

**RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN
PÚBLICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

En Madrid, a 11 de junio de 2026

VISTA la reclamación en materia de contratación interpuesta por la representación legal de ILUNION CONTACT CENTER, S.A.U., contra el Acuerdo del Consejo de Administración de CANAL DE ISABEL II, de fecha 30 de abril de 2026, por el que se adjudica el Lote 2 del contrato denominado “*Servicios de atención al cliente y usuario de Canal de Isabel II, S.A., M.P.*”, con número de expediente 97-2025 y licitado por la mencionada empresa pública, este Tribunal, en sesión celebrada el día de la fecha, ha acordado la siguiente

RESOLUCIÓN

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero. - Mediante anuncios publicados el 30 de julio de 2025, en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, el 29 de julio de 2025, en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE) y el día 8 de agosto de 2025, en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid (BOCM), se convocó la licitación del contrato de referencia mediante procedimiento abierto con pluralidad de criterios de adjudicación y dividido en 2 lotes.

El valor estimado del contrato asciende a 26.660.166,28 euros y su plazo de duración será de 29 meses.

A la presente licitación presentaron oferta 6 licitadores, entre ellos, el reclamante.

Segundo. - Realizada la apertura de la documentación administrativa presentada por los licitadores y clasificada la misma por la Mesa de Contratación, se admiten todas las ofertas presentadas a la licitación.

A continuación, se procede a la apertura del resto de los archivos que contienen la oferta de cada licitador respecto a cada uno de los dos lotes del contrato. Detectando que una de las ofertas se encontraba incurso en valores anormales o desproporcionados, por lo que se procedió a la tramitación establecida en el artículo 149 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

La Mesa de Contratación solicitó informe técnico de valoración de los criterios de adjudicación que fue suscrito por los técnicos del servicio promotor del contrato, el 23 de febrero de 2026.

La Mesa de Contratación, en su sesión de 3 de marzo de 2026, hizo suyo el informe emitido y, en consecuencia, admitió como viable la oferta inicialmente incurso en valores anormales y propuso la adjudicación de los dos lotes del contrato .

Mediante Acuerdo del Consejo de Administración de CANAL DE ISABEL II, de fecha 30 de abril de 2026, se adjudican ambos lotes del contrato que nos ocupa, siendo publicado este acuerdo y notificado a los interesados el día 4 de mayo de 2026.

Previa solicitud, ILUNION CONTACT CENTER, S.A.U (ILUNION) accede al expediente y tiene vista del mismo con fecha 30 de abril de 2026.

Tercero. - El 20 de mayo de 2026, ILUNION interpone reclamación en materia de contratación en el Registro General de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, con entrada en este Tribunal el mismo día, contra el Acuerdo del Consejo de Administración de CANAL DE ISABEL II, de fecha 30 de abril de 2026, por el que se adjudica el Lote 2 del contrato que nos ocupa, solicitando la anulación de la adjudicación al haber incurrido en un error a la hora de valorar los méritos de la empresa adjudicataria. Así mismo solicita el mantenimiento de la suspensión automática del procedimiento.

El 1 de junio de 2026, el órgano de contratación remitió el expediente de contratación y el informe a que se refiere el artículo 56.2 de la LCSP, solicitando la desestimación de la reclamación y el levantamiento de la suspensión del procedimiento

Cuarto. - La tramitación del expediente de contratación se encuentra suspendida por acuerdo sobre medidas provisionales adoptado por este Tribunal mediante la Resolución MMCC 096/2026, de 14 de mayo, hasta que se resuelva la reclamación y se acuerde expresamente el levantamiento de la suspensión.

Quinto. - La Secretaría del Tribunal dio traslado de la reclamación al resto de interesados de este contrato, en cumplimiento de la previsión contenida en el artículo 56.3 de la LCSP, concediéndoles un plazo, de cinco días hábiles, para formular alegaciones. Se han presentado alegaciones por SERVIFORM, de cuyo contenido se dará cuenta en el fundamento quinto de esta Resolución

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero. - En cuanto al régimen jurídico aplicable al contrato, éste tiene carácter privado y está sujeto al 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 litigios fiscales (RDLSE).

