

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

- 33** *ANUNCIO de 8 de septiembre de 2025, de formalización del contrato titulado “Servicio del centro interactivo de atención al cliente (CIAC) de Metro de Madrid” (expediente 6012500087) (contrato 7225000535).*
1. Entidad adjudicadora. Datos generales y datos para la obtención de información:
    - a) Organismo: Metro de Madrid, S. A.  
Dirección: Avenida de Asturias, número 4, 28029 Madrid.  
NIF: A-28001352.  
Código NUTS: ES300.  
Teléfono: +34 913 798 800.  
Dirección de Internet: [www.metromadrid.es](http://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](mailto: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. Formalización del contrato:
- a) Fecha de adjudicación: 9/9/2025.
  - b) Número de ofertas:

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 formalización:

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL ADJUDICATARIO	NIF	DIRECCIÓN POSTAL	TELÉFONO	DIRECCIÓN ELECTRÓNICA	PYME	CÓDIGO NUTS	UT E	IMPORTE ADJUDICACIÓN (SIN IVA)	IMPORTE ADJUDICACIÓN (CON IVA)
ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.	A79331690	C/ Julián Camarillo, 45 - PL Baja 28037 Madrid	+34 912915087	javier.huidobro@ilunion.com	No	ES300	No	1.596.950,00 €	1.932.309,50 €

Fecha de formalización del contrato: 8/10/2025.

8. Fecha de envío del anuncio al “Diario Oficial de la Unión Europea”: 8 de octubre de 2025.

9. 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.<sup>a</sup> planta, 28010 Madrid. Teléfono: 917 206 346. Dirección Internet: [www.madrid.org](http://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 en materia de contratación: Consejería de Vivienda, Transportes e Infraestructuras de la Comunidad de Madrid. Calle Maudes, número 17, 28003 Madrid. Teléfono: 915 803 100. Dirección Internet: [www.madrid.org](http://www.madrid.org)

Madrid, a 8 de octubre de 2025.—La Responsable del Servicio de Ejecución de Contratos, Elena de la Iglesia Toribios.

(01/16.391/25)

