PLIEGO REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LOS "TRABAJOS DE CAMPO DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL TRANSPORTE URBANO COMARCAL Y DE LOS ESTUDIOS DE CLIENTE MISTERIOSO 2021-2024".
Expediente: 2021/PCD-AIUM/000002.

Breve descripción	Contrato para la "Realización de los Trabajos de Campo del Estudio de Satisfacción de las Personas Usuarias del Transporte Urbano Comarcal y de los Estudios de Cliente Misterioso en 2021-2024".
Órgano de contratación	El órgano competente para esta contratación es el Presidente.
CPV	79320000-3 Servicios de encuestas de opinión pública 79342311-6 Servicios de evaluación de la satisfacción del cliente
Valor estimado	**192.322,64 € IVA excluido**
Precio de licitación	El importe máximo de licitación del Lote 1: Trabajo de campo que servirá de base al Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Transporte Urbano Comarcal en 2021, 2022, 2023 y 2024 asciende a 162.252,32 €, IVA excluido. El importe máximo de licitación del Lote 2: Trabajos de campo que servirán de base a los Estudios de Cliente Misterioso en 2021, 2022, 2023 y2024, asciende a 30.070,32 € IVA excluido.
Plazo y lugar de presentación de las proposiciones	Los documentos que conforman la oferta deberán presentarse exclusivamente a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (PLENA), que estará disponible en el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra (www.contrataciones.navarra.es), de acuerdo con lo establecido en pág. 9. Plazo máximo de presentación de proposiciones: 27 de julio a las 14:00.
Duración del contrato	La duración prevista del contrato es de cuatro años y comprende la realización de los trabajos de campo del ESTUDIO DE SATISFACCIÓN de las personas usuarias del Transporte Urbano Comarcal y de los estudios de CLIENTE MISTERIOSO correspondientes a 2021, 2022, 2023 y 2024. El trabajo se realizará todos los años entre la última quincena de octubre y durante el mes de noviembre. La recogida de información comenzará a partir del 22 de octubre y la realización de las entrevistas telefónicas deberá quedar finalizada todos los años antes del 29 de noviembre de cada año.
Solvencia económica	Volumen de negocios superior al importe estimado del correspondiente lote calculado para un ejercicio, en caso de licitar solo a uno; o bien, a la suma de los valores estimados de los dos lotes para una anualidad en caso de concurrir a ambos.
Solvencia técnica	**LOTE 1:** a. Experiencia a nivel de empresa: Haber realizado tres estudios de opinión, mercado o satisfacción mediante encuestas (o los trabajos de campo de estas encuestas), por un importe superior a 20.000 € por estudio en los 3 últimos años. b. Experiencia demostrable del equipo técnico y medios: Las empresas licitadoras deberán contar con personal especializado para el desarrollo objeto de estos trabajos, disponiendo como mínimo de los siguientes recursos personales y materiales que se aplicarán a este contrato: • Dirección Proyecto/Dirección de Campo: Especialización técnica en el campo de los estudios de opinión o de mercado, que se acreditará con la licenciatura o grado en Sociología, Economía, ADE, Ciencias Políticas o de la Administración, Antropología,

	Sicología, Marketing e Investigación de Mercados y con una experiencia de al menos 3 años en funciones de Dirección Técnica o Dirección de Campo en la realización de estudios de opinión, mercado o satisfacción. El cumplimiento de este requisito se acreditará mediante la presentación del currículum y las certificaciones académicas. • Dos Jefes/as de campo con una experiencia mínima de 3 años como jefe/a de campo en encuestas telefónicas de opinión, mercado o satisfacción. El cumplimiento de este requisito se acreditará mediante la presentación del currículum. • Las personas que realicen las entrevistas telefónicas acreditarán una titulación mínima de Bachiller o FPII terminados y que hayan realizado encuestas para al menos 3 estudios de opinión, mercado o satisfacción en los últimos dos años. El cumplimiento de este requisito se acreditará mediante la presentación del currículum de cada una de las personas que forman parte del equipo, con carácter previo a la formalización del contrato. • Al menos una cuarta parte del equipo destinado a las entrevistas telefónicas deberá dominar el euskera con la fluidez suficiente para realizar la entrevista en este idioma. Se acreditará este requisito mediante la presentación del currículum que indique que se han cursado los estudios en euskera (modelo D o equivalente) o que dispongan de título oficial que lo acredite, mínimo nivel B II Escuela Oficial de Idiomas, con carácter previo a la formalización del contrato. • Disponer en los últimos tres años de un sistema informático integrado para la gestión de entrevistas telefónicas (tipo CATI o similar) con un mínimo de 10 puestos que puedan ser utilizados en dos turnos. Se acreditará mediante la presentación de facturas o contrato de mantenimiento con la empresa proveedora. • Será requisito, asimismo, para poder presentar oferta, que la finalidad o actividad que desarrolle la empresa licitadora tenga relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus respectivos Estatutos o reglas fundacionales y se acredite debidamente y disponer de una organización con elementos materiales y personales necesarios para la ejecución del contrato. **LOTE 2:** a. Experiencia a nivel de empresa: Haber realizado tres trabajos de campo de estudios de demanda, mercado u opinión por un importe superior a 5.000 € en los 3 últimos años. Al menos uno de los trabajos será de Cliente Misterioso. b. Experiencia demostrable del equipo técnico y medios: Las empresas licitadoras deberán contar con personal especializado para el desarrollo objeto de estos trabajos, disponiendo como mínimo de los siguientes recursos personales y materiales que se aplicarán a este contrato: • Dirección Proyecto/Dirección de Campo: Especialización técnica en el campo de los estudios de opinión o de mercado, que se acreditará con la licenciatura o grado en Sociología, Economía, ADE, Ciencias Políticas o de la Administración, Antropología, Sicología, Marketing e Investigación de Mercados y con una experiencia de al menos 3 años en funciones de Dirección Técnica o Dirección de campo en la realización de estudios de opinión, mercado o satisfacción. El cumplimiento de este requisito se acreditará mediante la presentación del currículum y las certificaciones académicas. • Al menos dos personas para la realización de las funciones de cliente misterioso con una experiencia mínima en la realización de tres estudios como cliente misterioso en los tres últimos años. El cumplimiento de este requisito se acreditará mediante la presentación del currículum en el que consten los estudios en los que han participado. • Será requisito, asimismo, para poder presentar oferta, que la finalidad o actividad que desarrolle la empresa licitadora tenga relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus respectivos Estatutos o reglas fundacionales y se acredite debidamente y disponer de una organización con elementos materiales y personales necesarios para la ejecución del contrato.

Procedimiento de adjudicación	Abierto inferior al umbral comunitario
Criterios de adjudicación	**LOTE 1** **OFERTA ECONÓMICA. Hasta 50 puntos** **CRITERIOS SOCIALES. Hasta 10 puntos** **CRITERIOS NO VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE. Hasta 40 puntos:** 1. Memoria descriptiva del planteamiento del trabajo y cronograma. 2. Organización de los trabajos de captación de números de teléfono de contacto en la red del TUC. 3. Realización de las entrevistas telefónicas. 4. Controles que se van a llevar a cabo para garantizar la calidad del trabajo de campo. **LOTE 2** **OFERTA ECONÓMICA. Hasta 50 puntos** **CRITERIOS SOCIALES. Hasta 10 puntos** **CRITERIOS NO VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE. Hasta 40 puntos:** 1. Propuesta para la observación en los autobuses de la red diurna. 2. Propuesta para la observación en los establecimientos de recarga de tarjetas.
Garantía definitiva	4% del importe de adjudicación
Condiciones de ejecución del contrato	La empresa adjudicataria deberá ejecutar el contrato con criterios de equidad y transparencia fiscal, de acuerdo con la legislación fiscal vigente.
Contacto	contratación@mcp.es

1. OBJETO DEL CONTRATO. 5
2. VALOR ESTIMADO Y PRECIO DE LICITACIÓN. 7
3. DURACIÓN DEL CONTRATO. 7
4. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN Y MESA DE CONTRATACIÓN. 7
5. RÉGIMEN JURÍDICO. 8
6. TIPO DE EXPEDIENTE Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN. 8
7. CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y REQUISITOS DE SOLVENCIA. 8
8. REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL. 11
9. LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES. 12
10. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR. 13
11. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN. 15
12. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO. 21
13. APERTURA DE LAS PROPOSICIONES ECONÓMICAS. 21
14. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR EL LICITADOR A CUYO FAVOR VAYA A RECAER LA PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN. 22
15. ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO. 23
16. EJECUCIÓN DEL CONTRATO. 24
17. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA CONTRATISTA. 25
18. FACTURACIÓN Y PAGO. 25
19. PENALIZACIONES. 25
20. REVISIÓN DE PRECIOS. 26
21. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO. 26
22. JURISDICCIÓN, RECLAMACIONES Y RECURSOS. 26
23. CLÁUSULAS DE INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO. 27
24. PROPIEDAD Y USO. 27
25. CONFIDENCIALIDAD. 27
26. PROTECCIÓN DE DATOS. 28

ANEXO I. (SOBRE 1). DECLARACIÓN RESPONSABLE LOTE1 29

ANEXO I (SOBRE 1). DECLARACIÓN RESPONSABLE LOTE 2 30

ANEXO II.1 PROPOSICIÓN ECONÓMICA LOTE 1 31

ANEXO II.2 PROPOSICIÓN ECONÓMICA LOTE 2 32

ANEXO III.1 CRITERIOS SOCIALES LOTE 1 33

ANEXO III.2 CRITERIOS SOCIALES LOTE 2 34

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS DE CAMPO DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL TRANSPORTE URBANO COMARCAL Y DE LOS ESTUDIOS DE CLIENTE MISTERIOSO EN 2021, 2022, 2023 Y 2024. .35

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto de este contrato es la realización de los trabajos de campo que servirán de base al ESTUDIO DE SATISFACCIÓN de las personas usuarias del Transporte Urbano Comarcal (TUC) y a los estudios de CLIENTE MISTERIOSO en 2021 y en los tres años siguientes.

El Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Transporte Urbano Comarcal se realiza con periodicidad anual desde el año 2000. Con este estudio se analiza y se sigue la evolución del perfil de las personas usuarias del TUC en cuanto a sus características demográficas y a sus hábitos de uso del servicio, la satisfacción global con el servicio y la calidad percibida en 26 atributos del servicio. Además, se recoge su opinión sobre el sistema tarifario, la información del servicio con el acceso de nuevas tecnologías y sobre otras cuestiones puntuales en cada edición para atender la demanda de diferentes indicadores. Los estudios de Cliente Misterioso se realizan desde 2003, también de forma ininterrumpida.

Estos trabajos facilitan el seguimiento de la prestación del servicio del TUC desde el punto de vista de las personas usuarias y se incluyen en los distintos planes y presupuestos de la Entidad (Plan de Gestión Anual, los sucesivos Planes de Transporte, Presupuestos anuales). Sus resultados y conclusiones constituyen una fuente de información relevante en la planificación y organización del servicio del Transporte Urbano Comarcal.

Asimismo, los resultados de satisfacción con el servicio y los resultados de evaluación de la calidad por parte del "Cliente Misterioso" forman parte del cálculo que determina el resultado en el sistema de incentivos y penalidades con las Concesionarias del Servicio.

Este contrato se divide en dos lotes:

LOTE 1. Trabajo de campo que servirá de base al ESTUDIO DE SATISFACCIÓN de las personas usuarias del Transporte Urbano Comarcal en 2021, 2022, 2023 y 2024.

El trabajo de campo de este estudio se realiza todos los años entre la última quincena de octubre y el mes de noviembre y consiste en la realización de 2.250 entrevistas telefónica a una muestra representativa de las personas usuarias del servicio en la red diurna y en días laborables. Para realizar las entrevistas telefónicas, previamente, un equipo solicitará el número de teléfono de contacto a una muestra de usuarios y usuarias en el momento en que están utilizando el servicio de lunes a viernes. Dentro de los dos días siguientes a la recogida del teléfono de contacto, se realizarán las entrevistas telefónicas con tecnología CATI o similar.

El trabajo de campo del LOTE 1 consiste en:

- La elaboración del fichero con los números de teléfono de contacto y la información que se requiere de una muestra representativa de usuarios y usuarias del TUC en el momento en que están utilizando el servicio.

- La realización, grabación en soporte informático, codificación, depuración y validación de 2.250 entrevistas telefónicas.

Para que los resultados de este estudio sean representativos del conjunto de las personas usuarias del servicio y comparables con los de años anteriores, este trabajo se debe realizar siguiendo de forma estricta el diseño muestral, el procedimiento de muestreo y las demás condiciones descritas en las Prescripciones Técnicas.

