

457883-2026 - Resultados

España – Servicios de atención al cliente – Servicio de Atención Comercial y al Cliente multicanal

OJ S 126/2026 03/07/2026

Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Consejo de Administración-Comité de Inversiones de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A

Correo electrónico: altas_compras.finanzas@correos.com

Naturaleza jurídica del comprador: Empresa pública bajo el control de una autoridad estatal

Actividad de la entidad adjudicadora: Servicios postales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Servicio de Atención Comercial y al Cliente multicanal

Descripción: Contratación de un Servicio de Atención Comercial y al Cliente multicanal para las empresas del Grupo Correos,

Identificador del procedimiento: 304d0339-7ca8-4fde-bd99-41ca71ceba24

Anuncio anterior: 1d9cbc45-5f60-4e11-a5da-e8579cfb98ad-01

Identificador interno: SV260002

Tipo de procedimiento: Abierto

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

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/25/UE

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Servicio de Atención Comercial y al Cliente multicanal

Descripción: Contratación de un Servicio de Atención Comercial y al Cliente multicanal para las empresas del Grupo Correos,

Identificador interno: SV260002

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

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

Opciones:

Descripción de las opciones: La prórroga será obligatoria para el contratista, siempre y cuando se le notifique con dos meses de antelación al vencimiento y siempre que sus características permanezcan inalterables durante el periodo de duración de esta, sin perjuicio de las modificaciones que se puedan introducir de conformidad

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

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): no

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Oferta económica.

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

Criterio de adjudicación: número: 60

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Oferta técnica.

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

Criterio de adjudicación: número: 40

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: Consejo de Administración-Comité de Inversiones de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A - Tribunal administrativo central de recursos contractuales

Información sobre los plazos de revisión: hasta 2026-04-07+02:00

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación:

Consejo de Administración-Comité de Inversiones de la Sociedad Estatal Correos y

Telégrafos S.A - Consejo de Administración-Comité de Inversiones de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A

6. Resultados

Valor de todos los contratos adjudicados en este aviso: 19 960 981,20 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: 19 960 981,20 EUR

La oferta se ha posicionado: no

La oferta es una variante: no

País de origen del producto o servicio: España

Subcontratación: No

Información del contrato:

Identificador del contrato: SV260002-L001

Fecha de elección del ganador: 13/05/2026

Fecha de celebración del contrato: 30/06/2026

6.1.4. Información estadística

Ofertas o solicitudes de participación recibidas:

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas presentadas electrónicamente

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 2

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas de licitadores registrados fuera del Espacio Económico Europeo

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 0

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas de licitadores registrados en otros países del Espacio Económico Europeo distintos del país del comprador

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 0

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: 2

Gama de ofertas:

Valor de la oferta más baja admisible: 18 904 836,00 EUR

Valor de la oferta más alta admisible: 19 960 981,20 EUR

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Consejo de Administración-Comité de Inversiones de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A

Número de registro: 40001030000263

Número de registro: A83052407

Localidad: Madrid

Código postal: 28006

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Punto de contacto: Consejo de Administración-Comité de Inversiones de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A

Correo electrónico: altas_compras.finanzas@correos.com

Teléfono: +34 915197197

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

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=qtCvwIR90h4%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

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Consejo de Administración-Comité de Inversiones de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A

Localidad: Madrid

Código postal: 28006

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

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

Punto de contacto: ILUNION CEE CONTACT CENTER

Correo electrónico: comercial@contactcenter.ilunion.com

Teléfono: 913608990

Funciones de esta organización:

Licitador

Propietario beneficiario:

Nacionalidad del titular: España

Ganador de estos lotes: LOT-0000

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 953349e3-9d8a-47b5-a34a-ac58a60e56f1 - 01

Tipo de formulario: Resultados

Tipo de anuncio: Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 30

Fecha de envío del anuncio: 02/07/2026 09:18:16 (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: 457883-2026

Número de la edición del DO S: 126/2026

Fecha de publicación: 03/07/2026