

EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID, S.A.

Anuncio de licitación por el que se hace pública la convocatoria para la adjudicación por procedimiento abierto de contratación Referencia 13/027/3, para la realización del “Diseño y ejecución de acciones formativas sobre atención al cliente”.

1. **Entidad adjudicadora:** Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A.
Dependencia que tramita el expediente: División de Formación y Desarrollo.
Número de expediente: 13/027/3.

2. **Objeto / denominación del contrato:** Diseño y ejecución de acciones formativas sobre atención al cliente.

División por lotes y número: Los servicios de formación objeto del contrato se dividen en los siguientes lotes:

- Lote 1: Técnicas de atención al cliente: oficina de atención al cliente y servicio de atención móvil.
- Lote 2: Técnicas de atención y comunicación con el cliente: servicio de atención móvil.
- Lote 3: Comunicación telefónica y atención al cliente interno y externo.
- Lote 4: Lengua de signos.

EMT adjudicará tantos contratos como lotes a diferentes licitadores. Los licitadores podrán presentarse a uno, varios o a todos los lotes, (Ver apartado a del Cuadro de Características Específicas).

Lugar de entrega, de ejecución o de prestación: Instalaciones de EMT o en dependencias de la empresa adjudicataria.

Duración del contrato o plazo de ejecución: El contrato tendrá la duración prevista, en su caso, para cada acción formativa, que será distribuido de acuerdo con el calendario aprobado por EMT, y que comenzará su ejecución en las fechas fijadas por la EMT siempre que hayan transcurrido más de diez días naturales desde la notificación de la adjudicación, no debiendo exceder el inicio de la prestación el 30 de Junio de 2014, aunque EMT se reserva la facultad de prorrogar la fecha de inicio hasta el 31 de diciembre de 2014.

C.P.V.: 80511000.

3. **Tramitación y procedimiento de adjudicación:** Ordinaria. **Procedimiento** Abierto.

Idioma: Español. **Unidad de cuenta:** Euro.

4. **Presupuesto base de licitación.** El presupuesto base total máximo de licitación se fija en 20.000€ (IVA Excluido), más una posible modificación de contrato de hasta un 5%, lo que establece el valor del contrato en la cifra máxima de 21.000,00€, (IVA excluido). Los servicios de formación objeto del contrato se dividen en los siguientes lotes siendo sus presupuestos máximos los que, también, se reflejan a continuación:

- Lote 1 - Técnicas de atención al cliente: oficina de atención al cliente y servicio de atención móvil: Máximo 32 horas. Máximo 4.500 € a 140,62 €/hora máximo.
- Lote 2 - Técnicas de atención y comunicación con el cliente: servicio de atención móvil: Máximo 24 horas. Máximo 3.500 € a 145,83 €/hora máximo.
- Lote 3 - Comunicación telefónica y atención al cliente interno y externo: Máximo 48 horas. Máximo 5.000 € a 104,17 €/hora máximo.
- Lote 4: Lengua de signos: Máximo 80 horas. Máximo 7.000 € a 87,50 €/hora máximo.

EMT adjudicará tantos contratos como lotes a diferentes licitadores. Los licitadores podrán presentarse a uno, varios o a todos los lotes.

5. **Garantía provisional:** No se exige. **Garantía definitiva:** No se exige

6. **Obtención de información.**

Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A. / Domicilio: Calle Cerro de la Plata, 4 (Departamento de Contratación) / Localidad y Código Postal: Madrid 28007.

Teléfono: 91.209.38.39 / Telefax: 91.209.38.25 Correo electrónico: contratacion@emtmadrid.es

Obtención de documentación:

La documentación relativa al procedimiento de Contratación se obtendrá en la página web de la Entidad contratante www.emtmadrid.es (perfil de contratante/licitaciones activas), buscando el nombre y número de expediente de este procedimiento y dentro de él pinchando en el vínculo “pliego de condiciones” donde se desplegará un formulario que es preciso cumplimentar para la obtención, descargando la documentación disponible a continuación.

EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID, S.A.

Anuncio de licitación por el que se hace pública la convocatoria para la adjudicación por procedimiento abierto de contratación Referencia 13/027/3, para la realización del "Diseño y ejecución de acciones formativas sobre atención al cliente".

Fecha límite de obtención de documentos e información: Durante el plazo de presentación de ofertas.

7. **Requisitos específicos del contratista.**

Clasificación: No se exige.

Solvencia económica, financiera y solvencia técnica, profesional: Ver punto 3 del Pliego de Condiciones Generales, y apartado F del Cuadro de Características Específicas.

8. **Presentación de ofertas.**

Fecha límite de presentación: El plazo de presentación de ofertas finalizará el día 5 de febrero de 2014 a las catorce horas.

Documentación a presentar: DOS SOBRES: Sobre nº 1 Documentación General y sobre nº 2 Documentación Técnica y Económica. Ver además apartado 3 del Pliego de Condiciones Generales y apartados F y G del Cuadro de Características Específicas.

Lugar de presentación:

Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A. / Domicilio: Calle Cerro de la Plata, 4, 1ª planta (Secretaría General) / Localidad y Código Postal: Madrid 28007.

Plazo durante el cual el licitador estará obligado a mantener su oferta: Las ofertas económicas tendrán, como plazo de validez, al menos, tres meses desde la terminación del plazo de presentación de ofertas.

Admisión de variantes: No procede.

9. **Apertura de ofertas:**

Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A. / Domicilio: Calle Cerro de la Plata, 4, 4ª planta (Departamento de Contratación)/ Localidad y Código Postal: Madrid 28007.

Teléfono: 91.209.38.39 / Telefax: 91 209.38.25.

Fecha: 10 de febrero de 2014. **Hora:** 12:00 horas.

Personas admitidas al acto: Un representante de cada firma oferente.

10. **Criterios de adjudicación:** Los recogidos en el apartado 5 del Pliego de Condiciones Generales y apartado I del Cuadro de Características Específicas.

11. **Fecha de envío del anuncio al Diario Oficial de las Comunidades Europeas:** No procede.

Información Adicional: -Antes de la adjudicación del contrato EMT podrá renunciar a la adjudicación o desistir del procedimiento, por causa justificada, o por infracción no subsanable de las normas de preparación del contrato o del mismo procedimiento, o declarar su nulidad.

-El presente procedimiento No está sujeto a Recurso especial, ni a declaración de nulidad regulada por los artículos 38 y siguientes del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público; al ser un procedimiento de derecho privado las reclamaciones contra el mismo habrán de formularse ante la Jurisdicción Civil. Este procedimiento de Contratación estará sujeto a las Instrucciones de Contratación de EMT y disposiciones comunes del TRLCSP. Las reclamaciones se presentarán y sustanciarán ante la Jurisdicción Civil Ordinaria; previamente los licitadores deberán anunciar su intención de presentar dicha reclamación, anuncio que se presentará ante la Secretaria General de EMT, calle Cerro de la Plata 4, indicando cuál será el objeto de la reclamación. Real Decreto Ley 3/2011 de 14 de noviembre.

12. **Perfil del contratante:** www.emtmadrid.es.

Madrid, a 15 de enero de 2014.- El Director Adjunto a la Dirección Gerencia de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A., Francisco Félix González García.