

ACTA DE LA MESA PERMANENTE DE CONTRATACIÓN PARA VALORACIÓN DE OFERTAS,
PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN Y REQUERIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN AL PROPUESTO
COMO ADJUDICATARIO

EXPEDIENTE N.º: 97/2025 "SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE
ISABEL II, S.A. M.P."

Sesión de 3 de marzo de 2026 de la Mesa Permanente de Contratación de Canal de Isabel II Sociedad
Anónima, M.P., constituida conforme a la resolución del Consejero Delegado de fecha 3 de noviembre
de 2021 para valoración de las ofertas y propuesta de adjudicación.

Los miembros de la Mesa no se encuentran incursos en causa de conflicto de interés, que abarcará, al
menos, cualquier situación en la que tenga directa o indirectamente un interés financiero, económico o
personal, que pudiera parecer que compromete su imparcialidad e independencia en el contexto del
procedimiento de licitación. Además, se les ha informado sobre la obligación de poner en conocimiento
del órgano de contratación y de la Mesa, sin dilación, cualquier situación de conflicto de intereses que,
de forma sobrevenida, pueda producirse durante el desarrollo del procedimiento de contratación.

La Mesa la forman el Presidente, Daniel Álvarez Andrés; la Secretaria, Belén Díez Cabrera; el Vocal
jurídico, Daniel Duque Velasco; el Vocal financiero, Diego Soriano Menéndez y la Vocal técnica,
Carolina Martín Picazo, para tratar el siguiente:

ORDEN DEL DÍA

1. Antecedentes de expediente.

Conforme a lo dispuesto en el Acta S_01, las siguientes empresas presentaron oferta a través de la
Plataforma de Licitación Electrónica de la Comunidad de Madrid, sistema Licit@, en el plazo señalado:

Lotes 1 y 2:

LICITADOR	NIF
ILUNION CONTACT CENTER, S.A.U.	A58923517
COVISIAN ESPAÑA, S.L.U.	B82311861
ABAI BUSINESS SOLUTIONS, S.A.U.	A80221781
KONECTA BTO S.L.U.	B62916077
TELECYL, S.A.	A47310941
SERVINFORM, S.A.	A41050980

2. Clasificación de las ofertas.

De conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 12 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, "**PCAP**"), la Mesa Permanente de Contratación deja constancia de la valoración efectuada.

Para realizar la valoración, se solicitó el preceptivo informe técnico. En dicho informe, que acompaña a la presente acta, se concluye que **la oferta de ABAI BUSINESS SOLUTIONS, S.A.U., para los lotes 1 y 2, no cumple con los requisitos de especificaciones técnicas requeridos en el apartado 6 del Anexo I del PCAP, por lo que la misma debe ser excluida del procedimiento de licitación.** El resto de ofertas cumplen con los requisitos de especificaciones técnicas y subcontratación requeridos en el apartado 6 del Anexo I del PCAP.

Los criterios de valoración son todos automáticos, y se resumen a continuación:

- Criterios técnicos: 30 puntos.
- Criterios económicos: 70 puntos.

2.1.- Valoración técnica del equipo evaluador.

Los criterios técnicos se muestran en el Informe de Valoración de Ofertas adjunto a la presente Acta.

Efectuados los cálculos para hallar si alguna de las ofertas admitidas se encuentra incurso en presunción de valor anormal o desproporcionado de conformidad con lo previsto en la Cláusula 7 y apartado 8 del Anexo I del PCAP, se concluyó que **la oferta presentada por la empresa TELECYL, S.A., para el lote 1, se encontraba en presunción de valor anormal o desproporcionado**, por lo que se solicitó a la misma que presentara justificación sobre la viabilidad de su oferta.

La empresa citada presentó la justificación sobre la viabilidad de su oferta es en el plazo establecido.

En el Informe de Valoración de Ofertas adjunto a la presente acta se concluye que la oferta de TELECYL, S.A., para el lote 1, que se encontraba incurso en presunción de valor anormal o desproporcionado, debe ser tomada en consideración por los motivos citados en el propio informe.

2.2.- Criterios económicos.

La puntuación de las ofertas económicas se muestra en el siguiente cuadro:

Lote 1:

Licitador	Oferta económica (€, IVA excluido)	Puntos
ILUNION CONTACT CENTER, S.A.U.*	6.737.640,23 €	60,30
COVISIAN ESPAÑA, S.L.U.	6.748.216,39 €	60,20
KONECTA BTO, S.L.U.	6.004.624,04 €	67,66
TELECYL, S.A.	5.803.803,97 €	70,00
SERVINFORM, S.A.	5.966.342,80 €	68,09

Lote 2:

Licitador	Oferta económica (€, IVA excluido)	Puntos
ILUNION CONTACT CENTER, S.A.U.*	6.072.330,23 €	66,48
COVISIAN ESPAÑA, S.L.U.	6.457.772,84 €	62,51
KONECTA BTO, S.L.U.	6.074.404,04 €	66,46
TELECYL, S.A.	5.766.888,97 €	70,00
SERVINFORM, S.A.	5.966.342,80 €	67,66

* De conformidad con lo indicado en el Acta S_03 la oferta de la empresa ILUNION CONTACT CENTER, S.A.U. ascendía a 6.737.640,25 €, IVA Excluido, para el Lote 1 y a 6.072.330,25 €, IVA Excluido, para el Lote 2. No obstante, una vez realizados los cálculos establecidos en el apartado 3 del Anexo I del PCAP, se ha comprobado que el importe total, IVA excluido, de la oferta de cada lote asciende a la cantidad indicada en la tabla anterior.