El artículo 121.1 del RDLSE establece, en cuanto al régimen jurídico de la reclamación, que le serán de aplicación a las reclamaciones que se interpongan ante los órganos mencionados en el artículo anterior, contra alguno de los actos a que se refiere el artículo 119, las disposiciones de la LCSP que regulan el recurso especial en materia de contratación, incluido el artículo 49 relativo a la adopción de medidas cautelares, con determinadas especialidades.

Por tanto, de conformidad con lo establecido en el artículo 120 del RDLSE, en relación con el artículo 47.1 de la LCSP y el artículo 3 de la Ley 9/2010, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y Racionalización del Sector Público, por el que se crea el Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, corresponde a este Tribunal la competencia para resolver la reclamación interpuesta.

Segundo. - La reclamación ha sido interpuesta por una persona legitimada para ello, al tratarse de una licitadora cuya oferta ha sido clasificada en segundo lugar y que de estimarse sus pretensiones podría resultar adjudicataria del Lote 2 del contrato.

Asimismo, se acredita la representación del firmante de la reclamación.

Tercero. - El Acuerdo, de 30 de abril de 2026, del Consejo de Administración de CANAL DE ISABEL II por el que se adjudica el Lote 2 del contrato que nos ocupa fue notificado el 4 de mayo de 2026 y la reclamación fue interpuesta el 20 de mayo de 2026, dentro del plazo de quince días hábiles, de conformidad con el artículo 121.1.b) del RDLSE.

Cuarto. - La reclamación se interpuso contra el acuerdo de adjudicación, en el marco de un contrato de suministro, cuyo valor es superior a 443.000 euros. El acto es recurrible, de conformidad con el artículo 119.1 y 2.b) y c) del RDLSE.

Quinto. - Fondo del asunto.

1. Alegaciones de la recurrente.

La reclamación interpuesta se basa en un solo motivo, el reconocimiento del error de atribuir a la oferta de SERVIFORM S.A. (SERVIFORM) un punto por la aportación del certificado internacional ISO/IEC 27017.

Manifiesta el reclamante que el Pliego de Condiciones asignaba de forma automática un punto a los licitadores que acreditaran disponer de la certificación internacional ISO/IEC 27017 (seguridad en la nube) o una medida equivalente que cubriera los sistemas de información del servicio.

De esta forma el estándar de equivalencia fue determinado por el propio órgano de contratación, quien en la fase de información sobre el pliego fijó formalmente que solo se aceptaría como "equivalente" otra certificación internacional que contemplara explícitamente los 7 controles iCloud adicionales y 18 extensiones específicas, adjuntando además un mapeo comparativo riguroso con la norma ISO 27001.

Tras consultar el expediente de licitación en la sede del CANAL DE ISABEL II, se comprueba que la oferta presentada por SERVIFORM, no aporta la certificación ISO/IEC 27017 ni ninguna otra certificación internacional equivalente. En su lugar, aportó un informe privado de verificación emitido por una entidad privada.

Estima ILUNION, que este documento:

- No es un certificado oficial internacional.
- Se basa en auditorías documentales, evidencias internas de la propia empresa y posee un alcance limitado ("cumplimiento razonable").
- No acredita de forma fehaciente que cubra los sistemas específicos del servicio ni incluye el mapeo técnico exigido.
- Tampoco garantiza el control sobre la cadena de suministro (proveedores tecnológicos de infraestructura iCloud).

Derivado del motivo alegado, estima que se han vulnerado los principios fundamentales de la contratación pública, al observar un trato desigual y discriminatorio.

Motiva esta afirmación, en que a su juicio, el órgano de contratación que aplicó un criterio muy riguroso y detallado para rechazar este punto a otros licitadores y, sin embargo, eliminó ese nivel de exigencia para SERVIFORM, aceptándole un documento privado.

Así mismo estima que el informe de valoración detalló minuciosamente por qué se denegaba el punto a los demás participantes, pero no incluyó ninguna explicación, justificación ni desglose de por qué se consideraba válido el documento presentado por SERVIFORM, impidiendo el control del juicio técnico.

En definitiva, considera incumplido el principio de que los pliegos de condiciones se convierten en *Lex Contractus*, al otorgar el punto sin cumplirse los requisitos técnicos preestablecidos de manera estricta, alterando las reglas del pliego en la fase de valoración.

La reclamante hace un especial mención a la clasificación de su oferta, en segundo lugar, respecto al Lote 2 y con una diferencia de 0,05 puntos a favor de SERVIFORM.

