

En plazo

Pendiente de adjudicación

Adjudicada

**Resuelta**

Anulada

Fecha y hora de publicación en el Portal: 22 de junio del 2022 15:15.

Fecha y hora de la última actualización: 23 de octubre del 2025 15:20.

Fecha y hora límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación: 11 de julio del 2022 23:59.

## Datos del expediente

[Suscríbese a las alertas](#)

**Tipo de publicación** Convocatoria anunciada a licitación

**Situación** Resuelta

**Tipo de resolución** Formalizado

**Número de expediente** A/SER-047758/2021

**Referencia** 4680651

**Código de la entidad  
adjudicadora (DIR3)**

A13037413

**Entidad adjudicadora**

o Consejería de Presidencia, Justicia y Administración  
Local

**Objeto del contrato**

Servicio de información y atención omnicanal 012 de la Comunidad de Madrid.

**Tipo de contrato**

Servicios

**Contrato mixto**

No

**Código CPV**

79512000-6,  
79511000-9

**Contrato/lote reservado**

No aplica

**Legislación nacional aplicable**

Ley 9/2017

**Sujeto a regulación  
armonizada**

Sí

**Sistema de contratación**

No aplica

**Código NUTS**

ES300

**Compra pública de innovación**

No

**Financiación de la Unión  
Europea**

No hay financiación de la Unión Europea

**Procedimiento de adjudicación**

Abierto

**Tipo de tramitación**

Urgente

**Método de presentación de  
ofertas**

Electrónica

**Subasta electrónica**

No

**Valor estimado sin impuestos**

35.792.265,20 euros

**Presupuesto base licitación sin  
impuestos**

19.468.340,52 euros

**Presupuesto base licitación.** 23.556.692,03 euros  
**Importe total**

---

**Duración del contrato** 3 años

---

**Fecha y hora límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación** 11 de julio del 2022 23:59

---

## Preparación del contrato

---

Memoria justificativa del contrato (Publicado el 22 de junio del 2022 15:16)

[Descargar](#)

Informe de insuficiencia de medios (Publicado el 22 de junio del 2022 15:16)

[Descargar](#)

Iniciación del expediente de contratación (Publicado el 22 de junio del 2022 15:16)

[Descargar](#)

Aprobación del expediente de contratación (Publicado el 22 de junio del 2022 15:17)

[Descargar](#)

[Descargar todos los archivos](#)

---

## Pliegos de condiciones

---

Pliego de cláusulas administrativas particulares (Publicado el 22 de junio del 2022 15:17)

[Descargar](#)

Pliego de prescripciones técnicas particulares (Publicado el 22 de junio del 2022 15:16)

[Descargar](#)

[Descargar todos los archivos](#)

---

## Información adicional y puntos de contacto

---

**\* Obtención de documentación e información:**

- División de Gestión Económico-Administrativa.
- Información pliego administrativo: Área de Contratación.

Correo electrónico: [contratacionpresidencia@madrid.org](mailto:contratacionpresidencia@madrid.org)

- Información pliego técnico: Dirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano.

Correo electrónico: [nicolas-rodriguez@madrid.org](mailto:nicolas-rodriguez@madrid.org) ; [sara.garcia@madrid.org](mailto:sara.garcia@madrid.org).

- [Oficinas de Atención al Ciudadano](#)

**\* Presentación de ofertas o de solicitudes de participación:**

- Modalidad de presentación: Por medios electrónicos, accediendo al Sistema Licit@ en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid [https://gestion6.madrid.org/nx02\\_licita/](https://gestion6.madrid.org/nx02_licita/) donde están disponibles los medios necesarios

**\* Apertura de Ofertas:**

- Documentación administrativa: Día 12 de julio de 2022, a las 10:30 horas.
- Apertura de la documentación técnica relativa a los criterios evaluables mediante juicio de valor: 18 de julio de 2022, a las 10:30 horas
- Apertura oferta económica: Día 28 de julio de 2022, a las 10:30 horas.

Los actos se celebrarán por medios telemáticos y no serán públicos.

