

España – Servicios de atención al cliente – SERVICIO DEL CENTRO INTERACTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (CIAC) DE METRO DE MADRID**OJ S 194/2025 09/10/2025****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

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

2. Procedimiento**2.1. Procedimiento**

Título: SERVICIO DEL CENTRO INTERACTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (CIAC) DE METRO DE MADRID

Descripción: Servicio de atención al cliente en el Centro Interactivo de Atención al cliente (CIAC) de Metro de Madrid S.A.

Identificador del procedimiento: 6c510c21-12bc-4f01-8963-73e0f8537a40

Anuncio anterior: 279136-2025

Identificador interno: 6012500087

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: 3 166 666,67 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/25/UE

5. Lote**5.1. Lote: LOT-0001**

Título: SERVICIO DEL CENTRO INTERACTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (CIAC) DE METRO DE MADRID

Descripción: Servicio de atención al cliente en el Centro Interactivo de Atención al cliente (CIAC) de Metro de Madrid S.A.

Identificador interno: 6012500087

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: 3 166 666,67 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: 1 596 950,00 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: ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.

Oferta:

Identificador de la oferta: Oferta ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.

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

Valor de la licitación: 1 596 950,00 EUR

Valor de la concesión:

La oferta es una variante: no

Subcontratación: No

Información del contrato:

Identificador del contrato: 7225000535- ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.- SERVICIO DEL CENTRO INTERACTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE(CIAC) DE METRO DE MADRID

Fecha de elección del ganador: 09/09/2025

Fecha de celebración del contrato: 08/10/2025

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: 2

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: ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.

Tamaño del operador económico: Gran empresa

Número de registro: A79331690

Dirección postal: C/ Julián Camarillo, 45 - PL Baja

Localidad: Madrid

Código postal: 28037

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Correo electrónico: javier.huidobro@ilunion.com

Teléfono: +34 912915087

Funciones de esta organización:

Licitador

Propietario beneficiario:

Denominación oficial: ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.

Correo electrónico: javier.huidobro@ilunion.com

Teléfono: +34 912915087

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: c5a7f1fe-7831-481d-b409-271db642b6c8 - 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: 08/10/2025 12:08:32 (UTC)

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 664554-2025

Número de la edición del DO S: 194/2025

Fecha de publicación: 09/10/2025