En plazo

Pendiente de adjudicación

Adjudicada

Resuelta

Anulada

Fecha y hora de publicación en el Portal: 30 de julio del 2025 07:17.

Fecha y hora de la última actualización: 19 de junio del 2026 12:20.

Fecha y hora límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación: 17 de septiembre del 2025 14:00.

Datos del expediente

Suscríbase a las alertas

Tipo de publicación	Convocatoria anunciada a licitación
Situación	Resuelta
Tipo de resolución	Formalizado
Número de expediente	97-2025
Referencia	C9990

Código de la entidad adjudicadora (DIR3)	A13037475
Entidad adjudicadora	◦ Consejería de Medio Ambiente, Agricultura e Interior ▪ Canal de Isabel II, S.A.

Objeto del contrato

Servicios de atención al cliente y usuario de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Tipo de contrato	Servicios
Contrato mixto	No
Código CPV	79342320-2
Contrato/lote reservado	No aplica
Legislación nacional aplicable	RDL 3/2020
Sujeto a regulación armonizada	No
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	Ordinaria
Método de presentación de ofertas	Electrónica
Subasta electrónica	No
Valor estimado sin impuestos	26.660.166,88 euros
Presupuesto base licitación sin impuestos	13.498.818,68 euros

Presupuesto base licitación. Importe total	16.333.570,60 euros
Duración del contrato	29 meses
Fecha y hora límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación	17 de septiembre del 2025 14:00

División en lotes

Número de lotes: 2

Nº del lote:
1

Objeto del lote:

Servicios de atención al cliente y usuarios de Canal de Isabel II, S.A., M.P. Lote 1

Lote reservado:
No aplica

Nº del lote:
2

Objeto del lote:

Servicios de atención al cliente y usuarios de Canal de Isabel II, S.A., M.P. Lote 2

Lote reservado:
No aplica

Preparación del contrato

Aprobación de pliegos (Publicado el 30 de julio del 2025 07:17)	Descargar
INI (Publicado el 30 de julio del 2025 07:17)	Descargar
Anexo al INI (Publicado el 30 de julio del 2025 07:17)	Descargar

Descargar todos los archivos

Convocatoria

Fecha de envío del anuncio de licitación al DOUE: 28 de julio del 2025

Fecha de publicación de la licitación en el DOUE: 29 de julio del 2025

Publicación de la licitación en el DOUE

Fecha de publicación de la licitación en el BOCM: 8 de agosto del 2025

publicación de la licitación en el BOCM

Descargar todos los archivos

Pliegos de condiciones

Pliego de cláusulas administrativas particulares (Publicado el 30 de julio del 2025 07:17)	Descargar
Pliego de prescripciones técnicas particulares (Publicado el 30 de julio del 2025 07:17)	Descargar
Anexos PPT	Descargar

Descargar todos los archivos

Documentación complementaria

Modelo del DEUC	Descargar
Respuesta consultas 97/2025 (Publicado el 4 de septiembre del 2025 12:48)	Descargar
Respuestas consultas licitadores II (Publicado el 11 de septiembre del 2025 14:50)	Descargar

Descargar todos los archivos

Información adicional y puntos de contacto

*** Apertura electrónica de ofertas**

Día 2 de octubre de 2025, a las 09:30 horas.

Al emplearse medios electrónicos la apertura de las proposiciones relativas a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas no se realizará en acto público.

*** Consultas licitadores**

Los licitadores podrán plantear consultas sobre el presente procedimiento de licitación a través de la dirección **consultas_contratacion@canal.madrid**.

La fecha límite para la recepción de consultas sobre el presente procedimiento de licitación será el 5 de septiembre de 2025. La contestación a las consultas, que tendrá carácter vinculante, será publicada en el Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (**Inicio | Comunidad de Madrid**).