En consecuencia, solicita anular la adjudicación de que Lote 2 y retrotraer el procedimiento hasta la fase de valoración, donde se descontará el punto mal otorgado a SERVIFORM, tramitándose a partir de ese momento el procedimiento de adjudicación como procede.

2. Alegaciones del órgano de contratación

El órgano de contratación en su informe de oposición a la reclamación interpuesta defiende sus actuaciones en el contexto de atribución de un punto a la oferta

presentada por SERVIFORM, al considerar como equivalente al Certificado Internacional ISO 27001, la documentación aportada por la esta licitadora, hoy adjudicataria.

Centra la defensa de su actuación en torno a la interpretación del criterio A) 2.7 (Certificación ISO/IEC 27017 o equivalente).

CANAL DE ISABEL II, aclara que el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) y el artículo 93.2 de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP) permiten explícitamente tres alternativas para obtener el punto en discordia:

1. Presentar la Certificación oficial ISO/IEC 27017:2021.
2. Presentar otra certificación internacional equivalente expedida por una entidad acreditada.
3. Aportar pruebas de medidas equivalentes de garantía de calidad de las que disponga el licitador.

Por tanto, el informe a la reclamación, rechaza el argumento de ILUNION de que solo se admitían certificados internacionales oficiales, catalogando la "prueba de medidas equivalentes" como un concepto jurídico indeterminado que los servicios técnicos deben evaluar de forma discrecional.

En relación con los argumentos de ILUNION, en su escrito de reclamación, el órgano de contratación expone cierta contradicción con los actos de la empresa reclamante.

Así considera que ILUNION alega que, no se debían aceptar documentos que no fuesen certificaciones oficiales; sin embargo, en su propia oferta, ILUNION tampoco presentó una certificación, sino una declaración de parte para intentar acreditar medidas equivalentes.

Así mismo inicialmente, ILUNION presentó una declaración responsable que no aportaba evidencias de controles implantados. Al pedírsele aclaraciones, entregó una

evaluación interna en la que admitía explícitamente que, a la fecha límite de presentación de ofertas, no disponía de las evidencias necesarias y que estas se recabarían en una fecha posterior (enero de 2026). Por dicha razón fue calificada con 0 puntos al tratarse el documento aportado como una mera "declaración de parte sin prueba".

Frente a la propuesta de ILUNION, el informe a la reclamación presentado defiende que la documentación de la adjudicataria cumplía con creces con la tercera vía de equivalencia permitida por el pliego.

Así SERVIFORM aportó un informe detallado (emitido por la firma experta CS3 Group y firmado por un profesional en ciberseguridad), lo que puede considerarse como informe de auditoría independiente. Dicho informe auditó y verificó explícitamente la implantación de las medidas técnicas en el servicio ofertado, incluyendo específicamente los 7 controles iCloud nuevos y las 18 extensiones de seguridad requeridas, resultando en una documentación técnicamente muy superior a la de la reclamante.

Sobre la falta de motivación del informe de valoración de las ofertas en relación a la presentada por SERVIFORM y en concreto en el motivo de esta reclamación, la aportación de certificado ISO 27017:2021, el órgano de contratación considera que la aceptación de una propuesta técnica se fundamenta en la propia conformidad de los documentos entregados. El desglose exhaustivo y pormenorizado solo es exigible en los casos de denegación o rechazo de puntos para justificar las carencias del licitador, criterio que se aplicó de forma homogénea a todos los participantes.

Por todo ello, solicita la desestimación de la reclamación interpuesta y el levantamiento de la medida cautelar de suspensión del procedimiento.

3. Alegaciones de los interesados

SERVIFORM, manifiesta que en relación al certificado ISO/IEC 27017, el PCAP en su Anexo I apartado 8 establece diversas formas de acreditación de la posesión de dicho certificado.

Una de ellas, y en la que se ha basado esta empresa, es la acreditación de medidas equivalentes.

Dicha acreditación se ha efectuado mediante un informe emitido por CS3 Grop, de verificación del cumplimiento de las medidas de la norma UE-EN ISO/27017, concretamente para el Servicio de atención al cliente y usuarios de Canal de Isabel II.