Código CPV: 79320000-3 Servicios de encuestas de opinión pública.

LOTE 2. Trabajos de campo que servirán de base a los Estudios de CLIENTE MISTERIOSO en 2021, 2022, 2023 y 2024.

El trabajo de campo de los estudios de Cliente Misterioso se realiza todos los años a lo largo del mes de noviembre y se llevan a cabo dos trabajos diferenciados:

A. En los autobuses de la red diurna, para evaluar de forma objetiva los aspectos referidos a la limpieza y al estado de la flota; la información en los autobuses; el comportamiento del conductor, la seguridad y conducción durante el viaje y la atención al cliente. Se evalúan 120 autobuses operativos.

B. En los establecimientos de la red de recarga de tarjetas, para evaluar los aspectos referidos a las operaciones de compra y recarga de tarjetas anónimas, así como la atención en la solicitud y trámite de tarjetas personalizadas. Se visitan 135 establecimientos de recarga.

Estos trabajos de campo consisten en la evaluación objetiva mediante observación directa por parte del cliente misterioso de los indicadores contemplados en cada uno de los estudios, la recopilación del material fotográfico y audiovisual para justificar esta evaluación y la grabación de los datos en soporte informático.

En las Prescripciones Técnicas se detallan las características de estos trabajos, así como las reuniones de seguimiento e informes de campo que las empresas adjudicatarias deberán reportar a la dirección técnica de estos trabajos en la Mancomunidad para garantizar la correcta ejecución del contrato.

Código CPV: 79342311-6 Servicios de evaluación de la satisfacción del cliente.

Las empresas podrán concurrir a uno o a los dos lotes.

En sendos lotes, únicamente se contratan los trabajos de campo, el planteamiento de los estudios, la elaboración de los cuestionarios, la explotación y análisis de los datos recogidos y el informe de resultados se realizan con medios propios en la Mancomunidad.

2. VALOR ESTIMADO Y PRECIO DE LICITACIÓN.

El **valor estimado del contrato asciende a 192.322,64€ (IVA excluido),** que se distribuye a partes iguales entre las cuatro anualidades en que se extiende el contrato (48.080,66 €, IVA excluido, por anualidad). Este importe se desglosa de la siguiente manera:

LOTE I. 162.252,32€, (IVA excluido), que se distribuirá en cuatro anualidades de 40.563,08 €.
LOTE II. 30.070,32€ (IVA excluido), que se distribuirá en cuatro anualidades de 7.517,58 €.

Al no estar previstas prórrogas ni modificaciones, este importe coincide con los importes de licitación. En dicho precio se entenderán incluidos todos los impuestos (excepto el IVA), tributos y tasas aplicables, así como los gastos de desplazamiento, dietas y cuantos gastos se produzcan hasta la finalización de la prestación del servicio. No se aceptarán propuestas que superen este importe.

Dado su carácter plurianual, y de conformidad con lo dispuesto en la normativa presupuestaria, la ejecución del contrato en futuras anualidades queda sometida a la condición suspensiva de existencia de crédito adecuado y suficiente en los respectivos presupuestos

3. DURACIÓN DEL CONTRATO.

La duración prevista del contrato es de cuatro años y comprende la realización de los trabajos de campo del ESTUDIO DE SATISFACCIÓN de las personas usuarias del Transporte Urbano Comarcal y de los estudios de "CLIENTE MISTERIOSO" correspondientes a 2021, 2022, 2023 y 2024.

El trabajo se realizará todos los años entre la última quincena de octubre y durante el mes de noviembre. En el lote 1, la recogida de información en la red comenzará a partir del 22 de octubre y la realización de las entrevistas telefónicas deberá quedar finalizada todo los años antes del 29 de noviembre de cada año. En el lote 2, los trabajos se realizarán a lo largo del mes de noviembre.

4. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN Y MESA DE CONTRATACIÓN.

Convoca esta licitación la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, siendo competente para su contratación el Presidente, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 20.15 de los Estatutos de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.

La Mesa de Contratación estará formada por:

Presidenta: Berta Arizkun Gonzalez. (Miembro de la Comisión Permanente de la Mancomunidad).
Suplente. David Campión Ventura. (Presidente de la Mancomunidad).
Vocal: Alvaro Martinez Reguera (Director de Planificación).
Suplente: José Luis Diaz Carrero (Técnico de Planificación).

Vocal: Mª Teresa Lezaun Eslava (Técnica de Investigación Social).
Suplente: Ainhoa Jimenez Landa (Técnica de Planificación).
Secretaria de la Mesa. Mª Angeles Agúndez Caminos. (Letrada de la Mancomunidad)
Suplente: Beatriz Aceña Laparra. (Letrada de la Mancomunidad)
Interventor: Manuel Lumbreras Navas. (Interventor de la Mancomunidad)
Suplente: Mercedes Zaragüeta Olave. (Economista de SCPSA)

5. RÉGIMEN JURÍDICO.

Este contrato se rige por la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, en adelante LFCP.

Tanto la prestación del servicio por la empresa contratada, como las relaciones entre ésta y la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona (en adelante Mancomunidad) se regirán además por:

- El contrato.
- El Pliego regulador
- La oferta del adjudicatario.

6. TIPO DE EXPEDIENTE Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN.

El contrato se adjudicará por procedimiento abierto sin publicidad comunitaria, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 96 y siguientes de la LFCP, a la oferta que se considere más ventajosa, atendiendo a los criterios de adjudicación establecidos en la cláusula 11, sin perjuicio de la facultad de la Mancomunidad de declararlo desierto.

El anuncio de licitación será publicado, además de en el Portal de Contratación de Navarra en la Sede Electrónica de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona (https://sedeelectronica.mcp.es/).

7. CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y REQUISITOS DE SOLVENCIA.

Están capacitados para contratar las personas físicas y jurídicas con capacidad de obrar según las reglas generales del derecho y las específicas recogidas en la LFCP. Asimismo, podrán concurrir empresas licitadoras que participen conjuntamente en las condiciones y con el cumplimiento de los requisitos señalados en este pliego y en el artículo 13 de la LFCP.

a) Solvencia económica

Las empresas licitadoras deberán poseer solvencia económica y financiera suficiente para la ejecución del contrato, entendiendo por ella la adecuada situación económica y financiera de la empresa para que la correcta ejecución del contrato no corra peligro de ser alterada por incidencias de carácter económico y financiero.

El cumplimiento de este requisito se hará constar en la declaración responsable (Anexo I), correspondiendo únicamente a la empresa licitadora a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación, la acreditación de este requisito, mediante la presentación de una declaración en la que se especifique el volumen anual de negocios global de la empresa de los tres últimos ejercicios disponibles, que deberá ser, por lo menos en un ejercicio, superior al importe de licitación del lote al que se concurre calculado para una anualidad, o a la suma de ambos lotes si se concurre a los dos, en la medida en que se disponga de las referencias de dicho volumen de negocios.

b) Solvencia técnica

Se entiende por ella la capacitación técnica o profesional para la adecuada ejecución del contrato, bien por disponer de experiencia anterior en contratos similares o por disponer del personal y medios técnicos suficientes.

El cumplimiento de los requisitos establecidos a continuación se hará constar en la declaración responsable (Anexo I), correspondiendo únicamente a la empresa licitadora a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación la acreditación mediante la presentación de los siguientes documentos que se indican en cada apartado.

LOTE 1:

a) Experiencia a nivel de empresa:

Se acreditará con certificados de buena ejecución de tres clientes a los que la empresa licitadora haya realizado estudios de opinión, mercado o satisfacción mediante encuestas (o los trabajos de campo de estas encuestas), por un importe superior a 20.000 € por estudio en los 3 últimos años.

b) Experiencia demostrable del equipo técnico y medios:

Se deberá contar con personal especializado para el desarrollo objeto de estos trabajos, disponiendo como mínimo de los siguientes recursos personales y materiales que se asignarán a este contrato:

Dirección Proyecto/Dirección de Campo: Especialización técnica en el campo de los estudios de opinión o de mercado, que se acreditará con la licenciatura o grado en Sociología, Economía, ADE, Ciencias Políticas o de la Administración, Antropología, Sicología, Marketing e Investigación de Mercados y con una experiencia de al menos 3 años en funciones de Dirección Técnica o Dirección de Campo en la realización de estudios de opinión, mercado o satisfacción. Será responsable de la relación con la dirección técnica en la Mancomunidad. El cumplimiento de este requisito se acreditará mediante la presentación del currículum y las certificaciones académicas.

Dos Jefes/as de campo, un Jefe/a de campo destinado al equipo que tomará los contactos telefónicos en la red y otro destinado al equipo que realizará las entrevistas telefónicas, con una experiencia mínima de 3 años como jefe/a de campo en encuestas de opinión, mercado o satisfacción. El cumplimiento de este requisito se acreditará mediante la presentación del currículum.

La empresa adjudicataria deberá acreditar la disposición de los siguientes medios para la ejecución del contrato:

Un equipo mínimo de 7 personas para la toma de teléfonos de contacto en la red del TUC y un equipo mínimo de 10 personas para la realización de las entrevistas telefónicas, con una titulación mínima de Bachiller o FPII terminados. Las personas que realicen las entrevistas telefónicas deberán haber realizado encuestas para al menos 3 estudios de opinión, mercado o satisfacción en los últimos dos años. El cumplimiento de este requisito se acreditará mediante la presentación del currículum en el que consten los estudios en los que han participado. El momento de la acreditación será con anterioridad a la formalización del contrato.

Al menos una cuarta parte del equipo destinado a las entrevistas telefónicas deberá dominar el euskera con la fluidez suficiente para realizar la entrevista en este idioma. Se acreditará este requisito mediante la presentación del currículum que indique que se han cursado los estudios en euskera (modelo D o equivalente) o que dispongan de título oficial que lo acredite, mínimo nivel B II de la Escuela Oficial de Idiomas.

Disponer en los últimos tres años de un sistema informático integrado para la gestión de entrevistas telefónicas (tipo CATI o similar) con un mínimo de 10 puestos que puedan ser utilizados en dos turnos. Se acreditará mediante la presentación de facturas o contrato de mantenimiento con la empresa proveedora.

Será requisito, asimismo, para poder presentar oferta, que la finalidad o actividad que desarrolle la empresa licitadora tenga relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus respectivos Estatutos o reglas fundacionales y se acredite debidamente y disponer de una organización con elementos materiales y personales necesarios para la ejecución del contrato.

LOTE 2:

a) Experiencia a nivel de empresa:

Se acreditará con certificados de buena ejecución de tres clientes a los que la empresa licitadora haya realizado trabajos de campo de estudios de demanda, mercado u opinión por un importe superior a 5.000 € en los 3 últimos años. Al menos uno de los trabajos será de Cliente Misterioso.

b) Experiencia demostrable del equipo técnico y medios:

Se deberá contar con personal especializado para el desarrollo objeto de estos trabajos, disponiendo como mínimo de los siguientes recursos personales que se asignarán a este contrato:

Dirección Proyecto/Dirección de Campo: Especialización técnica en el campo de los estudios de opinión o de mercado, que se acreditará con la licenciatura o grado en Sociología, Economía, ADE, Ciencias Políticas o de la Administración, Antropología, Sicología, Marketing e Investigación de Mercados y con una experiencia de al menos 3 años en funciones de Dirección Técnica o Dirección de campo en la realización de estudios de opinión, mercado o satisfacción. Será responsable de la relación con la dirección técnica en la Mancomunidad. El cumplimiento de este requisito se acreditará mediante la presentación del currículum y las certificaciones académicas.

Al menos dos personas para la realización de las funciones de cliente misterioso con una experiencia mínima en la realización de tres estudios como cliente misterioso en los tres últimos años. El cumplimiento de este requisito se acreditará mediante la presentación del currículum en el que consten los estudios en los que han participado.

Será requisito, asimismo, para poder presentar oferta, que la finalidad o actividad que desarrolle la empresa licitadora tenga relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus respectivos Estatutos o reglas fundacionales y se acredite debidamente y disponer de una organización con elementos materiales y personales necesarios para la ejecución del contrato.

8. REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL.

Conforme al artículo 66 LFCP, se advierte lo siguiente:

a) Que el contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia de fiscalidad, de Seguridad Social, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, de acoso por razón de sexo o acoso sexual, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y demás disposiciones en materia laboral, inserción sociolaboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad y, en particular, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente de aplicación en el sector en el que se encuadre la actividad a contratar.

b) Que la oferta económica deberá ser adecuada para que el adjudicatario haga frente al coste derivado de la aplicación, como mínimo, del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora, más las mejoras precio/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.

