

I. COMUNIDAD DE MADRID**D) Anuncios****Consejería de Vivienda, Transportes e Infraestructuras****METRO DE MADRID, S. A.**

- 21** *ANUNCIO de 9 de septiembre de 2025, de adjudicación del contrato titulado “Servicio del Centro Interactivo de Atención al cliente (CIAC) de Metro de Madrid” (Expediente 6012500087).*
1. Entidad adjudicadora. Datos generales y datos para la obtención de información:
 - a) Organismo: Metro de Madrid, S. A.
 - Dirección: Avda. de Asturias, número 4, 28029 Madrid.
 - NIF: A-28001352.
 - Código NUTS: ES300.
 - Teléfono: +34 913 798 800.
 - Dirección de Internet: www.metromadrid.es
 - b) Tipo de entidad adjudicadora: Entidad contratante con derechos especiales o exclusivos.
Principal actividad: Servicios de ferrocarriles urbanos, tranvías, trolebuses o autobuses.
 - c) Dependencia que tramita el expediente: Área de Contratación y Servicios Corporativos.
Correo electrónico de contacto: contratacion@metromadrid.es
 - d) Obtención de documentación e información:
 - Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid:
<https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>
 2. Objeto del contrato:
 - a) Tipo: Servicios.
 - b) Descripción: Servicio de atención al cliente en el Centro Interactivo de Atención al Cliente (CIAC) de Metro de Madrid, S. A.
 - c) Número de expediente: 6012500087.
 - d) División por lotes y número de lotes: No.
 - e) Lugar de ejecución/entrega: Instalaciones de Metro de Madrid, S. A.
Código NUTS: ES30.
 - f) CPV: 79342320-2 Servicios de atención al cliente.
 - g) Compra pública innovadora: No.
 3. Valor estimado del contrato: 3.166.666,67 euros (IVA no incluido).
 4. Presupuesto base de licitación:
 - Base imponible: 1.900.000,00 euros.
 - Importe del IVA: 399.000,00 euros.
 - Presupuesto base de licitación: 2.299.000,00 euros, IVA incluido.
 5. Tramitación y procedimiento:
 - a) Tramitación: Ordinaria.
 - b) Procedimiento: Abierto.
 - c) Establecimiento de un acuerdo marco (en su caso): No.
 - d) Sistema dinámico de adquisición (en su caso): No.
 - e) Criterios de adjudicación, en su caso: Oferta con la mejor relación calidad-precio.
 - Criterios económicos: 70 puntos.
 - Criterios cualitativos: 30 puntos.
 - f) Subasta electrónica: No.

- g) Posibilidad de subcontratar: Sí, salvo las tareas críticas respecto de las que no es posible la subcontratación conforme a los criterios establecidos en el apartado 32 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares que rige esta licitación.
- h) El contrato está relacionado con un proyecto o programa financiado con Fondos de la Unión: No.
- i) ¿Contrato/lote reservado a Centro Especial de Empleo de iniciativa social? No procede.
- j) ¿Contrato/lote reservado a Empresas de Inserción? No procede.
- k) ¿Contrato/lote reservado a determinadas organizaciones para servicios sociales, culturales y de salud? No procede.
6. Medio y fecha de publicación del anuncio de licitación:
- a) Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid: 24/3/2025.
- b) “Diario Oficial de la Unión Europea”: 24/3/2025.
- c) “Boletín Oficial del Estado”: 2/4/2025
- d) BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID: 24/3/2025.
7. Adjudicación del contrato:
- a) Fecha de adjudicación: 9/9/2025.
- b) Número de ofertas:

| Nº LOTE | NÚMERO TOTAL DE OFERTAS RECIBIDAS | NÚMERO DE OFERTAS RECIBIDAS DE PYME | NÚMERO DE OFERTAS DE OTRO ESTADO MIEMBRO O TERCER PAÍS | NÚMERO DE OFERTAS RECIBIDAS POR VÍA ELECTRÓNICA |
|---------|-----------------------------------|-------------------------------------|--|---|
| | 4 | 2 | 0 | 4 |

c) Datos adjudicación:

| Nº LOTE | NOMBRE O RAZÓN SOCIAL ADJUDICATARIO | NIF | DIRECCIÓN POSTAL | TELÉFONO | DIRECCIÓN ELECTRÓNICA | PYME | CÓDIGO NUTS | UTE | IMPORTE ADJUDICACIÓN (SIN IVA) | IMPORTE ADJUDICACIÓN (CON IVA) |
|---------|-------------------------------------|-----------|--|-----------|-----------------------------|------|-------------|-----|--------------------------------|--------------------------------|
| | ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A. | A79331690 | C/ Julián Camarillo, 45 - PL Baja 28037 Madrid | 912915087 | javier.huidobro@ilunion.com | No | ES300 | No | 1.596.950,00 € | 1.932.309,50 € |

8. Otras informaciones:

- Órgano para los procedimientos de recurso: De conformidad con lo dispuesto en los artículos 119 y siguientes del Libro I del RDL 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales, se podrá interponer reclamación en materia de contratación, o cuestión de nulidad, ante el Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid. Plaza de Chamberí, número 8, 5.ª planta, 28010 Madrid. Teléfono 917 206 346. Dirección Internet: www.madrid.org
- Plazo para la presentación de reclamación: Para interponer la reclamación en materia de contratación los plazos serán los establecidos en el RDL 3/2020, en los términos previstos en su artículo 121.
- Servicio que puede facilitar información sobre la presentación de la reclamación especial en materia de contratación: Consejería de Vivienda, Transportes e Infraestructuras de la Comunidad de Madrid. C/ Maudes, número 17, 28003 Madrid. Teléfono 915 803 100. Dirección Internet: www.madrid.org

Madrid, a 9 de septiembre de 2025.—La Responsable del Servicio de Ejecución de Contratos, Elena de la Iglesia Toribios.

(01/14.444/25)

