



Documento de Pliegos

Número de Expediente **110378R/2024**

Publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 01-10-2024 a las 14:39 horas.



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.

Contrato Sujeto a regulación armonizada No

→ Directiva de aplicación N/A

→ Valor estimado del contrato 18.200 EUR.

→ Importe 22.022 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 18.200 EUR.

→ 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

→ Clasificación CPV

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

→ **Pliego Prescripciones Técnicas**

→ **Pliego Cláusulas Administrativas** [1]

→ Tipo de Contrato Servicios

→ Subtipo Servicios de investigación de estudios y encuestas de la opinión pública

→ Contrato Mixto No

Proceso de Licitación

→ Procedimiento Abierto

→ Tramitación Ordinaria

→ Presentación de la oferta Electrónica

→ Sistema de Contratación No aplica

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

→ Detalle de la Licitación:

https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=SiorcRg3H339pbnDwlaUIg%3D%3D

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

Dirección Postal

→ Avenida del Transporte, 6

→ (33211) Gijón España

→ ES120

Contacto

→ Correo Electrónico contratacion.emtusa@gijon.es

Proveedor de Pliegos

Proveedor de Información adicional

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

Plazo de Obtención de Pliegos

→ Hasta el 07/10/2024 a las 18:00

Dirección Postal

→ Avenida del Transporte, 6

→ (33211) Gijón España

Recepción de Ofertas

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

Dirección Postal

→ Avenida del Transporte, 6

→ (33211) Gijón España

Plazo de Presentación de Oferta

→ Hasta el 07/10/2024 a las 18:00

Subasta electrónica

→ Se adjudicará mediante subasta electrónica: No

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

Dirección Postal

→ Avenida del Transporte, 6

→ (33211) Gijón España

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 del procedimiento

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 encuestación 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 ejecución del contrato

→ Condiciones especiales de ejecución de Contrato

→ Consideraciones de tipo medioambiental - , todos los albaranes, justificantes o cualquier documento a entregar, por parte del adjudicatario a EMTUSA durante la vigencia del contrato, se realizará mediante el uso de formatos digitales, evitando el uso del papel. Cuando por cualquier razón fuere imprescindible el uso de soporte documental en papel, se deberá realizar en papel reciclado libre de cloro y en blanco y negro

Condiciones de Licitación

Garantía Requerida Definitiva

→ Porcentaje 5 %

Requisitos de participación de los licitadores

Condiciones de admisión

→ Capacidad de obrar - DEUC (DOCUMENTO EUROPEO UNICO DE CONTRACION)

Criterio de Solvencia Técnica-Profesional

→ Control por la entidad contratante sobre la capacidad del empresario - Relación de los principales contratos efectuados

durante los tres últimos años. ver punto 11 del CCP incluido en el PCAP

→ Otros - Justificación de contar con objeto social para el desarrollo del contrato. Ver punto 11 del CCP asociado al PCAP

Preparación de oferta

→ Sobre SOBRE 1

→ Tipo de Oferta Documentación administrativa

→ Descripción DEUC/Solvencia técnica/Declaración de Trabajos subcontratados

Preparación de oferta

→ Sobre SOBRE 2

→ Tipo de Oferta Oferta técnica o evaluable mediante juicio de valor

→ Descripción Memoria Técnica

Preparación de oferta

→ Sobre SOBRE 3

→ Tipo de Oferta Oferta económica o evaluable mediante fórmulas

→ Descripción ANEXO I Proposición evaluable mediante criterios objetivos

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

Plazo de Validez de la Oferta

→ 1 Mes(es)

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

Proceso de Licitación

Subasta electrónica

→ Se adjudicará mediante subasta electrónica: No

→ [Enlace al Anuncio Anterior](#)

→ [1] Se ha cambiado esta referencia a documento:

'<https://contrataciondelestado.es/FileSystem/servlet/GetDocumentByIdServlet?DocumentIdParam=njvYDt0AQBYM%2Bsq55xQFm7Hip%2BjjuLLokDxDKpNRTLn6%2BTf3eGn4wt/GB6tZ/n6YGwGbpKsFZc4LlkTkDMSp/qDNmuPWJFXTSZVq3VTD3T98KC0nSgQFM0q%2B5s&cifrado=QUC1GjXXSiLkydRHJBmbpw%3D%3D>'

por esta otra referencia:

'<https://contrataciondelestado.es/FileSystem/servlet/GetDocumentByIdServlet?DocumentIdParam=IIHAM2QPfltZqsVmNbip3NrlYdDm5vJHt8dv9YfTvinC5%2BEQdNihKnGXdsN5ToAt8/rZCixwPe/egg%2Beud0m515AEGAhqLRV5j%2B9M%2B4Oy1aXEvq3KHa/AEHgtDrQw0&cifrado=QUC1GjXXSiLkydRHJBmbpw%3D%3D>'