El incumplimiento de lo dispuesto anteriormente tendrá carácter muy grave, correspondiéndole una penalización de hasta el 20% del importe de adjudicación del contrato.

9. LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.

Los documentos que conforman la oferta deberán presentarse exclusivamente a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (PLENA), que estará disponible en el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra (www.contrataciones.navarra.es), de acuerdo con lo establecido en los párrafos siguientes.

Así mismo, todas las comunicaciones y resto de actuaciones de trámites que procedan con los interesados, se efectuará a través de PLENA.

El plazo de presentación de las ofertas se fijará en el anuncio para la licitación.

En el momento en que la empresa licitadora cierre su oferta, se generará una huella -resumen criptográfico- del contenido de la misma, quedando como constancia de la oferta. En el caso de que quien licite tenga problemas* en la presentación de su oferta en PLENA, si la huella –resumen criptográfico- es remitida, dentro del plazo de presentación de ofertas, al órgano de contratación por correo electrónico a la dirección de contacto establecida en el Portal de Contratación, se dispondrá de un plazo extendido de 24 horas para la recepción de la oferta completa a través de PLENA y para considerar completada la presentación. Sin cumplir tales requisitos no será admitida la solicitud de participación en el caso de que se recibiera fuera del plazo fijado en el anuncio de licitación.

** A estos efectos se advierte de que cuanto mayor sea el peso (medido en MB) de las ofertas, mayor puede ser el tiempo requerido para completar su presentación. Ello con independencia de la concurrencia de otras circunstancias, como una menor velocidad de subida de datos debida a la calidad de la conexión, u otras.*

Es necesario que la hora del equipo desde el que se vaya a realizar la presentación coincida con un margen máximo de desfase de 5 minutos, con la hora del servidor de Gobierno de Navarra.

Los servidores de Gobierno de Navarra, utilizan como referencia el Tiempo Universal Coordinado (UTC), que es la escala de tiempo universal mantenida por los laboratorios internacionales de referencia con una precisión: +/- 1seg. Esta es, por tanto, la hora oficial de los servicios electrónicos

- Fuente horaria primaria: hora.roa.es (Real Instituto y Observatorio de la Armada: dos servidores en San Fernando-Cádiz y un tercero situado en Madrid)

- Fuentes horarias secundarias:
    - canon.inria.fr , INRIA, Paris
    - i2t15.i2t.ehu.es , UPV-EHU

Si al proceder a la apertura de los sobres, se detecta una presentación fuera de plazo sobre la cual se ha recibido una huella, ésta se validará, si la huella coincide, y la fecha de recepción está dentro de las 24 horas extendidas, la oferta se dará por válida y se abrirá.

Si por el contrario la huella no coincide, o bien la oferta se ha recibido fuera del plazo de 24 horas extendidas, la oferta se excluirá, no abriéndose nunca su contenido.

En caso de que la oferta hubiera sido presentada fuera de plazo y la empresa o entidad licitadora adujera la existencia de problemas técnicos en la presentación, se verificará si en el momento de presentación de la oferta existieron problemas de índole técnica en la Plataforma. Solamente en el caso de que hubiera acaecido incidencia técnica en el normal funcionamiento de la Plataforma, la oferta presentada será admitida. El desconocimiento del licitador o problemas técnicos ajenos a la Plataforma no justificarán la extemporaneidad en la presentación de la oferta y conllevarán la exclusión.

10. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR.

Los participantes en esta licitación deberán aportar una dirección electrónica para la realización de notificaciones a través de medios telemáticos.

Desde el anuncio de licitación del Portal de Contratación se puede acceder al espacio de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (PLENA) donde cualquier persona interesada en la licitación puede descargar una aplicación de escritorio que le permite la preparación y presentación de ofertas mediante sobre digital. Esta aplicación debe descargarse una única vez, siendo válida para cualquier licitación posterior a través de PLENA por parte de cualquier entidad sometida a la misma.

Las ofertas son cifradas en el escritorio de quien vaya a licitar utilizando mecanismos estándares de cifrado, y una vez presentadas, son depositadas en el repositorio seguro.

La oferta deberá ir firmada mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un Prestador de Servicios de Certificación y que garantice la identidad e integridad del documento, la oferta y todos los documentos asociados a la misma, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica y demás disposiciones de contratación pública electrónica.

El tamaño permitido de cada fichero individual que se anexa en la oferta electrónica es de 50 MB. El tamaño total de la oferta, con todos los documentos que la forman tendrá un tamaño máximo de 100 MB. PLENA no establece límite alguno en el número de archivos que se pueden adjuntar a una oferta.

Los formatos admitidos por PLENA para los documentos que se anexan en la presentación de la oferta son los utilizados habitualmente (doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, rtf, sxw, abw, pdf, jpg, bmp, tiff, tif, odt, ods, odp, odi, dwg, zip.), y como medida alternativa, para adjuntar archivos de otros formatos, se pueden envolver en un archivo comprimido (ZIP).

En caso de discordancia entre los valores objetivos introducidos en los formularios de la plataforma y los documentos anexos que dan respaldo a cada criterio prevalecerán los documentos y anexos suscritos electrónicamente por la entidad o empresa licitadora o quien tenga poder de representación.

Las propuestas se presentarán de acuerdo con la estructura establecida para esta oferta en PLENA y contendrá 3 sobres, identificados como:

-A DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA
-B DOCUMENTACIÓN TÉCNICA
-C PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y DEL RESTO DE CRITERIOS SUJETOS A VALORACIÓN OBJETIVA.

A. El sobre A titulado "DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA" incluirá:

Declaración responsable de la empresa licitadora conforme al Anexo I, indicando que cumple las condiciones para contratar exigidas por este pliego y por la LFCP, Conforme al Anexo I y firmada por persona debidamente apoderada. Caso de ser empresas que concurran conjuntamente la declaración responsable deberá ser por cada una de las empresas que concurren de manera conjunta.

Si se trata de empresas que concurren conjuntamente, deberá presentarse conforme al art. 13 de la LFC, un documento en el que se manifieste la voluntad de concurrencia conjunta, se indique el porcentaje de participación de cada una de las personas licitadoras y se designe un representante o apoderado único con facultades para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del contrato se deriven hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de la existencia de facultades mancomunadas para los cobros y pagos.

En cualquier caso, los contratistas responderán solidariamente de las obligaciones contraídas.

No será necesaria la constitución en escritura pública de la Unión Temporal de Empresas hasta que se haya efectuado la adjudicación del contrato a su favor.

B. El sobre B titulado «DOCUMENTACIÓN TÉCNICA" deberá incluir:

Memoria recogiendo los contenidos que permitan realizar la valoración técnica de acuerdo a los criterios de adjudicación establecidos en el apartado 11. Esta memoria no deberá exceder de 30 páginas.

C. El sobre C titulado "PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y DEL RESTO DE CRITERIOS SUJETOS A VALORACIÓN OBJETIVA" deberá incluir:

La proposición económica formulada por los licitadores. Se ajustará estrictamente al modelo contenido en el Anexo II y, en todo caso, observará las siguientes características:

- Propondrá un importe fijo y concreto para el conjunto de los cuatro ejercicios que son objeto de la oferta, que será el tomado en consideración para la calificación de la oferta económica.
- La oferta presentada determina a su vez el precio por el que los licitadores se comprometen a realizar los trabajos correspondientes a cada uno de los ejercicios comprendidos en el contrato. En todo caso, y tal como se desarrolla en el apartado 18 de este Pliego, el precio correspondiente a cada uno de ellos resultará de dividir en cuatro partes iguales la oferta presentada por el licitador que resultare adjudicatario del contrato, sin aplicación de ningún tipo de actualización o revisión de precios. Tal y como se recoge en el modelo contenido en este Pliego, los licitadores aceptarán expresamente estas condiciones al formular su oferta económica, no admitiéndose otras propuestas acerca de la distribución de las anualidades. El contrato a formalizar tras el proceso de adjudicación recogerá de forma expresa los importes correspondientes a cada una de las cuatro anualidades calculados en base a la oferta presentada por el adjudicatario y de conformidad a lo establecido en este párrafo.
- No se admitirán propuestas que contengan importes referenciados a ningún tipo de variable, unidades de obra, evolución de índices de precios, etc…
- El importe ofertado será fijo e inamovible e incluirá la totalidad de los trabajos objeto de adjudicación, así como cualquier gasto que pudiera derivarse de su ejecución, incluidos desplazamientos, estancias, gastos administrativos, impuestos, tasas, etc…, con la única excepción de la cuota del Impuesto sobre el Valor Añadido.

Criterios de índole social, siguiendo el modelo del Anexo III de este Pliego regulador.

La inclusión de cualquier referencia o dato, en los sobres A ó B, que permita deducir alguno de los valores correspondientes a la oferta económica o a los criterios sujetos a valoración objetiva, dará lugar a la exclusión.

11. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

Para la selección de la empresa o empresas adjudicatarias se tendrán en cuenta los siguientes criterios y sus correspondientes ponderaciones, redondeando las valoraciones a 2 decimales. En caso de empate entre dos o más ofertas se estará a lo dispuesto en el artículo 51.3 de la Ley Foral 6/2006 de Contratos Públicos.

CRITERIOS VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE. HASTA 60 PUNTOS

OFERTA ECONÓMICA. Hasta 50 puntos

LOTE 1.

La puntuación de la oferta económica se obtendrá con aplicación de la siguiente fórmula.

Valoración = 50 * (162.252,32 €-Oi)/Máx [32.450,46 € ó (162.252,32 €-Omín)]

Dónde:
Oi: Oferta a valorar

Omin: Oferta más baja
Máx [32.450,46 € ó (162.252,32 €-Omín)]: Si la baja máxima de entre las presentadas, (162.252,32 €-Omín), fuera superior a 32.450,46 €, se aplicará el valor de esa baja máxima como cociente en la valoración de todas las ofertas; en caso de que resultara igual o inferior a dichos 32.450,46 €, el cociente tomará siempre el valor de 32.450,46 €, con independencia del valor alcanzado por la baja máxima presentada.

LOTE 2.

La puntuación de la oferta económica se obtendrá con aplicación de la siguiente fórmula.

Valoración = 50 * (30.070,32 €-Oi)/Máx [6.014,06 € ó (30.070,32 €-Omín)]

Dónde:
Oi: Oferta a valorar
Omin: Oferta más baja
Máx [6.014,06 € ó (30.070,32 €-Omín)]: Si la baja máxima de entre las presentadas, (30.070,32 €-Omín), fuera superior a 6.014,06 €, se aplicará el valor de esa baja máxima como cociente en la valoración de todas las ofertas; en caso de que resultara igual o inferior a dichos 6.014,06 €, el cociente tomará siempre el valor de 6.014,06 €, con independencia del valor alcanzado por la baja máxima presentada.

Ofertas anormalmente bajas

Podrá presumirse que una oferta es anormalmente baja cuando sea inferior a un 80% (129.801,86 €) del importe máximo de licitación para el lote 1; e inferior a un 80% (24.056,26 €) del importe máximo de licitación para el lote 2, en cuyo caso se estará a lo dispuesto en la LFC, respecto al procedimiento y consideraciones a seguir para resolver la admisibilidad o rechazo de dicha oferta.

Cuando se presente una oferta anormalmente baja que haga presumir que no va ser cumplida regularmente, la Administración antes de rechazar la oferta se comunicará dicha circunstancia a todas las licitadoras afectados para que en el plazo de cinco días presenten las alegaciones oportunas.

A la vista de las alegaciones de las empresas licitadoras y previo el asesoramiento técnico oportuno se resolverá motivadamente sobre la admisión de la oferta, pudiendo solicitarse un informe de la Junta de Contratación Pública en circunstancias excepcionales.

La justificación de la oferta podrá referirse, entre otras cuestiones, a las siguientes:

a) El ahorro que permite el procedimiento de fabricación de los productos, la prestación de servicios o el método de construcción, siempre que se cumpla la técnica de investigación, el procedimiento de muestro y demás condiciones contenidas en las prescripciones técnicas.
b) Las soluciones técnicas adoptadas o las condiciones excepcionalmente favorables de que dispone quien licita para suministrar los productos, prestar los servicios o ejecutar las obras.

c) La originalidad de los suministros, servicios u obras propuestos por quien licita.
d) El cumplimiento de las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral establecidas en el Derecho de la Unión Europea, el Derecho nacional, los convenios colectivos o en las disposiciones de Derecho internacional medioambiental, social y laboral enumeradas en el anexo XIV de la Directiva 24/2014.
e) El cumplimiento por parte de los subcontratistas, de las obligaciones recogidas en el apartado anterior.
f) La posible obtención de una ayuda estatal por parte quien licita. Si el órgano de contratación decide rechazar la oferta por considerar que la ayuda estatal es ilegal, deberá informar de ello a la Comisión de la Unión Europea.