Tablón de anuncios electrónico

2025 - 097 - 6 - Solicitud Aclaración Lotes de las Ofertas_fdocs (Publicado el 19 de septiembre del 2025 12:58)	Descargar
2025 - 097 - 2 - ACTA_S01 APERTURA Y CALIFICACION_DOC_ADMcs (Publicado el 30 de septiembre del 2025 10:19)	Descargar
2025 - 097 - 2 - ACTA S_01 BIS_CALIFICACIÓN DOC. SUBSANACIÓNcs (Publicado el 7 de octubre del 2025 13:58)	Descargar
2025 - 097 - 2 - ACTA_S03_APERTURA_SOBRE 3-fdo-cs (Publicado el 17 de octubre del 2025 08:29)	Descargar

2025 - 097 - 6 - Solicitud Aclaraciones a las EE.TT y subcontratación_fdocs (Publicado el 20 de noviembre del 2025 10:33)	Descargar
2025 - 097 - 6 - Solicitud aclaraciones tras Aclaraciones a las EE.TT_fdocs (Publicado el 12 de diciembre del 2025 14:32)	Descargar
2025 - 097 - 6 - Solicitud justificación valor anormal_fdocs (Publicado el 18 de diciembre del 2025 12:13)	Descargar
2025 - 097 - 6 - Solicitud Aclaraciones Criterios técnicos cuantificables (Publicado el 18 de diciembre del 2025 15:06)	Descargar
2025 - 097 - 3 - Informe Valoración Ofertascs (Publicado el 9 de marzo del 2026 09:03)	Descargar
2025 - 097 - 2 - ACTA_04_VALORACIÓN Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓNcs (Publicado el 9 de marzo del 2026 09:03)	Descargar
2025 - 097 - 6 - Solicitud Sub. doc. Mejor Valorado_fdocs (Publicado el 26 de marzo del 2026 09:50)	Descargar
2025 - 097 - 2 - ACTA 04 BIS_CUMPLIMIENTO DOCUMENTACIÓN PROPUESTOcs (Publicado el 1 de abril del 2026 15:00)	Descargar
2025 - 097 - 6 - Comunicación Acuerdo Adjudicación Lote 1cs (Publicado el 4 de Mayo del 2026 12:07)	Descargar
2025 - 097 - 6 - Comunicación Acuerdo Adjudicación Lote 2cs (Publicado el 4 de Mayo del 2026 12:07)	Descargar
2025 - 097 - 7 - CONTRATO LOTE 1_Fdo_TEcs_Cs (Publicado el 19 de junio del 2026 12:07)	Descargar
2025 - 097 - 7 - CONTRATO LOTE 2_signed SERVIFORMcs (Publicado el 19 de junio del 2026 12:07)	Descargar

Descargar todos los archivos

Recursos interpuestos

Interposición de recurso (Publicado el 25 de Mayo del 2026 13:11)	Descargar
Resolución del recurso (Publicado el 15 de junio del 2026 10:14)	Descargar

Descargar todos los archivos

Resultados de la licitación

Adjudicación del contrato (Publicado el 19 de junio del 2026 12:20) Descargar

Adjudicación del contrato (Publicado el 19 de junio del 2026 12:20) Descargar

Fecha de publicación en el Portal de la adjudicación del contrato: 19 de junio del 2026

Documento de formalización del contrato (Publicado el 19 de junio del 2026 12:20) Descargar

Documento de formalización del contrato (Publicado el 19 de junio del 2026 12:21) Descargar

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

19 de junio del 2026

Resultados de la licitación:

Nº del lote	Objeto del lote
1	Servicios de atención al cliente y usuarios de Canal de Isabel II, S.A., M.P. Lote 1

Nº de ofertas:	6
Resultado:	Formalizado
NIF del adjudicatario:	A41050980
Nombre o razón social del adjudicatario:	SERVIFORM, S.A.
Importe de adjudicación (sin impuestos):	6.749.409,34 euros
Importe de adjudicación (con impuestos):	8.166.785,30 euros
Nº del contrato:	97/2025/LT01
Fecha del contrato:	18 de junio del 2026

2	Servicios de atención al cliente y usuarios de Canal de Isabel II, S.A., M.P. Lote 2

Nº de ofertas:	6
Resultado:	Formalizado
NIF del adjudicatario:	A47310941
Nombre o razón social del adjudicatario:	TELECYL,S.A.
Importe de adjudicación (sin impuestos):	6.749.409,34 euros
Importe de adjudicación (con impuestos):	8.166.785,30 euros
Nº del contrato:	97/2025/LT02

Fecha del contrato:	18 de junio del 2026

Fecha de descarga: 25-11-2026 04:38:59