Concretamente el informe se efectúa sobre *“La verificación del cumplimiento de las medidas técnicas implementadas en SERVIFORM, a través de los procedimientos, controles y medidas equivalentes mediante la norma UNE-EN ISO/IEC 27001:2023 y el ENS regulado por el Real Decreto 311/2022, para la norma de referencia UNE-EN ISO/IEC 27017:2021”*.

Manifiesta SERVIFORM que el informe incorpora un ejercicio de correspondencia entre los requisitos de la UNE-EN ISO/IEC 27017:2021 y los controles implantados por SERVIFORM mediante:

- UNE-EN ISO/IEC 27001:2023.
- UNE-EN ISO/IEC 27002:2023.
- Esquema Nacional de Seguridad (ENS) regulado por el Real Decreto 311/2022 (B.O.E. de 5 de mayo).

Como resultado de dicho análisis, se verificó que los controles implantados proporcionan cobertura efectiva a los requisitos exigidos por la UNE-EN ISO/IEC 27017:2021 para el alcance evaluado y todas las verificaciones realizadas obtuvieron resultado satisfactorio.

La propia norma UNE-EN ISO/IEC 27017 consta de 44 controles de seguridad diseñados específicamente para servicios en la nube (Cloud Computing), que se divide en:

- 37 controles adaptados: son recomendaciones y pautas adicionales de seguridad de la información basadas en la norma ISO 27002, pero orientadas a entornos en la nube.
- 7 controles nuevos: son exclusivos y abordan riesgos específicos del ecosistema Cloud, como las responsabilidades compartidas y el aislamiento de entornos virtuales.

Todos estos controles, quedan trazados y mapeados en el informe realizado, desde la página 11 hasta la página 19 (ambas incluidas), incluyendo expresamente los 7 controles adicionales y las 18 extensiones propias de la norma ISO/IEC 27017 citados en el recurso,

En definitiva, la equivalencia y verificación realizada, se fundamenta en:

- La existencia de una certificación vigente UNE-EN ISO/IEC 27001:2023 emitida por entidad acreditada por entidad acreditada por ENAC.
- La existencia de certificación de conformidad vigente del Esquema Nacional de Seguridad con categoría ALTA emitida por entidad acreditada por ENAC.
- La implantación efectiva de controles alineados con los requisitos de la UNE-EN ISO/IEC 27017:2021.
- La verificación documental y técnica de dichos controles mediante evidencias objetivas.
- El análisis de correspondencia efectuado entre los controles de referencia y los controles efectivamente implantados.
- La aplicación de dichos controles al servicio concreto objeto de la licitación.

Por tanto, la equivalencia alegada no se fundamenta en una mera declaración formal, sino en la comprobación objetiva de que los controles exigidos por la UNE-EN ISO/IEC

27017:2021 se encuentran implantados, operativos y respaldados por sistemas de gestión certificados y auditados.

Por todo ello considera correctamente acreditada la certificación solicitada en el PCAP, en la forma que el propio apartado 8 del Anexo I, establece.

Sexto. - Consideraciones del Tribunal.

Vistas las posiciones de las partes, procede en primer lugar comprobar el contenido del PCAP en cuanto al certificado y medidas equivalentes que motiva la reclamación que nos ocupa.

Así el apartado 5.3.1 del Anexo I al PCAP establece:

“Normas de gestión de la Seguridad de la Información: los licitadores, o las empresas que les presten el servicio de Contact Center objeto de contratación, deberán acreditar que cumplen con las normas de gestión de la Seguridad de la Información establecidas en la ISO-27001, o equivalente. La certificación debe incluir los sistemas de información que soportan los servicios ofertados por el licitador para prestar los servicios objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P., independientemente de que se preste en formato SaaS, on premise o Cloud. Asimismo, se aceptarán otras pruebas de medidas de gestión de la Seguridad de la Información equivalentes a las establecidas en la ISO-27001 que presenten los licitadores en el ámbito indicado con anterioridad.

Documentación acreditativa: Certificación ISO-27001, o equivalente, en el ámbito indicado con anterioridad.

El certificado deberá incluir en su alcance el ámbito indicado con anterioridad. El certificado debe estar emitido por entidad acreditada dentro de European Accreditation (EA) o de la Organización Internacional de Acreditación (IAF).

Asimismo, se aceptarán otras pruebas de medidas de gestión de la Seguridad de la Información equivalentes a las establecidas en la ISO-27001 que presenten los licitadores en el ámbito indicado con anterioridad.”