CRITERIOS SOCIALES. HASTA 10 PUNTOS

LOTE 1.

Formación: Se valorará con 10 puntos la incorporación por parte de las empresas licitadoras del compromiso de realización de 8,00 horas de acciones de sensibilización y formación a la plantilla que ejecutará el contrato acerca de los derechos en materia de igualdad y de conciliación, tanto los reconocidos en la normativa vigente y como en el convenio correspondiente.

En el caso de haber ofertado el compromiso de realizar durante la ejecución del contrato una acción de formación con una duración mínima de 8 horas, con el fin de comprobar su cumplimiento, la empresa adjudicataria deberá aportar tras impartir la formación, un informe detallado con el contenido, los asistentes y el lugar y fecha de celebración de la misma. El informe deberá contar con el visto bueno del responsable de formación.

LOTE 2.

Formación: Se valorará con 10 puntos la incorporación por parte de las empresas licitadoras del compromiso de realización de 8,00 horas de acciones de sensibilización y formación a la plantilla que ejecutará el contrato acerca de los derechos en materia de igualdad y de conciliación, tanto los reconocidos en la normativa vigente y como en el convenio correspondiente.

En el caso de haber ofertado el compromiso de realizar durante la ejecución del contrato una acción de formación con una duración mínima de 8 horas, con el fin de comprobar su cumplimiento, la empresa adjudicataria deberá aportar tras impartir la formación, un informe detallado con el contenido, los asistentes y el lugar y fecha de celebración de la misma. El informe deberá contar con el visto bueno del responsable de formación.

CRITERIOS NO VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE. HASTA 40 PUNTOS

Se especifican los 40 puntos en cada uno de los lotes.

LOTE 1. TRABAJO DE CAMPO QUE SIRVE DE BASE AL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL TUC: MÁXIMO 40 PUNTOS.

1. **Memoria descriptiva del planteamiento del trabajo y cronograma**. **(Máximo 4 puntos).**

   De acuerdo a las condiciones descritas en las Prescripciones Técnicas se valorará la distribución del total de entrevistas a realizar por líneas y, en al menos 5 líneas, la distribución de las entrevistas a realizar por paradas (o grupos de paradas próximas) y franjas horarias. Breve descripción de la organización y coordinación entre los dos equipos de campo (en la toma de contactos en la red y en las entrevistas telefónicas) y el Cronograma.

2. **Organización de los trabajos de captación de números de teléfono de contacto en la red del TUC. (Máximo 14 puntos).**

   Se valorará en este apartado las soluciones que se propongan para garantizar el correcto cumplimento del diseño de la muestra y del procedimiento de muestro, que requieren en sus características básicas la realización en cada una de las líneas de un número de entrevistas proporcionales al flujo de personas subidas por grupos de paradas próximas y en cada grupo de paradas próximas a las subidas por franjas horarias, así como la selección aleatoria de las unidades de análisis. En concreto, se valorará:

   2.1. La programación de la recogida de contactos de teléfono en la red por líneas, días en cada una de las líneas y horarios. Se deberá indicar el número de contactos que se estiman necesarios recoger por entrevista telefónica a realizar. (Máximo 4 puntos).

   2.2. El dimensionamiento del equipo que realizará los contactos telefónicos y su organización en la red, para lo que se deberá indicar: el número total de horas que se estima emplear en la toma de contactos telefónicos; el tamaño del equipo y su organización en la red, jornadas previstas, turnos y horarios. (Máximo 5 puntos).

   2.3. La adecuación del equipo de apoyo y supervisión que va a intervenir en esta fase: funciones, asignación de tareas y horas de dedicación previstas en cada una de las funciones. Así como la previsión y soluciones ante posibles sustituciones del equipo titular en la toma de contactos telefónicos. (Máximo 2 puntos).

   2.4. La operativa de trabajo que se va a seguir en la toma de contactos telefónicos, los procedimientos de selección de las personas a contactar, los protocolos de aproximación y de recogida de la información que se solicita. (Máximo 2 puntos).

   2.5. Los medios tecnológicos que se van a emplear para facilitar la recogida de esta información y la transmisión de los datos al equipo que realizará las entrevistas telefónicas. (máximo 1 puntos).

3. Realización de las entrevistas telefónicas. (Máximo 14 puntos)

Se valorará en este apartado las soluciones que se propongan para la realización de las entrevistas telefónicas en el plazo establecido, el ritmo marcado por la recogida de contactos telefónicos, el cumplimiento del diseño muestral y garantizando la máxima calidad de la información recogida mediante la técnica de encuesta telefónica. En concreto se valorará:

3.1. La adecuación del equipo de apoyo y de supervisión que se va a destinar a este trabajo, para lo que se deberá concretar la asignación de tareas y dedicación en horas de cada una de las funciones que van a intervenir: Dirección Técnica, Dirección de Campo, Jefes/s de Campo; Supervisión y de otras funciones de apoyo (Técnico, Informático, etc..). (Máximo 4 puntos).

3.2. El dimensionamiento del equipo que realizará las entrevistas telefónicas, para lo que se deberá indicar: el total de horas que se estima emplear en la realización de las entrevistas telefónicas; el número de entrevistadores/as y estimación del número de entrevistas por entrevistador/a y hora y jornada; el número total de jornadas previstas, duración de la jornada y horarios de realización de las entrevistas. (Máximo 8 puntos).

3.3. Estimación de jornadas adicionales o personal adicional para corregir posibles desviaciones en el cumplimiento del diseño muestral o del calendario propuesto. (Máximo 2 puntos).

4. Controles que se van a llevar a cabo para garantizar la calidad del trabajo de campo. (Máximo 8 puntos).

Se valorará en este apartado los sistemas de control que se van a aplicar en la realización del trabajo de campo para garantizar la calidad de los resultados y la minimización de los sesgos y errores que se puedan producir, tanto en la recogida de números de teléfono de contacto como en la realización de las entrevistas telefónicas. En concreto se valorará:

4.1. Los procedimientos de supervisión que se van a llevar a cabo en la toma de contactos telefónicos en la red para garantizar que se sigue el programa y la operativa de trabajo propuesta en la oferta, que se siguen los protocolos para garantizar la aleatoriedad en la selección de los individuos a contactar y los protocolos de aproximación a las personas a contactar. (Máximo 2 puntos).

4.2. Los controles para garantizar el cumplimiento del diseño muestral y el procedimiento de muestreo: se valorará los procedimientos para verificar que se van cumpliendo el número de entrevistas a realizar por líneas y en cada una de las líneas por paradas y franjas horarias, el nivel de ajuste respecto a la muestra teórica y la forma y periodicidad en que se van a reportar a la dirección técnica en la Mancomunidad. (Máximo 4 puntos).

4.3. Los controles que se van a llevar a cabo en la realización de las entrevistas telefónicas para garantizar la calidad de la información recogida y la veracidad de las respuestas: se valorarán las formas de supervisión, los controles en la recogida de datos, (de rango, de grafo, etc.,), los procedimientos de depuración y los criterios de validación de las entrevistas. (Máximo 2 puntos).

En el Lote 1 la puntuación de la valoración técnica será causa de exclusión si no se supera la mitad de la puntación en el apartado 2. Organización de los trabajos de captación de números de teléfono de contacto en la red del TUC, o en el apartado 3. Realización de las entrevistas telefónicas.

LOTE 2. TRABAJOS DE CAMPO QUE SERVIRÁN DE BASE A LOS ESTUDIOS DE CLIENTE MISTERIOSO. MÁXIMO 40 PUNTOS.

1. **Propuesta para la observación en los autobuses. (Máximo 20 puntos).** Se valorará:

   1.1. La operativa de trabajo que se va a seguir y los medios que se van a emplear de acuerdo a las características descritas en las Prescripciones Técnicas. (Máximo 3 puntos).

   1.2. La composición del equipo. Descripción de las funciones de cada uno de los componentes del equipo que van a intervenir en este trabajo: Dirección de Proyecto o Dirección de Campo, Cliente Misterioso y otras funciones de apoyo, así como el total de horas estimadas para cada una de las funciones. Las soluciones ante la previsión de sustituciones por enfermedad o ausencia del cliente misterioso. (Máximo 10 puntos).

   1.3. La programación de las observaciones por días y horarios en los que se van a realizar. La observación en autobuses se realiza en horario de mañana. (Máximo 5 puntos).

   1.4. Los informes de seguimiento sobre la marcha del trabajo: contenido de los informes y periodicidad en la entrega a la dirección del proyecto en la Mancomunidad. (Máximo 2 puntos).

2. **Propuesta para la observación en la red de establecimientos de recarga de tarjetas. (Máximo 20 puntos).** Se valorará:

   2.1. La operativa de trabajo que se va a seguir y los medios que se van a emplear de acuerdo a las características descritas en las Prescripciones Técnicas. (Máximo 3 puntos).

   2.2. La composición del equipo. Descripción de las funciones de cada uno de los componentes del equipo que van a intervenir en este trabajo: Dirección de Proyecto o Dirección de Campo, Cliente Misterioso y otras funciones de apoyo, así como el total de horas estimadas para cada una de las funciones. Las soluciones ante la previsión de sustituciones por enfermedad o ausencia del cliente misterioso. (Máximo 10 puntos).

2.3. La programación de las observaciones por días y horarios en los que se van a realizar. (Máximo 5 puntos).

2.4. Los informes de seguimiento sobre la marcha del trabajo: contenido de los informes y periodicidad en la entrega a la dirección del proyecto en la Mancomunidad. (Máximo 2 puntos).

En el Lote 2 la puntuación de la valoración técnica será causa de exclusión si no se supera la mitad de la puntación en el apartado 1. Propuesta para la observación en los autobuses, o en el apartado 2. Propuesta para la observación en la red de establecimientos de recarga de tarjetas.

12. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

Concluido el plazo de presentación de proposiciones, se procederá a la calificación de la documentación administrativa presentada en el sobre A por quienes liciten.

En caso de que la documentación aportada fuera incompleta y ofreciese alguna duda, se requerirá a quien haya presentado oferta para que complete o subsane los certificados y documentos, en un plazo mínimo de cinco días naturales contados desde la notificación del requerimiento. Dicho requerimiento se producirá por medios telemáticos, a través del módulo de notificaciones de PLENA.

Calificada la documentación administrativa, la Mesa de Contratación procederá a la apertura del sobre B, “Documentación técnica”, de las empresas admitidas y a su valoración conforme a los criterios de adjudicación debidamente ponderados según los criterios que se señalan.

13. APERTURA DE LAS PROPOSICIONES ECONÓMICAS.

La Mesa de Contratación, en la fecha y hora que se señale en el correspondiente anuncio publicado con una antelación mínima de tres días en el Portal de Contratación de Navarra, procederá a la apertura del sobre Proposición valorable Automáticamente, salvo el de aquéllas ofertas que hayan sido excluidas tanto por deficiencias en la documentación correspondiente al sobre A, como en la documentación correspondiente al sobre B.

Una vez realizada la apertura de la documentación, se hará pública la puntuación obtenida por cada persona licitadora en la valoración de los criterios no valorables automáticamente, así como la oferta presentada en los criterios valorables automáticamente.

La Mesa de Contratación procederá a la apreciación del carácter desproporcionado o anormal de las ofertas.

Cuando se identifique alguna oferta anormalmente baja que haga presumir que no va a ser cumplida regularmente, antes de rechazar la oferta la Mesa de Contratación comunicará dicha circunstancia a las empresas licitadoras que la hubieren presentado, conforme a lo previsto en el artículo 98 de la Ley Foral de Contratos.

14. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR EL LICITADOR A CUYO FAVOR VAYA A RECAER LA PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN.