---

## Tablón de anuncios electrónico

---

Defectos u omisiones de la documentación presentada (Publicado el 12 de julio del 2022 14:01)

[Descargar](#)

Defectos u omisiones de la documentación presentada (Publicado el 4 de octubre del 2022 16:46)

[Descargar](#)

[Descargar todos los archivos](#)

---

## Resultados de la licitación

---

**Fecha de publicación en el Portal de la adjudicación del contrato:** 31 de octubre del 2022

Documento de formalización del contrato (Publicado el 13 de diciembre del 2022 10:45)

[Descargar](#)

Anuncio de la formalización del contrato (Publicado el 13 de diciembre del 2022 10:45)

[Descargar](#)

**Fecha de publicación del anuncio de la formalización del contrato en el Portal:**

13 de diciembre del 2022

**Fecha de envío del anuncio de la formalización al DOUE:** 12 de diciembre del 2022

**Fecha de publicación del anuncio de la formalización del contrato en el DOUE:**

16 de diciembre del 2022

**Publicación de la formalización en el DOUE**

**Fecha de publicación del anuncio de la formalización del contrato en el BOCM:**

23 de diciembre del 2022

[Publicación de la formalización en el BOCM](#)

**Resultados de la licitación:**

<b>Nº de ofertas:</b>	4
<b>Resultado:</b>	Formalizado
<b>NIF del adjudicatario:</b>	A58923517
<b>Nombre o razón social del adjudicatario:</b>	UTE ILUNION-EVOLUTION-ILUNION CEE
<b>Importe de adjudicación (sin impuestos):</b>	16.780.587,33 euros
<b>Importe de adjudicación (con impuestos):</b>	20.304.510,67 euros
<b>Fecha del contrato:</b>	30 de noviembre del 2022

## Ejecución del contrato

---

Justificación de la modificación del contrato (Publicado el 1 de abril del 2025 16:47)

[Descargar](#)

Informe sobre la modificación del contrato (Publicado el 1 de abril del 2025 16:47)

[Descargar](#)

Aprobación de la modificación del contrato (Publicado el 1 de abril del 2025 16:47)

[Descargar](#)

Anuncio de la modificación del contrato (Publicado el 1 de abril del 2025 16:47)

[Descargar](#)

Aprobación de la prórroga del contrato (Publicado el 23 de octubre del 2025 15:20)

[Descargar](#)

### Modificaciones de contrato

<b>Fecha de aprobación</b>	24/03/2025
<b>Nº del contrato</b>	A/SER-047758/2021C01-MO05
<b>NIF del contratista:</b>	U72815350
<b>Nombre o razón social del contratista:</b>	UTE ILUNION CONTACT CENTER - ILUNION CEE CONTACT CENTER - EVOLUTIO, 012 CAM III
<b>Importe de la modificación (sin impuestos):</b>	694.146,40 euros
<b>Importe de la modificación (con impuestos):</b>	839.917,14 euros

---

### Prórrogas de contrato

<b>Fecha de aprobación</b>	16/10/2025
<b>Nº del contrato</b>	A/SER-047758/2021C01-PR03
<b>NIF del contratista:</b>	U72815350
<b>Nombre o razón social del contratista:</b>	UTE ILUNION CONTACT CENTER - ILUNION CEE CONTACT CENTER - EVOLUTIO, 012 CAM III

<b>Importe de la prórroga (sin impuestos):</b>	6.470.738,24 euros
<b>Importe de la prórroga (con impuestos):</b>	7.829.593,27 euros
<b>Variación del plazo de ejecución:</b>	12 meses

[Descargar todos los archivos](#)

## Otra información

Adjudicación del contrato (Publicado el 31 de octubre del 2022 11:15) [Descargar](#)

**Fecha publicación adjudicación:** 31 de octubre del 2022

Modelo del DEUC (documento europeo único de contratación) [Descargar](#)

Certificado de las ofertas presentadas (Publicado el 12 de julio del 2022 14:01) [Descargar](#)

Acta de la Mesa de contratación del 12 de julio de 2022 (Publicado el 12 de julio del 2022 14:45) [Descargar](#)

Acta de la Mesa de contratación del 18 de julio de 2022 (Publicado el 19 de julio del 2022 12:45) [Descargar](#)

Acta de la Mesa de contratación del 13 de septiembre de 2022 (Publicado el 14 de septiembre del 2022 12:30) [Descargar](#)

Acta de la Mesa de contratación del 15 de septiembre de 2022 (Publicado el 16 de septiembre del 2022 13:31) [Descargar](#)

Acta de la Mesa de contratación del 30 de septiembre de 2022 (Publicado el 4 de octubre del 2022 16:46) [Descargar](#)

Acta de la Mesa de contratación del 7 de octubre de 2022 (Publicado el 7 de octubre del 2022 16:30) [Descargar](#)

Anexo IX - Plantilla actual Servicio 012 (Publicado el 22 de junio del 2022 15:18)

[Descargar](#)

Suspensión de la Mesa de Apertura de ofertas económicas (Publicado el 27 de julio del 2022 14:31)

[Descargar](#)

Convocatoria de la Mesa de Apertura de ofertas económicas (Publicado el 14 de septiembre del 2022 12:30)

[Descargar](#)

---

#### [COMPOSICIÓN MESAS DE CONTRATACIÓN](#)

---