

España – Servicios de atención al cliente – SERVICIO EN CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE METRO DE MADRID**OJ S 137/2025 21/07/2025****Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen normal****Servicios**

1. Comprador**1.1. Comprador**

Denominación oficial: Metro de Madrid, S.A.

Correo electrónico: doue@metromadrid.es

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

Actividad de la entidad adjudicadora: Servicios de ferrocarriles urbanos, tranvías, trolebuses o autobuses

2. Procedimiento**2.1. Procedimiento**

Título: SERVICIO EN CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE METRO DE MADRID

Descripción: Servicio en Centros de Atención al Cliente de Metro de Madrid

Identificador del procedimiento: 520ecccc-1db1-480a-b62d-c1ecdb7a7e5e

Anuncio anterior: 170561-2025

Identificador interno: 6012500078

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: 1 898 333,33 EUR

2.1.4. Información general

Información complementaria: Manifestar interés: La documentación que rige para esta licitación se podrá obtener manifestando interés en participar en la licitación en la web: <https://www.metromadrid.es/es/perfil-del-contratante/descargar-pliegos-presentar-ofertas> . Se deberá incluir al menos una persona de contacto que disponga de certificado de identidad electrónica válido. A partir de ese momento, «Metro de Madrid, Sociedad Anónima» autorizará el acceso a la aplicación electrónica de Licitaciones (SRM), desde la que es posible descargar los Pliegos. Presentación de ofertas: Las ofertas se presentarán, en todos los casos, en formato electrónico a través de un acceso seguro destinado a tal efecto y específico para cada Empresa que haya solicitado participar en esta licitación y que haya sido dada de alta en la aplicación electrónica. Estas ofertas podrán ser presentadas únicamente por aquella persona que previamente haya designado el oferente como persona de contacto y «Metro de Madrid, S.A.» haya dado autorización para acceder a la zona destinada a tal efecto mediante

la validación de su certificado de identidad electrónica. Según la Ley de firma electrónica 59 /2003, «Metro de Madrid, Sociedad Anónima» no es responsable del uso que se vaya a dar de ese certificado, recayendo ésta en el titular del mismo. Otra información de interés: Importe máximo de los gastos de publicidad de la licitación: 9 000 EUR.

Base jurídica:

Directiva 2014/25/UE

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: SERVICIO EN CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE METRO DE MADRID

Descripción: Servicio en Centros de Atención al Cliente de Metro de Madrid.

Identificador interno: 6012500078

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: 3 Años

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 1 898 333,33 EUR

5.1.6. Información general

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Criterios cualitativos: 30 %

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Criterios económicos: 70 %

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: Tribunal Administrativo de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

Información sobre los plazos de revisión: Para interponer reclamación en materia de contratación, los plazos serán los establecidos en el RDL 3/2020, en los términos previstos en su artículo 121

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Metro de Madrid, S.A.

Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación: Metro de Madrid, S.A.

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Consejería de Vivienda, Transporte e Infraestructuras de la Comunidad Madrid

6. Resultados

Valor de todos los contratos adjudicados en este aviso: 1 080 911,00 EUR

6.1. Resultados: identificador de lotes: LOT-0001

Estado de selección del ganador: Se ha escogido al menos un ganador.

6.1.2. Información de los ganadores

Ganador:

Denominación oficial: SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, S.L.

Oferta:

Identificador de la oferta: SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, S.L.

Identificador del lote o el grupo de lotes: LOT-0001

Valor de la licitación: 1 080 911,00 EUR

Valor de la concesión:

La oferta es una variante: no

País de origen del producto o servicio: España

Subcontratación: No

Información del contrato:

Identificador del contrato: 7225000371 - SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, S.L.

Título: SERVICIO EN CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE METRO DE MADRID

Fecha de elección del ganador: 19/06/2025

Fecha de celebración del contrato: 17/07/2025

6.1.4. Información estadística:

Ofertas o solicitudes de participación recibidas:

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 4

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas de licitadores que son microempresas, pequeñas o medianas empresas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 1

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 presentadas electrónicamente

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 4

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Metro de Madrid, S.A.

Número de registro: A28001352
Dirección postal: Avenida de Asturias 4
Localidad: Madrid
Código postal: 28029
Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)
País: España
Correo electrónico: doue@metromadrid.es
Teléfono: +34 913798800
Dirección de internet: www.metromadrid.es
Perfil de comprador: http://www.metromadrid.es/es/acceso_proveedores/index.html

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Tribunal Administrativo de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

Número de registro: S2801216I

Dirección postal: Plaza de Chamberí 8, 5ª planta

Localidad: Madrid

Código postal: 28010

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Correo electrónico: tribunal.contratacion@madrid.org

Teléfono: +34 917206346

Dirección de internet: www.madrid.org

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Consejería de Vivienda, Transporte e Infraestructuras de la Comunidad Madrid

Número de registro: S7800001E

Dirección postal: Calle Maudes, 17

Localidad: Madrid

Código postal: 28003

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Correo electrónico: doue@metromadrid.es

Teléfono: +34 915803100

Dirección de internet: www.madrid.org

Funciones de esta organización:

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0004

Denominación oficial: SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, S.L.

Tamaño del operador económico: Microempresa, pequeña empresa o mediana empresa

Número de registro: B61461810

Dirección postal: C/ Bailén, 234; 2º 3ª

Localidad: Barcelona
Código postal: 08037
Subdivisión del país (NUTS): Barcelona (ES511)
País: España
Correo electrónico: smoliner@sistemasmedioambientales.com
Teléfono: +34 932857082

Funciones de esta organización:

Licitador

Propietario beneficiario:

Denominación oficial: SM SISTEMAS MEDIOAMBIENTALES, S.L.
Nacionalidad del titular: España
Subdivisión del país (NUTS): ES511
País: España
Correo electrónico: smoliner@sistemasmedioambientales.com
Teléfono: +34932857082

Ganador de estos lotes: LOT-0001

8.1. ORG-0000

Denominación oficial: Publications Office of the European Union
Número de registro: PUBL
Localidad: Luxembourg
Código postal: 2417
Subdivisión del país (NUTS): Luxembourg (LU000)
País: Luxemburgo
Correo electrónico: ted@publications.europa.eu
Teléfono: +352 29291
Dirección de internet: <https://op.europa.eu>
Funciones de esta organización:
TED eSender

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 8294805e-eec3-4b02-9f01-83d278e38f4f - 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: 18/07/2025 11:29:36 (UTC)
Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español
Número de publicación del anuncio: 475415-2025
Número de la edición del DO S: 137/2025
Fecha de publicación: 21/07/2025