En el plazo máximo de siete días naturales desde que se practique la correspondiente notificación, el licitador a cuyo favor vaya a recaer la propuesta de adjudicación deberá presentar, a través de PLENA, los siguientes documentos:

a) Documentación acreditativa de la personalidad:

a) Si el licitador fuera una persona física, deberá presentar copia auténtica (compulsada notarial o administrativamente) del Documento Nacional de Identidad.

b) Si el licitador fuera persona jurídica deberá presentar copia auténtica de la escritura de constitución y, en su caso, modificación, debidamente inscritas en el registro correspondiente, de conformidad con la norma que la regule.

c) Copia auténtica del poder a favor de la persona que vaya a firmar el contrato en nombre del licitador y del DNI de la persona apoderada. Si el licitador fuera persona jurídica, el poder deberá figurar inscrito en el Registro correspondiente, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación que le sea aplicable.

d) De conformidad con el D.F. 174/2004, por el que se regula el Registro de Licitadores de la Comunidad Foral, podrá sustituirse la documentación de este apartado por el certificado de inscripción en el Registro expedido por su encargado, sin perjuicio de recabar del Registro la exhibición de dicha documentación, suponiendo la presentación a ésta licitación autorización suficiente para que se solicite de oficio esta documentación.

e) Las empresas de Estados no pertenecientes a la Unión Europea o al Espacio Económico Europeo, además de acreditar su capacidad de obrar conforme a la legislación de su estado de origen y su solvencia económica y financiera, técnica o profesional, deberán justificar mediante informe de la respectiva representación diplomática española, que se acompañará a la documentación que se presente, que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite, a su vez, la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración, en forma sustancialmente análoga.

No obstante, no será exigible este informe de reciprocidad en relación con las empresas de Estados signatarios del Acuerdo sobre contratación pública de la Organización Mundial del Comercio.

b) Documentación acreditativa del cumplimiento de la solvencia económica y financiera, y de la solvencia técnica.

Solvencia económica.

Se acreditará conforme se estipula en la cláusula 7.

Solvencia técnica.

Se acreditará conforme se estipula en la cláusula 7.

c) Obligaciones tributarias

1. Alta, referida al ejercicio corriente, y, en su caso, último recibo del Impuesto sobre Actividades Económicas completado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado impuesto.

2. Certificado del Departamento de Economía y Hacienda y de los órganos competentes de las Administraciones Públicas respecto de las cuales el licitador tenga obligaciones tributarias, acreditativos de que se halla al corriente de las mismas, expedido con una antelación no superior a seis meses de la fecha de expiración del plazo de presentación de proposiciones

Certificado expedido por la Seguridad Social

1. Acreditativo de estar al corriente en las obligaciones de Seguridad Social que le imponen las disposiciones vigentes (salvo el supuesto de que el licitador no esté comprendido obligatoriamente dentro de su ámbito de aplicación), expedido con una antelación no superior a seis meses de la fecha de expiración del plazo de presentación de proposiciones.

La falta de aportación de la documentación necesaria en dicho plazo supondrá la exclusión del licitador del procedimiento.

15. ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.

El Órgano de Contratación resolverá la adjudicación, pudiendo declarar el procedimiento desierto si ninguna de las proposiciones se estima adecuada.

Transcurridos los 10 días naturales de suspensión desde la remisión de la notificación de la adjudicación, y en el plazo máximo de 15 días naturales se formalizará el contrato previa presentación por el adjudicatario de la documentación que se indica a continuación:

1. Garantía definitiva: 4% del importe de adjudicación del contrato.

2. Certificado de vigencia de un seguro de responsabilidad civil, con una cobertura mínima de 300.000 € por siniestro

3. Para la facturación de los trabajos un certificado de titularidad de la cuenta bancaria donde se han de realizar los pagos del contrato.

La garantía podrá constituirse de cualquiera de las formas previstas en el art. 95 de la LFC y responderá de las obligaciones que para el contratista se derivan de este contrato, incluidas las

penalizaciones en que pudiera incurrir por demora en las entregas o cualesquiera otros incumplimientos.

16. EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

Disposiciones generales

Los trabajos se iniciarán en día siguiente al de la formalización del contrato, o en su caso, el que determine la Mesa de Contratación.

Durante la ejecución del contrato la adjudicataria deberá prestar el servicio con la continuidad que se establece en el pliego regulador prescripciones técnicas.

El contrato se ejecutará con estricta sujeción a este Pliego Regulador, conforme a las instrucciones que por escrito sean dadas por el personal encargado, sometiéndose la empresa contratista a las facultades de interpretación, modificación y resolución del contrato que la legislación vigente confiere a la Mancomunidad. El incumplimiento de las órdenes que, en su caso, sean dictadas implicará la imposición de las penalidades establecidas en el presente pliego.

La empresa contratista no podrá sustituir al personal adscrito a la realización de los trabajos, sin la expresa autorización del responsable del contrato.

Responsabilidad de la empresa contratista en la ejecución del contrato.

La contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Mancomunidad o para terceros de las acciones, omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

Si durante la ejecución del contrato se produjeran circunstancias que impidan mantener las condiciones normales del contrato (huelga de personal, no-sustitución de bajas o vacaciones o cualquier otra que produzca perturbaciones en la adecuada prestación del contrato con repercusiones en el interés público), la Mesa de Contratación, con independencia de otras medidas previstas en el presente pliego o en el pliego regulador prescripciones técnicas, tiene la facultad, previo aviso al adjudicatario, de subsanar tales carencias de la forma que considere más oportuna.

Cuando el contratista o personas de él dependientes incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del contrato, la Mesa de Contratación podrá exigir la adopción de medidas concretas para conseguir o restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado.

El incumplimiento de los compromisos de adscripción de los medios personales o materiales a la ejecución del contrato, podrá ser causa de resolución, o dará lugar, en su caso, a la imposición de las penalidades señaladas en el presente pliego.

Condiciones especiales de ejecución del contrato:

La empresa adjudicataria deberá ejecutar el contrato con criterios de equidad y transparencia fiscal, de acuerdo con la legislación fiscal vigente.

17. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA CONTRATISTA.

El contratista tendrá derecho al abono del precio convenido, siendo la forma de pago la que se señala en el artículo 19 de este Pliego.

El contratista, además de las obligaciones a las que se encuentra comprometido por lo dispuesto en este pliego regulador y en su oferta, deberá cumplir las siguientes:

- Deberá tener suscritos los seguros obligatorios, además del seguro exigido en la cláusula 16 de este pliego regulador.

- Guardar sigilo respecto a los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato o de los que tenga conocimiento con ocasión del mismo.

- Indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen a terceros o a la Administración contratante como consecuencia de los servicios prestados al amparo de este contrato.

18. FACTURACIÓN Y PAGO.

Los adjudicatarios emitirán factura una vez entregados y revisados los ficheros de datos y el informe final de campo correspondientes a cada uno de los ejercicios y por la cuarta parte del precio de adjudicación.

Las correspondientes facturas se remitirán a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona a través del Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado FACE, realizándose su pago en el plazo de 30 días contados a partir de su respectiva fecha de entrada en dicho Registro.

19. PENALIZACIONES.

El incumplimiento de los plazos de ejecución del contrato se considerará incumplimiento muy grave y dará lugar a la imposición de una penalidad por un importe del 10% del importe de adjudicación del contrato si las entrevistas no han finalizado para el 29 de noviembre de cada año

El incumplimiento del dimensionamiento del equipo propuesto se considerará incumplimiento muy grave y dará lugar a la imposición de una penalidad por un importe del 10% del importe de adjudicación del contrato.

El incumplimiento de los compromisos adquiridos en criterios sociales se considerará incumplimiento muy grave y dará lugar a la imposición de una penalidad por un importe del 10% del importe de adjudicación del contrato.

El incumplimiento de no entregar el informe de seguimiento de campo correspondiente a la primera quincena de campo se considera un incumplimiento grave y dará lugar a la imposición de una penalidad por un importe del 5% del importe de adjudicación del contrato.

20. REVISIÓN DE PRECIOS.

El contrato no tendrá revisión de precios.

21. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

Son causas de resolución del contrato las establecidas en el artículo 160 de la LFCP, y en las previstas en este pliego, así como el incumplimiento por el adjudicatario de las obligaciones esenciales previstas en este pliego regulador.

En cuanto a los efectos de una posible resolución se estará, asimismo, a los previstos en dicha Ley.

22. JURISDICCIÓN, RECLAMACIONES Y RECURSOS.

Teniendo el presente contrato naturaleza administrativa, cuantas incidencias se deriven de la ejecución del mismo y de la interpretación de las disposiciones de este pliego serán resueltas en primer término por el órgano de contratación.

Los acuerdos que dicte el órgano de contratación en el ejercicio de sus prerrogativas de interpretación, modificación y resolución, serán inmediatamente ejecutivos.

Contra este pliego y las resoluciones que se dicten en ejecución del mismo podrán interponerse, potestativamente, los siguientes recursos:

- Recurso de reposición ante el órgano de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona autor del acto administrativo, en el plazo de un mes a partir del día siguiente de la notificación o, en su caso, publicación del acto que se recurra.

- Reclamación en materia de contratación pública ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra en el plazo de:

    - Diez días naturales contados a partir del día siguiente al de la publicación del anuncio de licitación para la impugnación de dicho anuncio y de la documentación que figura en él.

- Diez días naturales contados a partir del día siguiente al de la notificación del acto impugnado cuando se recurran los actos de tramitación de la licitación y de adjudicación por parte de los licitadores.

- Recurso Contencioso Administrativo ante el Juzgado Contencioso Administrativo de Pamplona en el plazo de dos meses. Este plazo se computará a partir del día siguiente a la notificación o publicación del acto que se recurra.

- Recurso de Alzada ante el Tribunal Administrativo de Navarra, en el plazo del mes siguiente a la notificación o publicación del acto que se recurra.

Los litigios derivados del presente contrato, se someterán a los tribunales de Pamplona renunciando los licitadores al fuero judicial que pudiera corresponderles.

23. CLÁUSULAS DE INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO.

La Mancomunidad de la Comarca de Pamplona informa:

En cumplimiento de lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que los datos que se recaban en el presente procedimiento serán incorporados a un fichero con la finalidad de adjudicar el contrato.

Dichos datos no serán cedidos a terceros salvo las previsiones legales. Asimismo, le informamos que el responsable del fichero es la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona a quien podrán dirigirse con el fin de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión y el resto de los derechos que le asisten a través del correo protecciondatos@mcp.es.

24. PROPIEDAD Y USO.

Todos los documentos que se elaboren y los trabajos que se realicen para la ejecución del presente contrato, serán propiedad de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.

25. CONFIDENCIALIDAD.

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 54 de la LFCP, se informa a los licitadores que la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no divulgará dato alguno de la información técnica o mercantil que hayan facilitado, que forme parte de su estrategia empresarial y que éstos hayan designado como confidencial en la declaración responsable realizada conforme al anexo I y, en particular, los secretos técnicos o comerciales y los aspectos confidenciales de las ofertas.

Igualmente, al amparo del artículo 54, la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona exigirá a la empresa adjudicataria obligación de guardar sigilo respecto a datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y de aquellos datos de los que tenga conocimiento con ocasión de su ejecución.

26. PROTECCIÓN DE DATOS.

La empresa adjudicataria deberá contemplar todos los aspectos legales e implicaciones relacionados con el Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos (LOPD), así como con el Reglamento de Desarrollo de dicha Ley, aprobado por el Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, o cualquier otra disposición que viniera a sustituir o complementar a las anteriores y que pudiera afectar a los trabajos contratados.

ANEXO I. (SOBRE 1). DECLARACIÓN RESPONSABLE LOTE1

Nombre:

NIF:

en representación de la empresa:

Nombre:

NIF:

Domicilio:

E-mail para notificaciones:

Enterado/a de las condiciones básicas para la contratación de la de la realización de los "TRABAJOS DE CAMPO DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL TRANSPORTE URBANO COMARCAL Y DE LOS ESTUDIOS DE CLIENTE MISTERIOSO 2021-2024".

DECLARA:

Que reúne las condiciones para contratar exigidas en la Ley Foral 2/2018 de Contratos Públicos y en el presente Condicionado.

Declara tener suficiente solvencia económica y técnica para la ejecución de este contrato, conforme a las exigencias de este pliego.

Que la finalidad o actividad que desarrolla tiene relación directa con el objeto del contrato, según resulta de sus Estatutos o reglas fundacionales y dispone de una organización con elementos materiales y personales suficientes para la ejecución del contrato.

Que cumple con las obligaciones que establece la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Que cumple con las obligaciones que establece la normativa vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

Que en este expediente de licitación no presenta otras proposiciones en participación conjunta con otros licitadores, ni de forma simultáneas con otras entidades vinculadas.

Que en el caso de resultar adjudicatario ejecutará el contrato con criterios de equidad y transparencia fiscal, de acuerdo con la legislación fiscal vigente.