Del textual de este apartado del PCAP deducimos que se consideran equivalentes otras medidas de gestión de la seguridad de la información que incluya los sistemas

de información que soportan los servicios ofertados por el licitador para prestar los servicios objeto de contratación por parte de CANAL DE ISABEL II, S.A. M.P., independientemente de que se preste en formato SaaS, on premise o Cloud.

A lo largo de las exposiciones de ILUNION y CANAL DE ISABEL II, se ha referenciado la existencia de una pregunta vinculante efectuada en su momento procesal adecuado.

Dicha pregunta fue redactada del siguiente modo:

Aspecto susceptible de aclaración 4: En el apartado 8 A) 2.7. del Anexo I del PCAP, así como en la nota 8 del Anexo II bis del mismo se establece que los licitadores deberán aportar la siguiente documentación acreditativa en relación con el criterio técnico cuantificable relativo a la “Certificación en la norma internacional ISO/IEC 27017 o equivalente”

Adicionalmente los licitadores deberán aportar la Certificación ISO/IEC ISO/IEC 27017:2021 o equivalente en vigor correspondiente. La certificación debe englobar al menos, los sistemas de información que soportan los servicios ofertados por el licitador para prestar los servicios objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P. y estar emitida por una entidad acreditada dentro de European Accreditation (EA) o de la Organización Internacional de Acreditación (IAF).

Se admitirán también medidas equivalentes a la citada Certificación en dicho ámbito. En este sentido, se podrán aportar las referidas medidas de las que disponga el licitador.

Aclaración 4: La empresa licitadora deberá aportar Certificación ISO/IEC ISO/IEC 27017:2021 o equivalente en vigor correspondiente, que englobe al menos, los sistemas de información que soportan los servicios ofertados por el licitador para prestar los servicios objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P. y estar emitida por una entidad acreditada dentro de European Accreditation (EA) o de la Organización Internacional de Acreditación (IAF). Se admitirán también que el licitador presente medidas equivalentes a la citada Certificación en dicho ámbito.

De esta respuesta, se desprende que la certificación aportada por ILUNION, no es adecuada para considerarla equivalente a la solicitada en el PCAP.

Es doctrina consolidada la consideración de los pliegos de condiciones como ley del contrato, cuyo reflejo normativo lo encontramos en el artículo 139.1 de la LCSP, el cual dispone que, con la presentación de la oferta, los licitadores aceptan

íntegramente y sin menoscabo alguno los pliegos de condiciones que regirán la licitación.

En este caso concreto queda suficientemente claro que el certificado similar aportado por ILUNION, no es suficiente para acreditar *“los sistemas de información que soportan los servicios ofertados por el licitador para prestar los servicios objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P., independientemente de que se preste en formato SaaS, on premise o Cloud”*.

Sin embargo, según mantiene CANAL DE ISABEL II, la documentación aportada por la adjudicataria se corresponde con un Informe de Auditoría de fecha 12 de septiembre de 2025, elaborado por un tercero independiente, la empresa CS3 Group, y firmado digitalmente un profesional de la ciberseguridad con amplia experiencia en la materia.

En este momento, la controversia se transforma en la correcta evaluación del informe de auditoría aportado por SERVIFORM, según el parecer técnico.

Es decir, nos encontramos ante un debate técnico en el que este Tribunal no tiene ni conocimientos ni competencia para valorar sus conclusiones. No obstante, el informe elaborado por el servicio técnico promotor de la contratación, si posee dichos conocimientos, que además de presumirse veraces según la ley, también se presumen acertados al ser estos técnicos los que verdaderamente conocen las necesidades técnicas del suministro objeto del contrato y los rendimientos que pretenden en su ejecución.

No obstante, la veracidad que se presume sobre los informes técnicos, así como la discrecionalidad técnica en que se apoyan deben responder ante unos límites. Concretamente ante la ausencia de error, arbitrariedad y suficiente motivación, junto con los principios generales de la contratación de transparencia e igualdad entre los licitadores.

