

**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](mailto: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: 520eeccc-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](mailto:doue@metromadrid.es)  
Teléfono: +34 913798800  
Dirección de internet: [www.metromadrid.es](http://www.metromadrid.es)  
Perfil de comprador: [http://www.metromadrid.es/es/acceso\\_proveedores/index.html](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, 5<sup>a</sup> planta  
Localidad: Madrid  
Código postal: 28010  
Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)  
País: España  
Correo electrónico: [tribunal.contratacion@madrid.org](mailto:tribunal.contratacion@madrid.org)  
Teléfono: +34 917206346  
Dirección de internet: [www.madrid.org](http://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](mailto:doue@metromadrid.es)  
Teléfono: +34 915803100  
Dirección de internet: [www.madrid.org](http://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; 2<sup>o</sup> 3<sup>a</sup>

Localidad: Barcelona

Código postal: 08037

Subdivisión del país (NUTS): Barcelona (ES511)

País: España

Correo electrónico: [smoliner@sistemasmedioambientales.com](mailto: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](mailto: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](mailto: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