Que designa como confidenciales los siguientes documentos de la oferta que presenta a esta licitación:

_____a ___ de _____de 2021

Firma _____

ANEXO I (SOBRE 1). DECLARACIÓN RESPONSABLE LOTE 2

Nombre:

NIF

en representación de la empresa:

Nombre:

NIF:

Domicilio:

E-mail para notificaciones:

Enterado/a de las condiciones básicas para la contratación de la de la realización de los "TRABAJOS DE CAMPO DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL TRANSPORTE URBANO COMARCAL Y DE LOS ESTUDIOS DE CLIENTE MISTERIOSO 2021-2024".
DECLARA:

Que reúne las condiciones para contratar exigidas en la Ley Foral 2/2018 de Contratos Públicos y en el presente Condicionado.
Declara tener suficiente solvencia económica y técnica para la ejecución de este contrato, conforme a las exigencias de este pliego.
Que la finalidad o actividad que desarrolla tiene relación directa con el objeto del contrato, según resulta de sus Estatutos o reglas fundacionales y dispone de una organización con elementos materiales y personales suficientes para la ejecución del contrato.
Que cumple con las obligaciones que establece la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
Que cumple con las obligaciones que establece la normativa vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).
Que en este expediente de licitación no presenta otras proposiciones en participación conjunta con otros licitadores, ni de forma simultáneas con otras entidades vinculadas.
Que en el caso de resultar adjudicatario ejecutará el contrato con criterios de equidad y transparencia fiscal, de acuerdo con la legislación fiscal vigente.
Que designa como confidenciales los siguientes documentos de la oferta que presenta a esta licitación:

_____a ___ de _____de 2021

Firma _____

ANEXO II.1 PROPOSICIÓN ECONÓMICA LOTE 1

Nombre:

NIF:

en representación de la empresa:

Nombre:

NIF:

Domicilio:

enterado del pliego regulador para la contratación de la de la realización de los "TRABAJOS DE CAMPO DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL TRANSPORTE URBANO COMARCAL Y DE LOS ESTUDIOS DE CLIENTE MISTERIOSO 2021-2024", se compromete a su realización de acuerdo al pliego, a su oferta y a lo establecido en el contrato, a los siguientes importes IVA excluido en cifra y letra:

Importe IVA excluido (en Cifra y Letra)

En caso de discrepancia entre las cantidades en letra y las cantidades en cifra, prevalecerán las cantidades en letra.

En cuanto a la distribución del anterior precio ofertado entre los trabajos correspondientes a cada uno de los ejercicios 2021, 2022, 2023 y 2024, así como su facturación y pago, el abajo firmante acepta expresamente lo dispuesto a este respecto en el Pliego de Condiciones señalado, comprometiéndose a su total realización con sujeción estricta al documento indicado. Tanto la oferta total presentada como los anualidades resultantes incluyen la totalidad de los trabajos objeto de adjudicación correspondientes a cada ejercicio, así como cualquier gasto que pudiera derivarse de su ejecución, incluidos desplazamientos, estancias, gastos administrativos, impuestos, tasas, etc., con la única excepción de la cuota correspondiente al Impuesto sobre el Valor Añadido, con renuncia expresa a cualesquiera revisión o actualización de precios durante todo el plazo de vigencia del contrato.

_____, a _____ de _____de 2021

Firma _____

ANEXO II.2 PROPOSICIÓN ECONÓMICA LOTE 2

Nombre:

NIF:

en representación de la empresa:

Nombre:

NIF:

Domicilio:

enterado del pliego regulador para la contratación de la de la realización de los "TRABAJOS DE CAMPO DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL TRANSPORTE URBANO COMARCAL Y DE LOS ESTUDIOS DE CLIENTE MISTERIOSO 2021-2024", se compromete a su realización de acuerdo al pliego, a su oferta y a lo establecido en el contrato, a los siguientes importes IVA excluido en cifra y letra:

Importe IVA excluido (en Cifras y Letra)

En caso de discrepancia entre las cantidades en letra y las cantidades en cifra, prevalecerán las cantidades en letra.

En cuanto a la distribución del anterior precio ofertado entre los trabajos correspondientes a cada uno de los ejercicios 2021, 2022, 2023 y 2024, así como su facturación y pago, el abajo firmante acepta expresamente lo dispuesto a este respecto en el Pliego de Condiciones señalado, comprometiéndose a su total realización con sujeción estricta al documento indicado. Tanto la oferta total presentada como los anualidades resultantes incluyen la totalidad de los trabajos objeto de adjudicación correspondientes a cada ejercicio, así como cualquier gasto que pudiera derivarse de su ejecución, incluidos desplazamientos, estancias, gastos administrativos, impuestos, tasas, etc., con la única excepción de la cuota correspondiente al Impuesto sobre el Valor Añadido, con renuncia expresa a cualesquiera revisión o actualización de precios durante todo el plazo de vigencia del contrato.

_____, a _____ de _____de 2021

Firma _____

ANEXO III.1 CRITERIOS SOCIALES LOTE 1

Nombre:

NIF:

en representación de la empresa:

Nombre:

NIF:

Domicilio:

enterado de las condiciones reguladoras para la contratación de la realización de los "TRABAJOS DE CAMPO DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL TRANSPORTE URBANO COMARCAL Y DE LOS ESTUDIOS DE CLIENTE MISTERIOSO 2021-2024", adquiere los siguientes compromisos en cuanto a los criterios sociales:

A. CRITERIOS SOCIALES.

Compromiso de realizar 8,00 horas de acciones de sensibilización y formación a la plantilla que ejecutará el contrato acerca de los derechos en materia de igualdad y de conciliación, tanto los reconocidos en la normativa vigente y como en el convenio correspondiente.

_____, a _____ de _____de 2021

Firma _____

ANEXO III.2 CRITERIOS SOCIALES LOTE 2

Nombre:

NIF:

en representación de la empresa:

Nombre:

NIF:

Domicilio

enterado de las condiciones reguladoras para la contratación de la de la realización de los "TRABAJOS DE CAMPO DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL TRANSPORTE URBANO COMARCAL Y DE LOS ESTUDIOS DE CLIENTE MISTERIOSO 2021-2024", adquiere los siguientes compromisos en cuanto a los criterios sociales:

1Compromiso de realizar 8,00 horas de acciones de sensibilización y formación a la plantilla que ejecutará el contrato acerca de los derechos en materia de igualdad y de conciliación, tanto los reconocidos en la normativa vigente y como en el convenio correspondiente.

_____, a _____ de _____de 2021

Firma _____

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS DE CAMPO DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL TRANSPORTE URBANO COMARCAL Y DE LOS ESTUDIOS DE CLIENTE MISTERIOSO EN 2021, 2022, 2023 Y 2024.

LOTE 1. TRABAJO DE CAMPO QUE SERVIRÁ DE BASE AL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL TRANSPORTE URBANO COMARCAL EN 2021, 2022, 2023 Y 2024.

El objeto de este trabajo es la realización de 2.250 entrevistas telefónica a una muestra representativa de las personas usuarias del servicio en la red diurna y en días laborables. Para realizar las entrevistas telefónicas, previamente, un equipo solicitará el número de teléfono de contacto a una muestra de usuarios y usuarias en el momento en que están utilizando el servicio de lunes a viernes. Dentro de los dos días siguientes a la recogida del teléfono de contacto, se realizarán las entrevistas telefónicas con tecnología CATI o similar.

El trabajo de campo consiste en:

- La elaboración del fichero con los números de teléfono de contacto y otros datos de interés de una muestra representativa de usuarios y usuarias del TUC en el momento en que están utilizando el servicio.

- La realización, grabación en soporte informático, codificación, depuración y validación de 2.250 entrevistas telefónicas.

La recogida de los teléfonos de contacto y demás información en la red comenzará todos los años a partir del 22 de octubre y la realización de las entrevistas telefónicas deberá quedar finalizada antes del 29 de noviembre de cada año.

Únicamente se contrata el trabajo de campo, el planteamiento de los estudios, la elaboración de los cuestionarios, la explotación y análisis de los datos recogidos y el informe de resultados se realizan con medios propios en la Mancomunidad.

Este trabajo de campo se realiza con las siguientes características:

UNIVERSO

Personas usuarias, mayores de 16 años, de las diferentes líneas de la red diurna del servicio de Transporte Urbano Comarcal.

TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN

Entrevista telefónica mediante cuestionario semiestructurado a las personas usuarias del servicio. Previamente, se irá configurado una base de datos de viajeros y viajeras en el momento que están usando el servicio en la red diurna y en días laborables.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño mínimo de la muestra son 2.250 entrevistas telefónicas.

DISEÑO DE LA MUESTRA Y PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

En total se analizan 22 líneas. La distribución de la muestra deberá respetar el flujo de personas subidas en cada una de las líneas y se deberá contemplar un mínimo de 40 entrevistas telefónicas por línea. En cada una de las líneas, la distribución de la muestra será proporcional al número de personas subidas por grupos de paradas próximas, y en cada grupo de paradas a las subidas por franjas horarias, según los datos de las canceladoras de un día laboral tipo.

Como definición de la estructura del universo objeto de estudio, se adjunta en el Anexo V. FLUJO VIAJES POR LÍNEAS, PARADAS Y HORA A HORA, DE UN DÍA TIPO, que recoge el número de personas subidas en cada una de las líneas, distribuidas por paradas y hora a hora, según los datos de las canceladoras de un día tipo de octubre de 2020. Asimismo, vienen definas por colores las agrupaciones de las paradas próximas.

En la oferta se deberá detallar el diseño de la muestra de acuerdo con esta estructura de los datos recogida en el Anexo V. En primer lugar, se determinará el número de entrevistas totales y la distribución de entrevistas por líneas. En segundo lugar, en al menos 5 líneas se detallará la distribución de las entrevistas a realizar por grupos de paradas próximas (vienen definidas por colores) y en cada grupo de paradas por franjas horarias (en ocho franjas horarias). El diseño definitivo de la muestra para todas las líneas lo realizará la empresa adjudicataria con los datos de las cancelardoras de un día tipo de octubre de 2021 y deberá ser aprobado por la dirección del estudio en la Mancomunidad.

La elección de las personas a contactar y posteriormente a entrevistar se realizará por un procedimiento aleatorio en el momento en que están utilizando el servicio y que deberá ser descrito en la oferta, así como los sistemas de control para garantizar que se cumpla dicha aleatoriedad. En el mismo día o en los dos días siguientes se les realizará la entrevista por teléfono.

DESARROLLO DEL TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se realizará sobre la red diurna, en días laborables, de lunes a viernes. Comenzará a partir del 22 de octubre y se puede prolongar durante el mes de noviembre, debiendo quedar finalizadas las entrevistas telefónicas antes del 29 de noviembre.

El trabajo de campo se realizará en condiciones normales de funcionamiento del servicio. La Mancomunidad podrá posponer la ejecución del trabajo de campo si en las fechas anteriores a su programación o durante su ejecución no ha funcionado este servicio en condiciones de normalidad, debido a huelgas en el sector, climatología adversa u otros acontecimientos extraordinarios en el ámbito geográfico del estudio que no permitan un funcionamiento ordinario de este servicio.

Recogida de números de teléfono de contacto en la red:

El trabajo de campo comienza con la recogida de números de teléfono de contacto en la red. Junto con el número de teléfono de contacto se recogerá, la fecha y hora del viaje, las paradas de subida y de bajada (cada una de las paradas tienen asignado el municipio, o barrio si es Pamplona, al que pertenecen), el sexo, la edad, el motivo del viaje, la forma de pago de ese viaje, el número de veces que realiza ese viaje a la semana y si desea realizar la entrevista en euskera o castellano. La recogida de esta información se deberá llevar a cabo siguiendo protocolos adecuados de acercamiento, recogida de la información solicitada y despedida.

Con la recogida del número de teléfono de contacto se entregará una carta de la Mancomunidad explicando los objetivos del estudio.

En las ofertas se deberá detallar el calendario y la forma en la que se va a desarrollar esta fase, concretando en la propuesta los siguientes apartados:

La programación de la recogida de contactos de teléfono en la red por líneas, días en cada una de las líneas y horarios. Se deberá indicar el número de contactos que se estiman necesarios recoger por entrevista telefónica a realizar, teniendo en cuenta posteriores negativas, posibles errores en la toma del número de contacto, cumplimiento de cuotas, etc.

El dimensionamiento del equipo que realizará los contactos telefónicos y su organización en la red, para lo que se deberá indicar el número total de horas que se estima emplear en la toma de contactos telefónicos; el tamaño del equipo y su organización en la red, jornadas previstas, turnos y horarios.

