



# Anuncio de adjudicación

Número de Expediente **110378R/2024**

Publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 21-10-2024 a las 07:19 horas.



## Contrato Sujeto a regulación armonizada No

→ Directiva de aplicación N/A

## Entidad Adjudicadora

→ **Gerencia de la Empresa Municipal de Transportes Urbanos de Gijón SA (EMTUSA)**

→ Tipo de Administración Otras Entidades del Sector Público

→ Actividad Principal 109 - Servicios de ferrocarriles urbanos, tranvías, trolebuses o autobuses

→ Tipo de Entidad Adjudicadora Órgano de Contratación

→ Perfil del Contratante

[https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=JXKSam94C8tvYnTkQ\\_N0%2FZA%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=JXKSam94C8tvYnTkQ_N0%2FZA%3D%3D)

### Dirección Postal

→ Avenida del Transporte, 6  
→ (33211) Gijón España  
→ ES120

### Contacto

→ Correo Electrónico [contratacion.emtusa@gijon.es](mailto:contratacion.emtusa@gijon.es)

**Objeto del Contrato: Realización de dos encuestas de satisfacción y expectativas de los clientes de EMTUSA, así como la realización de dos auditorías internas mediante cliente misterioso. Los trabajos se realizarán bajo los criterios y especificaciones indicadas en el pliego técnico y bajo el ámbito de la norma UNE-EN 13816.**

→ Descripción ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS: El objeto incluirá el diseño y preparación de los cuestionarios, la realización de las encuestas, tanto en los vehículos como fuera de ellos, tratamiento de datos, control de calidad de todo el proceso y la elaboración de informe descriptivo y conclusiones. También se incluirá la realización de informes complementarios posteriores a la entrega del entregable principal, a demanda de EMTUSA y durante la vigencia del contrato, con el fin de ampliar o explotar partes concretas de los datos obtenidos. El primer trabajo de encuesta se realizará una vez formalizado el contrato y el siguiente en el mes de Noviembre del 2025. CLIENTE MISTERIOSO: El objeto incluirá la realización del cliente misterioso en 5 líneas de EMTUSA, 2 oficinas de atención al cliente, puntos de recarga atención telefónica y correos electrónicos, redes sociales, app y pagina web. Así mismo se incluirá el control de calidad de todo el proceso y la elaboración de informe descriptivo y conclusiones. El primer trabajo de auditoría mediante cliente misterioso se realizará una vez formalizado el contrato y el siguiente en el mes de Noviembre del 2025, siendo coincidentes con las encuestas de satisfacción.

→ Valor estimado del contrato 18.200 EUR.

→ Presupuesto base de licitación

→ Importe 22.022 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 18.200 EUR.

→ Clasificación CPV

→ 79300000 - Investigación mercadotécnica y económica; sondeos y estadísticas.

→ Plazo de Ejecución

→ 14 Mes(es)

→ Observaciones: la ejecución del contrato se realiza en dos partes con dos fechas, distando una de otra en 12 meses aproximadamente

→ Lugar de ejecución

→ Subentidad Nacional Asturias

→ Código de Subentidad Territorial ES120

Dirección Postal

→ España

## Condiciones de Licitación

→ Programas de Financiación No hay financiación con fondos de la UE

## Acta de Resolución

→ [Documento de Acta de Resolución](#)

### Adjudicado

#### Adjudicatario

→ **INVESMARK SL**

→ NIF B33646944

→ El adjudicatario es una PYME : Sí

→ País Origen Producto o Servicio : España

Dirección Física

→ España

#### Importes de Adjudicación

→ Importe total ofertado (sin impuestos) 17.600 EUR.

→ Importe total ofertado (con impuestos) 21.296 EUR.

#### Motivación

→ Motivación mejor oferta

→ Fecha del Acuerdo 18/10/2024

→ Plazo de Formalización Del 21/10/2024 al 23/10/2024

→ Observaciones: formalizacion mediante firma de contrato

#### Información Sobre las Ofertas

→ Se han excluido ofertas por ser anormalmente bajas

No

→ Ofertas recibidas 2

→ Número de ofertas recibidas de PYMEs 2

## Garantía Requerida Definitiva

→ Porcentaje 5 %

## Proceso de Licitación

→ abierto mediante 3 sobres digitales. La licitación se realizará mediante la plataforma de licitación Vortal.

→ Procedimiento Abierto

→

## Tramitación Ordinaria

- Tramitación del Gasto Ordinaria
- Sistema de Contratación No aplica
- Presentación de la oferta Electrónica

## Plazo de Obtención de Pliegos

- Hasta el 07/10/2024 a las 18:00

## Plazo de Presentación de Oferta

- Hasta el 07/10/2024 a las 18:00

## Subasta electrónica

- Se adjudicará mediante subasta electrónica: No

## Condiciones de adjudicación

### Criterios de Adjudicación

#### Criterios evaluables mediante aplicación de fórmulas

- Mejoras relacionadas con el objeto del contrato
  - Subtipo Criterio : Otros
  - Ponderación : 12
  - Expresión de evaluación : lo indicado en el punto 12.2 del CCP
  - Cantidad Mínima : 0
  - Cantidad Máxima : 12
- precio total
  - Subtipo Criterio : Precio
  - Ponderación : 50
  - Expresión de evaluación : lo indicado en el punto 12.2 del CCP
  - Cantidad Mínima : 0
  - Cantidad Máxima : 50
- Reducción del plazo de ejecución de los trabajos
  - Subtipo Criterio : Otros
  - Ponderación : 8
  - Expresión de evaluación : lo indicado en el punto 12.2 del CCP
  - Cantidad Mínima : 0
  - Cantidad Máxima : 8

#### Criterios evaluables mediante un juicio de valor

- control de calidad
  - Subtipo Criterio : Otros
  - Ponderación : 5
  - Cantidad Mínima : 0
  - Cantidad Máxima : 5
- Informe final y presentación de conclusiones
  - Subtipo Criterio : Otros
  - Ponderación : 5
  - Cantidad Mínima : 0
  - Cantidad Máxima : 5
- Operativa y sistemática de los trabajos
  - Subtipo Criterio : Otros
  - Ponderación : 20
  -

Cantidad Mínima : 0  
→ Cantidad Máxima : 20

Detalle de la Licitación:

→ [https://contrataciondeestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=SiorcRg3H339pbn\\_DwlaUlg%3D%3D](https://contrataciondeestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=SiorcRg3H339pbn_DwlaUlg%3D%3D)

ID 0000014432792 | UUID 2024-001108780 | SELLO DE TIEMPO Fecha Mon, 21 Oct 2024 07:19:40:240 CEST N.Serie  
61742308719935870870647613273488811934 Autoridad 4: C=ES,L=MADRID,O=FNMT-RCM,OU=CERES,2.5.4.97=VATES-Q2826004J,CN=AUTORIDAD DE  
SELLADO DE TIEMPO FNMT-RCM - TSU 2023