <https://contrataciondelestado.es/>
- 21. Apertura de ofertas:
 - 21.1) Plazo durante el cual el licitador estará obligado a mantener su oferta: 2 meses.
 - 21.2) Fecha, hora y lugar de apertura de las plicas:
 - 21.2.1) Apertura sobre administrativa: 16 de abril de 2026 a las 10:00. AREA DE CONTRATACIÓN E INVERSIONES . CALLE GINZO DE LIMIA 58 - 28029 MADRID, España.
 - 21.2.2) Apertura sobre oferta económica: 22 de abril de 2026 a las 10:00. AREA DE CONTRATACIÓN E INVERSIONES . CALLE GINZO DE LIMIA 58 - 28029 MADRID , España.
 - 21.3) Personas autorizadas a asistir a dicha apertura:
 - 21.3.1) Apertura sobre administrativa: Privado.
 - 21.3.2) Apertura sobre oferta económica: Público.
- 22. Lengua o lenguas en las que deberán redactarse las ofertas o las solicitudes de participación: Español.
- 23. Información sobre flujos de trabajo electrónicos:

- 23.1) Se aceptará la presentación electrónica de ofertas o de solicitudes de participación.
- 23.2) Se utilizarán pedidos electrónicos.
- 23.3) Se aceptará facturación electrónica.
- 23.4) Se utilizará el pago electrónico.

25. Procedimientos de recurso:

25.1) Órgano competente para los procedimientos de recurso:

- 25.1.1) Nombre: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales.
- 25.1.2) Dirección: Avenida General Perón, 38, planta 8.
- 25.1.3) Localidad: Madrid.
- 25.1.4) Provincia: Madrid.
- 25.1.5) Código postal: 28020.
- 25.1.6) País: España.
- 25.1.10) Dirección de internet: <https://sedeminhap.gob.es/es-ES/Sedes/TACRC/Paginas/Default.aspx>

- 25.3) Plazo de presentación de recursos: (recurso especial en materia de contratación de 15 días hábiles).

26. Publicación anterior referente al presente procedimiento:

- 26.1) ID: 2026-001649928. (11 de febrero de 2026).
- 26.2) ID: 101371-2026. (12 de febrero de 2026).
- 26.3) ID: 2026-001850125. Envío de Anuncio de Licitación al DOUE (30 de marzo de 2026).

28. Fecha de envío del anuncio: 30 de marzo de 2026.

29. Información acerca del Acuerdo sobre Contratación Pública: El contrato está cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública.

Madrid, 30 de marzo de 2026.- Directora General del IMSERSO, María Teresa Sancho Castiello.

ID: A260013655-1