El equipo de apoyo y supervisión que va a intervenir en esta fase, las funciones, asignación de tareas y las horas que se espera emplear en cada una las funciones. Asimismo, se deberá concretar la previsión y soluciones ante posibles sustituciones del equipo titular en la toma de contactos telefónicos.

La operativa de trabajo que se va a seguir en la toma de contactos telefónicos, los procedimientos de selección de las personas a contactar, los protocolos de aproximación y de recogida de la información que se solicita.

Los medios tecnológicos que se van a emplear para facilitar la recogida de esta información y la transmisión de los datos al equipo que realizará las entrevistas telefónicas.

Asimismo, se deberán indicar los procedimientos de supervisión para garantizar que se sigue el programa y la operativa de trabajo propuesta, que se siguen los protocolos para garantizar la aleatoriedad en la selección de los individuos a contactar y los protocolos de aproximación a las personas a contactar.

Realización de las entrevistas telefónicas:

Las entrevistas telefónicas se realizarán en el mismo día o como máximo en los dos días siguientes a la recogida del número de teléfono de contacto en la red.

En las propuestas se deberá describir la forma como se van a coordinar los dos equipos, en la toma de contactos en la red y en las entrevistas telefónicas.

La Mancomunidad proporcionará el cuestionario, siendo de una duración aproximada de 25 minutos. **El cuestionario consta de los siguientes apartados**:

- Características red: Línea, parada de origen, parada de destino, zona de origen, zona de destino, frecuencia de la línea.
- Características del viaje: hora comienzo encuesta, pago billete, frecuencia uso, motivo viaje, tiempos llegada a parada y destino.
- Importancia que se concede a 26 atributos de calidad del servicio. En escala de 0 a 10.
- Satisfacción con 26 atributos de calidad del servicio. En escala de 0 a 10.
- Otras valoraciones del servicio. Unas cuestiones son fijas como el Acceso y valoración de la Información, el Sistema Tarifario, la Seguridad en las paradas; y otras puntuales en cada edición para atender la demanda de diferentes indicadores.
- Variables sociodemográficas: sexo, edad, formación, situación laboral, miembros en el hogar, años viviendo en Pamplona, tiene coche, zona de residencia, etc.

Se deberá ofrecer la posibilidad de realizar la entrevista en euskera o en castellano.

La empresa adjudicataria lo introducirá en su sistema informático tanto en castellano como en euskera. Previo al comienzo del curso de formación al equipo que realizará las entrevistas telefónicas, se enviará a la dirección técnica en la Mancomunidad un enlace al cuestionario por internet, de forma que le permita contrastar que se ha introducido correctamente, la formulación de las preguntas, saltos y filtros, rangos de respuesta, etc.

Asimismo, se deberá describir el plan de codificación para las preguntas abiertas.

En las propuestas se deberán concretar las soluciones para garantizar la realización de las entrevistas telefónicas en el plazo establecido, el ritmo marcado por la recogida de contactos telefónicos, el cumplimiento del diseño muestral y garantizando la máxima calidad de la información recogida mediante la técnica de encuesta telefónica. Se deberá indicar:

El equipo de apoyo y de supervisión que se va a destinar a este trabajo. La asignación de tareas y dedicación en horas de cada una de las funciones que van a intervenir: Dirección Técnica, Dirección de Campo, Jefes/s de Campo; Supervisión y de otras funciones de apoyo (Técnico, Informático, etc..).

El dimensionamiento del equipo que realizará las entrevistas telefónicas: el total de horas que se estima emplear en la realización de las entrevistas telefónicas; el número de

entrevistadores/as y estimación del número de entrevistas por entrevistador/a y hora y jornada; el número total de jornadas previstas, duración de la jornada y horarios de realización de las entrevistas.

La estimación de jornadas adicionales o personal adicional para corregir posibles desviaciones en el cumplimiento del diseño muestral o del calendario propuesto.

Los controles que se van a llevar a cabo para garantizar el cumplimiento del diseño muestral y el procedimiento de muestreo: los procedimientos para verificar que se van cumpliendo el número de entrevistas a realizar por líneas y en cada una de las líneas por paradas y franjas horarias, el nivel de ajuste respecto a la muestra teórica y la forma y periodicidad en que se van a reportar a la dirección técnica en la Mancomunidad. Antes de desechar un contacto telefónico se deberán realizar al menos 5 intentos de llamadas telefónicas.

Las actuaciones que se van a llevar a cabo para garantizar la calidad de la información recogida en las entrevistas y la veracidad de las respuestas: las formas de supervisión, los controles en la recogida de datos, (de rango, de grafo, etc.,), los procedimientos de depuración y los criterios de validación de las entrevistas.

Se deberá especificar en la propuesta el umbral de preguntas sin contestar para no aceptar las encuestas como válidas. En todo caso, no se admitirán entrevistas con más de un 10% de las preguntas sin contestar.

FORMACIÓN Y MANUAL DEL ENCUESTADOR/A

La empresa adjudicataria impartirá el curso de formación al personal asignado a estos trabajos. En el equipo que tomará los contactos telefónicos la formación deberá garantizar el dominio de la operativa de trabajo y el seguimiento de los protocolos de contacto y despedida. En el equipo que realizará las entrevistas telefónicas la formación deberá garantiza el dominio del cuestionario y la correcta realización de las entrevistas. El curso de formación deberá tener una duración mínima de 5 horas en cada uno de los equipos.

La dirección técnica de Mancomunidad asistirá al curso de formación que se imparta al equipo que recogerá los contactos telefónicos en la red y al curso que se imparta al personal que realice las entrevistas telefónicas, bien de forma presencial o de forma telemática, para lo que la empresa adjudicataria deberá facilitar una conexión a los cursos para seguir su desarrollo a través de videoconferencia.

Previamente, se deberá entregar para su aprobación el MANUAL DEL ENCUESTADOR/A. Deberá contener los datos básicos del estudio, el cuestionario, forma de cumplimentación, así como el argumentario que se va a seguir en la presentación del estudio, protocolos de acercamiento y despedida, explicación de los motivos por los que se formulan preguntas relativas a las cuotas o preguntas de control, de los motivos de rechazo por exceso de cuota, etc. y los protocolos a seguir ante posibles incidencias.

ENTREGA DE LOS RESULTADOS

El fichero de datos se entregará en formato SPSS.sav. Las preguntas abiertas se contendrán en literal y codificadas y todas las variables, así como los valores, etiquetados.

El fichero de datos de las entrevistas deberá contener un campo con la fecha de realización de la entrevista y otros campos que recojan si la entrevista ha sido supervisada y la forma de supervisión. Asimismo, se deberá recoger si la entrevista se ha realizado en castellano o en euskera.

Se entregará también el fichero con la información recogida en la toma de contactos de teléfonos, en formato SPSS.sav. con las variables y los valores etiquetados.

El plazo máximo de entrega de los ficheros de resultados e informe final de campo es el 10 de diciembre de cada año.

INFORMES DE CAMPO Y REUNIONES DE SEGUIMIENTO

REUNIONES CON LA DIRECCIÓN TÉCNICA EN LA MANCOMUNIDAD DE LA COMARCA DE PAMPLONA. Se realizarán al menos dos reuniones presenciales con la dirección técnica de la Mancomunidad, a las que asistirá por parte de la empresa adjudicataria la Dirección Técnica o Dirección de Campo de este proyecto. Las reuniones se celebrarán:

- A la firma del contrato y antes de iniciar el Trabajo de campo.
- Antes de finalizar la primera quincena de noviembre en la que se entregará el informe de seguimiento de las primeras semanas de campo.

INFORME DE SEGUIMIENTO. Antes de finalizar la primera quincena de noviembre se entregará a la dirección del estudio en Mancomunidad un informe de seguimiento con los resultados del trabajo realizado hasta ese momento. En este informe se deberá reflejar como mínimo:

- Número de personas que están participando en la recogida de los números de teléfono de contacto en la red y su organización por líneas, jornadas y horario. Sí se han producido bajas en el equipo inicial, el número de bajas que se han producido, cómo han sido sustituidas y la formación que se les ha impartido.

- Jornadas empleadas y horarios del personal que ha participado en las entrevistas telefónicas y la desviación, si la ha habido, respecto a la propuesta presentada. Entrevistas realizadas por entrevistador/a, hora, y jornada.

- La distribución de las entrevistas telefónicas realizadas hasta ese momento por líneas, en cada una de las líneas por grupos de paradas y en los grupos de paradas por franjas horarias, y el nivel de ajuste respecto a la muestra teórica en cada una de las líneas, grupos de paradas y franjas horarias. En caso de desviaciones respecto a la muestra teórica, deberá entregar el calendario y la estructura de los equipos en la red y en call center para ajustar la muestra

real a la muestra teórica.

Se entregará el fichero completo de datos en spss.sav con las encuestas realizadas hasta ese momento.

INFORME FINAL DE CAMPO. Además de los informes de seguimiento del trabajo de campo que se propongan en la oferta, se deberá entregar un informe final de campo conteniendo la siguiente información:

- Número de personas que han participado en la recogida de los números de teléfono de contacto en la red y su organización por líneas, jornadas y horario. Total horas y jornadas empleadas en la recogida de contactos en la red.

- Número de personas que han participado en la realización de las entrevistas telefónicas, número de jornadas y horario.

- La duración media de las entrevistas y duración entrevista por encuestador/a.

- Total horas de encuestación teniendo en cuenta el tiempo empleado en las llamadas, incidencias, etc.. Media de entrevistas realizadas por hora y encuestador/a.

- El número de personas que han participado y horas empleadas en cada una de las funciones de apoyo: Dirección técnica, Dirección de campo, Supervisión, Personal de apoyo técnico e informático.

- El número total de llamadas realizadas, entrevistas realizadas, negativas, rechazadas por exceso de cuota y no contestadas, media del número de intentos por entrevista realizada. Las incidencias en la realización del trabajo de campo y cómo se han solucionado.

- Cumplimiento del diseño muestral: La distribución de las entrevistas telefónicas realizadas por líneas, en cada una de las líneas por grupos de paradas y en los grupos de paradas por franjas horarias y el nivel de ajuste respecto a la muestra teórica siguiendo esta estructura.

Además de la documentación arriba detallada, la empresa adjudicataria facilitará a Mancomunidad cuanta documentación le sea solicitada para el seguimiento de la evolución y control del cumplimiento del trabajo contratado.

LOTE 2. TRABAJOS DE CAMPO QUE SERVIRÁN DE BASE A LOS ESTUDIOS DE CLIENTE MISTERIOSO EN 2021, 2022, 2023 Y 2024.

CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO DE CAMPO QUE SERVIRÁ DE BASE AL ESTUDIO DE CLIENTE MISTERIOSO EN LOS AUTOBUSES.

METODOLOGÍA

La función del "Cliente Misterioso" será evaluar de una forma objetiva los aspectos referidos al estado de la flota (limpieza y conservación); aspectos informativos en los autobuses; el comportamiento del conductor y la seguridad y conducción durante el trayecto, de acuerdo a los estándares de calidad previamente establecidos.

Para esta evaluación el cliente misterioso utilizará la técnica de observación directa. En total se evaluarán 120 autobuses de los 140 que componen la flota del Transporte Urbano Comarcal. Los autobuses están identificados con un número de bus específico. Se realizará una evaluación por bus, tanto del estado del vehículo como de otras condiciones del trayecto, sin ser identificado por el personal evaluado. Las observaciones se llevarán a cabo en días laborables y preferentemente en horario de mañana.

La observación se realizará durante el recorrido del autobús y mientras dure el trayecto elegido. Los trayectos elegidos deberán tener una duración superior a 20 minutos para realizar la observación completa. Podrá ser, por ejemplo, un viaje de ida en un autobús y el viaje de vuelta en otro autobús, evaluando de esta manera dos autobuses-trayectos. El Anexo V. FLUJO DE VIAJEROS POR LÍNEAS Y PARADAS, HORA A HORA, DE UN DÍA TIPO recoge los trayectos y secuencia de las paradas de cada una de las líneas.

Todas las mañanas se facilitará la identificación de los autobuses que cubren las distintas líneas para ayudar a localizar los distintos autobuses – trayectos a evaluar.

El trabajo de campo se deberá realizar a lo largo del mes de noviembre de 2021.

Únicamente se contrata el trabajo de campo, la explotación de los datos e informe de resultados se realizará con medios propios en la Mancomunidad.

DESARROLLO DEL TRABAJO

Para la recogida de información la dirección del estudio proporcionará un formulario con los ítems que se van a evaluar. La empresa adjudicataria introducirá el formulario en soporte informático y previamente al comienzo del trabajo de campo se enviará a la dirección técnica de la Mancomunidad un enlace al formulario por internet para comprobar su correcta introducción en el sistema.