La referida discrepancia viene causada por el importe ofertado por la licitadora para la Fase Transición de ambos lotes. De conformidad con lo establecido en el apartado 3.3 del Anexo I del PCAP, el importe para la Fase de Transición no podía exceder el 2,5% del importe máximo de licitación para el lote correspondiente, es decir, no podía exceder de 168.735,23 € para cada lotes. Sin embargo, la empresa licitadora oferta un importe mensual de 33.747,05 € lo que resultaría un importe total para el Plan de transición de 168.735,25 €, importe que supera en dos céntimos de euro el importe máximo indicado anteriormente. Este error se entiende motivado por el redondeo realizado por el licitador al importe ofertado para cada uno de los meses de la fase de transición toda vez que al realizar la división del importe máximo para la referida fase (168.735,23 €) entre el número de meses de duración de la misma (5) se obtiene un importe mensual de 33.747,0467€, ofertando el licitador dicho importe redondeado (33.747,05 €). En consecuencia y, de conformidad con lo establecido en el apartado 3.3 del Anexo I del PCAP, se ha tomado en consideración el importe máximo para esta fase, es decir, un importe de 168.735,23 €.

2.3.- Valoración global de las ofertas.

La valoración global de las ofertas queda reflejada en el siguiente cuadro:

Lote 1:

Licitador	Oferta económica	Oferta técnica	Total	Índice de orden
TELECYL, S.A.	70,00	28,57	98,57	1
SERVINFORM, S.A.	68,09	27,24	95,33	2
ILUNION CONTACT CENTER S.A.U.	60,30	28,37	88,67	3
COVISIAN ESPAÑA, S.L.U.	60,20	26,19	86,39	4
KONECTA BTO, S.L.U.	67,66	16,26	83,92	5

Lote 2:

Licitador	Oferta económica	Oferta técnica	Total	Índice de orden
TELECYL, S.A.	70,00	28,57	98,57	1
SERVIFORM, S.A.	67,66	27,24	94,90	2
ILUNION CONTACT CENTER S.A.U.	66,48	28,37	94,85	3
COVISIAN ESPAÑA, S.L.U.	62,51	26,19	88,70	4
KONECTA BTO, S.L.U.	66,46	16,26	82,72	5

3. Acuerdos.

- Admitir las ofertas de la empresa ILUNION CONTACT CENTER S.A.U. por el importe corregido de 6.737.640,23 €, IVA excluido, para el lote 1 y de 6.072.330,23 €, IVA excluido, para el lote 2.
- **Excluir la oferta de ABAI BUSINESS SOLUTIONS, S.A.U., para los lotes 1 y 2,** al no haber acreditado el cumplimiento de los requisitos de Especificaciones Técnicas, tal y como se detalla en el Informe de Valoración de Ofertas adjunto a la presente acta.

Contra el presente acuerdo de exclusión podrá interponerse reclamación en materia de contratación ante el Tribunal Administrativo de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (TACP) en el plazo de quince días hábiles contados a partir del siguiente a aquel en que se notifique la presente acta, pudiendo presentarse en cualquiera de los lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en el registro del órgano de contratación o en el del TACP (artículo 51.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, en adelante, “**LCSP**”).

Al tener este reclamación carácter potestativo, contra el acuerdo de exclusión cabrá la interposición directa de recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente a la notificación de la presente acta (Artículo 119.5 del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigio fiscales y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa).

- **Admitir la oferta de la empresa TELECYL, S.A., para el lote 1,** que se encontraba incurso en presunción inicial de valor anormal o desproporcionado, toda vez que se ha justificado la viabilidad de la misma.
- Según las conclusiones del informe técnico de valoración, a la vista de la oferta económica y técnica presentada y de conformidad con las reglas de adjudicación de los lotes establecidas en el apartado 1 del Anexo I del PCAP, **la Mesa Permanente de Contratación acuerda**

proponer como adjudicatario de los lotes 1 y 2 al licitador con la oferta mejor valorada para cada uno de los mismos:

- Lote 1: a la empresa TELECYL, S.A. con 98,57 puntos, por un importe de 6.749.409,34 €, IVA excluido, de conformidad con lo establecido en el apartado 3.4 del Anexo I del PCAP.
 - Lote 2: a la empresa SERVIFORM, S.A. con 94,90 puntos, por un importe de 6.749.409,34 €, IVA excluido, de conformidad con lo establecido en el apartado 3.4 del Anexo I del PCAP.
- La Mesa Permanente de Contratación eleva su acuerdo al Órgano de Contratación, con el fin de que, una vez aceptado por el mismo, los servicios dependientes de dicho Órgano requieran al licitador propuesto como adjudicatario para que, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento, presente la siguiente documentación referida en el Cláusula 13 del PCAP:
- **Capacidad** de Obrar.
 - **Poderes** de Representación.
 - Obligaciones **Tributarias**:
 - o Alta en el IAE (Impuesto de Actividades Económicas).
 - o Declaración de no haberse dado de baja en el citado impuesto (IAE).
 - o Certificación positiva expedida por la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).
 - Certificación positiva expedida por la Tesorería de la **Seguridad Social**.
 - Deberá acreditar su **solvencia** económica, financiera y técnica en los términos y por los medios que se especifican en el apartado 5 del Anexo I del PCAP.
 - Igualmente, deberá acreditar la **adscripción de medios** personales y materiales al contrato, en los términos y por los medios que se especifican en el apartado 5 del Anexo I del PCAP.
 - Asimismo, deberá acreditar los **requisitos y criterios de selección cualitativa** indicados en el apartado 5 del Anexo I del PCAP.
 - En su caso, el Certificado de inscripción en el **Registro** Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público, y declaración responsable sobre la vigencia de los datos anotados en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público, según el modelo que figura como Anexo V al PCAP. Si se hubiese producido alteración de los datos registrales se hará mención expresa en la citada declaración, uniéndola la documentación correspondiente.

Asimismo, el licitador propuesto como adjudicatario deberá presentar, **dentro del citado plazo de diez (10) días hábiles, la garantía definitiva** referida en la Cláusula 15 del PCAP, que asciende a un importe de:

- Lote 1: 337.470,47 euros.
- Lote 2: 337.470,47 euros.

La garantía definitiva deberá estar firmada electrónicamente mediante firma electrónica de la entidad avalista o aseguradora correspondiente. Si el licitador no dispusiera de la garantía definitiva en dicho formato porque hubiera sido emitida originalmente en soporte papel, deberá hacer llegar a la Subdirección de Coordinación dentro del plazo señalado el documento original de la garantía, mediante el depósito de la misma en el Registro de la Calle Santa Engracia, 125. El aval deberá ir acompañado de una instancia en la que se exponga el motivo de su presentación, identificando el procedimiento de licitación al que se presenta y los datos de contacto del licitador. Asimismo, rogamos que se informe previamente de esta circunstancia a mesa.permanente@canal.madrid.

En caso de haber sido expedida en documento con firma digital, puede remitirlo junto al resto de la documentación exigida a través de la herramienta de Registro Electrónico General de la Comunidad de Madrid <https://sede.comunidad.madrid/guia-tramitacion-electronica#documentos//>

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P., remitirá el correspondiente resguardo acreditativo que el licitador deberá conservar para la posterior devolución de la garantía.

- En caso de que se indique en el apartado 11.1 del Anexo I, el adjudicatario deberá presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los **servidores** y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.
- El adjudicatario deberá presentar declaración responsable en la que indique que dispone y aplicará un **programa de cumplimiento referida a la protección de datos** de carácter personal y, en concreto, en relación con el tratamiento de datos que realice en ejecución del contrato, de conformidad con el apartado 10.19 del Anexo I del PCAP.

Se da por finalizada la Mesa, por lo que se extiende la presente Acta, de todo lo cual como Secretaria doy fe.

Secretaria	La firma electrónica puede visualizarse en el lateral del documento.
V.º B.º Presidente	La firma electrónica puede visualizarse en el lateral del documento.

Aceptación del Órgano de Contratación de los acuerdos adoptados por la Mesa Permanente de Contratación.

Consejero Delegado (Órgano de Contratación)	La firma electrónica puede visualizarse en el lateral del documento.
--	--

Firmado electrónicamente por: María Belén Díez Cabrera
En la fecha y hora 03.03.2026 13:45:51 CET

Firmado electrónicamente por: Daniel Álvarez Andrés
En la fecha y hora 03.03.2026 16:22:16 CET

Firmado electrónicamente por: Mariano González Sáez
En la fecha y hora 06.03.2026 17:00:11 CET

Nota: Tomando en consideración el Dictamen CNS 1/2019, el 15 de mayo de 2019, de la APDCAT así como el Criterio Interpretativo CI/004/2015 de 23 de julio de 2015 de la Agencia Española de Protección de Datos, este documento es una imagen del original que se publica de esta forma con la finalidad de impedir el acceso a las propiedades de la firma y, por tanto, al DNI de las personas firmantes.

El original del presente documento ha sido debidamente firmado de forma digital y archivado en el expediente del procedimiento de referencia quedando a disposición de los interesados mediante solicitud de acceso a mesa.permanente@canal.madrid

Información y aclaraciones: Los licitadores podrán dirigir las consultas o solicitudes de aclaración relacionadas con el contenido de la presente acta que consideren necesarias a la siguiente dirección de correo electrónico: mesa.permanente@canal.madrid, indicando el código del expediente en el asunto.