Así analizando el informe técnico elaborado sobre el documento presentado por SERVIFORM, se indica que la empresa CS3 Group goza de experiencia en aspectos relativos a verificar el cumplimiento de normas internacionales y requisitos de seguridad de la información, pues en su portfolio de servicios, entre otros, se encuentra el servicio de “Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC) o “GRC 360”, donde prestan, entre otros servicios relativos a la verificación del cumplimiento de los requisitos de certificación de diversas normas internacionales, el servicio de “Preauditoria y acompañamiento en ISO/IEC 27001:2017 - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información” y, para las normas nacionales, el servicio “Adecuación e implementación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en las categorías, básica, media y alta”

Manifiesta también, que dicho informe de 12 de septiembre de 2025, sometido a declaración de confidencialidad (TLP:RED), contiene la verificación detallada del cumplimiento de las medidas técnicas de la ISO/IEC 27017:2021, se relaciona un pormenorizado análisis de las medidas de ciberseguridad en entornos de computación en la nube implantadas, siendo, además, una documentación técnicamente muy superior a la que en su momento aportó la reclamante, para obtener este mismo punto.

El objeto de dicho informe es recoger la verificación del cumplimiento de las medidas de la norma UNE-EN ISO/IEC 27017:2021 del servicio Customer Experience (CX) con Centro de Atención al Cliente (CAC) y Centro de Atención al Usuario (CAU) propuesto para la prestación de los “Servicios de Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II” objeto de contratación. En particular, en dicho informe constan mapeados y verificados el cumplimiento de sus controles, que incluyen los siete controles iCloud nuevos y las 18 extensiones a controles de seguridad ya existentes que amplían la norma certificable ISO/IEC 27001 y la ISO/IEC 27002.

Por ello CANAL DE ISABEL II, a través del informe del servicio promotor de la contratación ha considerado este informe como la tercera forma de acreditar la

certificación ISO 27001, recogida en el apartado 5.3.1 del Anexo I al PCAP, ya transcrito en esta Resolución.

Verificada la ausencia de error y de arbitrariedad en el informe técnico del órgano de contratación, procede verificar si este se encuentra debidamente motivado.

Con fecha 24 de febrero de 2026, se emite informe sobre valoración de las ofertas que es publicado en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid el 9 de marzo de 2026.

En dicho informe se motiva de forma suficientemente detallada, aquellas puntuaciones de cada oferta que no han alcanzado el máximo establecido en el PCAP, omitiendo justificación alguna, sobre aquellas que si alcanzan el máximo de puntuación en cada subcriterio. En consecuencia, la consideración del informe de auditoría de SERVIFORM como similar a la ISO27001, no se encuentra motivado al haber sido admitido como tal en dicho informe, mientras que la no admisión de la documentación aportada por ILUNION, sobre el mismo criterio, si ha sido suficientemente motivada. La motivación en este caso, se reduce a la propia puntuación alcanzada.

En definitiva, este Tribunal considera que la admisión del informe de auditoría presentado por la adjudicataria en su oferta debe considerarse similar a la certificación ISO:27001, por haberlo así considerado el servicio promotor de la contratación y después de verificar la ausencia de error, arbitrariedad y consideración de existir una motivación adecuada a la naturaleza de la actuación.

Por lo expuesto, vistos los preceptos legales de aplicación, este Tribunal

ACUERDA

Primero. - Desestimar la reclamación en materia de contratación interpuesta por la

representación legal de ILUNION CONTACT CENTER, S.A.U., contra el Acuerdo del Consejo de Administración de CANAL DE ISABEL II, de fecha 30 de abril de 2026, por el que se adjudica el Lote 2 del contrato denominado “*Servicios de atención al cliente y usuario de Canal de Isabel II, S.A., M.P.*”, con número de expediente 97-2025 y licitado por la mencionada empresa pública.

Segundo. - Levantar la suspensión del procedimiento de adjudicación de conformidad con lo estipulado en el artículo 57.3 de la LCSP.

Tercero. - Declarar que no se aprecia la concurrencia de mala fe o temeridad en la interposición de la reclamación por lo que no procede la imposición de la multa prevista en el artículo 58 de la LCSP.

NOTIFÍQUESE la presente resolución a las personas interesadas en el procedimiento.

Esta resolución es definitiva en la vía administrativa, será directamente ejecutiva y contra la misma cabe interponer recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid, en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente a la recepción de esta notificación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 10, letra k) y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso Administrativa, todo ello de conformidad con el artículo 59 de la LCSP.

EL TRIBUNAL