El formulario se completará para cada uno de los autobuses observados y consta de los siguientes apartados:

Identificación del autobús-trayecto: número de bus, trayecto (parada de subida y parada de bajada), línea y hora. En el ANEXO V se recogen las identificaciones (código y nombre) de las paradas en las distintas líneas.

Se evalúan un total de 5 apartados: limpieza de los autobuses; conservación de los autobuses; atención al cliente por parte del conductor; información en los autobuses y seguridad y conducción. Cada uno de los apartados cuenta con una serie de ítems a valorar de forma cerrada y de un apartado abierto de observaciones donde se debe detallar los motivos en las valoraciones negativos. En caso de valoraciones negativas se justificarán siempre con fotografías o videos que se entregarán etiquetadas con el ítem evaluado y el número de autobús.

En las fechas previas al comienzo del trabajo de campo se llevará a cabo una reunión con la dirección de este trabajo en la Mancomunidad para unificar los criterios de evaluación. A esta reunión deberán acudir por parte de la empresa adjudicataria la Dirección de Proyecto o Dirección de Campo que se asigne a este contrato y la persona que hará de "Cliente Misterioso". Esta reunión incluye visitas a varios autobuses para identificar los estándares de calidad. También asistirá un representante de la empresa concesionaria.

Tras las cinco primeras evaluaciones se volverán a reunir con la dirección del estudio en la Mancomunidad para contrastar cómo se han desarrollado estas observaciones, la calidad de las fotografías tomadas en las evaluaciones negativas y del material que se va a entregar y establecer posibles correcciones de método o técnicas.

Las reuniones de seguimiento de este trabajo con la dirección técnica de la Mancomunidad serán semanales y deberán acudir por parte de la empresa adjudicataria la persona que hará de "cliente misterioso" y la Dirección de Proyecto o Dirección de Campo. Todas las reuniones serán presenciales.

La recogida de información se grabará en soporte informático. Las preguntas cerradas del cuestionario se grabarán de acuerdo con el Plan de Codificación proporcionado por la dirección del estudio y las preguntas abiertas y observaciones se transcribirán en literal. Todos los registros deberán ser supervisados, sin ítems sin completar, depurados y validados.

Las empresas licitadoras deberán concretar en sus ofertas los siguientes apartados:

- La operativa de trabajo que se va a seguir y los medios que se van a emplear de acuerdo a las características descritas en las Prescripciones Técnicas.

- La composición del equipo. Descripción de las funciones de cada uno de los componentes del equipo que van a intervenir en este trabajo: Dirección de Proyecto o Dirección de Campo, Cliente Misterioso y otras funciones de apoyo, así como el total de horas estimadas para cada una de las funciones. Se deberán indicar también las soluciones ante la previsión de sustituciones por enfermedad o ausencia del cliente misterioso.

- La programación de las observaciones por días y horarios en los que se van a realizar. La observación en autobuses se realiza en horario de mañana.

- El contenido de los informes de seguimiento sobre la marcha del trabajo y periodicidad en la entrega a la dirección del proyecto en la Mancomunidad.

ENTREGA DE LOS RESULTADOS E INFORME FINAL DE CAMPO

Se entregará la grabación de los datos en soporte informático, en el paquete estadístico SPSS en fichero.sav. y con todas las variables y los valores etiquetados. Asimismo, se entregarán en soporte informático las fotos y videos que justifican las valoraciones negativas, etiquetadas por ítem al que hacen referencia y número de bus.

Se entregará un informe final de campo en el que se recoja los miembros del equipo, Dirección del Proyecto o Dirección de Campo y Clientes Misteriosos y equipo auxiliar si lo ha habido y el total de horas dedicadas a este trabajo en cada una de estas funciones. Asimismo, se deberán recoger las incidencias que se hayan observado en el desarrollo del trabajo de campo.

El plazo máximo para la entrega del fichero de resultados, material fotográfico y audiovisual e informe final de campo es el 10 de diciembre de cada año.

CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO DE CAMPO QUE SERVIRÁ DE BASE AL CLIENTE MISTERIOSO EN LA RED DE ESTABLECIMIENTOS DE RECARGA DE TARJETAS.

METODOLOGÍA

La función del "cliente misterioso" será evaluar de una forma objetiva los aspectos referidos a las operaciones de compra y recarga de tarjetas anónimas, así como la atención a la solicitud y trámite de tarjetas personalizadas.

En total se evaluarán 135 establecimientos de un total de 269 puntos de recarga que componen la red. Los puntos a evaluar serán seleccionados de la red de establecimientos de puntos de recarga por un procedimiento aleatorio por parte de la empresa adjudicataria y respetará la proporcionalidad según el tipo de establecimiento (estancos, librerías, panaderías) y la localidad de ubicación. La red de recarga se extiende por el área geográfica del Transporte Urbano Comarcal de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona. Se proporcionará a la empresa adjudicataria el listado actualizado de puntos de recarga a partir del que se extraerá una muestra aleatoria de los 135 puntos a inspeccionar. Cinco puntos corresponderán a Centros de Atención Personalizada.

Para esta evaluación el cliente misterioso utilizará la técnica de observación directa. Deberá realizar al menos una observación de cada uno de los establecimientos de puntos de recarga seleccionados, llevando a cabo consultas de saldo, operaciones de recarga de tarjetas, solicitud y compra de tarjetas anónimas y personalizadas de distintos perfiles y consultas sobre abonos 30 días.

La compra y recarga de tarjetas correrán a cargo de la empresa adjudicataria. El coste máximo de estas operaciones es de 721 € (46 € por la compra de 23 tarjetas (algunas serán personalizadas) y 675 € por la recarga de 5 € en cada uno de los 135 establecimientos). Una vez la empresa adjudicataria adquiera las tarjetas, deberá proporcionar el ID de estas tarjetas a la dirección del estudio en la Mancomunidad para que pueda llevar a cabo los controles de campo durante el periodo de tiempo en que se están realizando las inspecciones. La empresa adjudicataria se quedará con las tarjetas y el saldo recargado.

El trabajo de campo se deberá realizar a lo largo del mes de noviembre de 2021.

Únicamente se contrata el trabajo de campo, la explotación de los datos e informe de resultados se realizará con medios propios en la Mancomunidad.

DESARROLLO DEL TRABAJO

Para la recogida de información la dirección del estudio proporcionará un formulario con los datos del establecimiento y los ítems que se van a evaluar. La empresa adjudicataria introducirá el formulario en soporte informático y previamente al comienzo del trabajo de campo, se enviará a la dirección técnica de la Mancomunidad un enlace al formulario por internet para comprobar su correcta introducción en el sistema.

El formulario se deberá completar para cada uno de los establecimientos observados. En la primera parte de la evaluación, el cliente misterioso actuará como tal, sin identificarse, y realizará algunas de las siguientes acciones: lectura y carga de la tarjeta, compra y carga de tarjeta, solicitud de información sobre distintos aspectos de los abonos 30 días y de los perfiles sociales, compra de abonos, solicitud de tarjetas con un determinado perfil social, etc. Evaluará cómo ha sido la operativa concreta que ha realizado en cuanto a distintos aspectos: el tiempo de espera, tiempo en la carga y en la tramitación (en algunos casos contempla también la solicitud y recogida de documentación acreditativa de cada perfil social), tiempo de respuesta, el trato, la información que se le ha dado, etc.

En una segunda fase, dentro de la misma visita al establecimiento, el cliente anónimo se deberá identificar y realizar comprobaciones sobre el stock de tarjetas anónimas y pre- personalizadas, antigüedad del stock, formularios de solicitud de perfil social, formularios de sugerencias, quejas y reclamaciones, identificación del establecimiento con la pegativa identificativa, etc. Siempre se fotografiará el stock de tarjetas.

En caso de valoraciones negativas se justificarán en el apartado correspondiente, detallando los motivos por los que se evalúa de forma negativa.

En las fechas previas al comienzo del trabajo de campo se llevará a cabo una reunión en la Mancomunidad para unificar los criterios de evaluación. A esta reunión deberán acudir por parte de la empresa adjudicataria la Dirección de Proyecto o Dirección de Campo que asigne a este contrato y la persona que hará de “Cliente Misterioso”. Esta reunión puede incluir visitas a algún establecimiento para identificar los estándares de calidad.

Tras las cinco primeras evaluaciones se volverán a reunir con la dirección del estudio en la Mancomunidad para contrastar cómo se han desarrollado estas observaciones, la calidad de las fotografías tomadas en las evaluaciones negativas y del material que se va a entregar y establecer posibles correcciones de método o técnicas.

Las reuniones de seguimiento de este trabajo con la dirección técnica de la Mancomunidad serán semanales y deberán acudir por parte de la empresa adjudicataria la persona que hará de “Cliente Misterioso” y la Dirección de Proyecto o Dirección de Campo. Todas las reuniones serán presenciales.

La recogida de información se grabará en soporte informático. Las preguntas cerradas del cuestionario se grabarán de acuerdo con el Plan de Codificación proporcionado por la dirección del estudio y las preguntas abiertas y observaciones se transcribirán en literal. Todos los registros deberán ser supervisados, sin ítems sin completar, depurados y validados.

Las empresas licitadoras deberán concretar en sus ofertas los siguientes apartados:

- La operativa de trabajo que se va a seguir y los medios que se van a emplear de acuerdo a las características descritas en las Prescripciones Técnicas.

- La composición del equipo. Descripción de las funciones de cada uno de los componentes del equipo que van a intervenir en este trabajo: Dirección de Proyecto o Dirección de Campo, Cliente Misterioso y otras funciones de apoyo, así como el total de horas estimadas para cada una de las funciones. Se deberán indicar las soluciones ante la previsión de sustituciones por enfermedad o ausencia del cliente misterioso

- La programación de las observaciones por días y horarios en los que se van a realizar.

- El contenido de los informes de seguimiento sobre la marcha del trabajo y periodicidad en la entrega a la dirección del proyecto en la Mancomunidad.

ENTREGA DE LOS RESULTADOS E INFORME FINAL DE CAMPO

Se entregará la grabación de los datos en soporte informático, en el paquete estadístico SPSS en fichero.sav. con las variables y los valores etiquetados. Asimismo, se entregarán en soporte informático el material fotográfico que justifica las valoraciones negativas, etiquetadas por ítem al que hacen referencia y establecimiento.

Se entregará un informe final de campo en el que se recoja los miembros del equipo Dirección del Proyecto o Dirección de Campo y Clientes Misteriosos y equipo auxiliar si lo ha habido y el total de horas dedicadas a este trabajo en cada una de estas funciones. Asimismo, se deberán recoger las incidencias que se hayan observado en el desarrollo del trabajo de campo.

El plazo máximo para la entrega del fichero de resultados, material fotográfico e informe final de campo es el 10 de diciembre de cada año.

ANEXO V

FLUJO DE VIAJEROS POR LÍNEAS Y PARADAS, HORA A HORA, DE UN DÍA TIPO.

FICHERO EXCEL ADJUNTO.

Fichero adjunto para el diseño muestral y procedimiento de muestreo.

SE DISTINGUE CON COLORES LAS AGRUPACIONES DE PARADAS EN CADA LÍNEA. Para configurar el diseño de la muestra y procedimiento de muestreo se pueden agrupar paradas próximas de acuerdo a la agrupación de paradas que se hace en el fichero Excel y que vienen distinguidas por colores.

L1.-Universidades, Extensión Cizur Menor
L2.- c/ Cortes de Navarra - Etxabakoitz
L3.- Circular Oeste: Centro Ansoain
L4.- Barañáin - Villava
L5.- Orvina 3 - Universidad de Navarra
L6.- Rochapea - U.P.N.A.
L7.- Villava - Chantrea - Barañáin
L8.- Plaza Blanca de Navarra - Buztintxuri
L9.- RENFE - U.P.N.A.
L10.- Beloso Alto - Orkoien
L11.- Ezcaba - Edificio El Sario
L12.- Ermitagaña - Mendillorri
L14.- Ayuntamiento - Rochapea
L15.- Paseo de Sarasate - Zizur Mayor Ardoi
L16.- Aizoáin - Noáin - Beriáin
L17.- Mutilva - Artiberri
L18.- Urbanización Zizur Mayor - Sarriguren
L19.- c/ Monte Monjardín - Barañáin
L20.- Plaza Príncipe de Viana - Gorráiz
L21.- Circular Este: Centro -Ansoain
L22.- Yanguas y Miranda - Berriosuso
L23.- Pza. Principe de Viana - Olloki
L25.- Pza Merindades - Entremutilvas