metro bilbao

Pliego de Prescripciones Técnicas para el Servicio de "Asistencia Técnica y Auditorías Internas a los Sistemas de Gestión de Calidad, Carta de Servicios, Responsabilidad Social Corporativa, Emisiones Gases Efecto Invernadero y UNE-EN 13816 – Calidad del Transporte de viajeros en Metro Bilbao":

Lote 1: "Sistema de Gestión de Calidad en Oficinas de Atención a Clientes, Carta de Servicios, UNE-EN 13816 – Calidad del Transporte de viajeros y SGE21"

Lote 2: "Auditoría interna anual ISO 14064-1. Verificación Gases Efecto Invernadero"

26-LG-DC-041

Versión 0
2/02/2026

Versión	Fecha	Motivo
0	Febrero 2026	Versión inicial.

Cuadro de Características

1. Objeto del contrato

Servicio de Asistencia Técnica y Auditorías Internas a los Sistemas de Gestión de Calidad, Carta de Servicios, Responsabilidad Social Corporativa, Emisiones Gases Efecto Invernadero y UNE-EN 13816 – Calidad del Transporte de viajeros en Metro Bilbao.

- Lote 1: "Sistema de Gestión de Calidad en Oficinas de Atención a Clientes, Carta de Servicios, UNE-EN 13816 – Calidad del Transporte de viajeros y SGE21".

- Lote 2: "Auditoría interna anual ISO 14064-1. Verificación Gases Efecto Invernadero".

CPV 79212000-3

2. Pliego de Prescripciones Técnicas

26-LG-DC-041

3. Pliego de Cláusulas Administrativas

20-LG-DC-016

4. Volumen del contrato:

El volumen máximo del contrato es de 55.600 €.

✓ **LOTE 1:**

El volumen máximo para este Lote es de 10.400 €/año.

✓ **LOTE 2:**

El volumen máximo para este Lote es de 3.500 €/año.

Los lotes serán valorados y adjudicados independientemente.

5. Normas específicas

- Procedimientos, políticas y documentación vigente de los Sistemas de Gestión de Calidad, Carta de Servicios, Responsabilidad Social Corporativa, Emisiones Gases Efecto Invernadero y UNE-EN 13816 – Calidad del Transporte de viajeros

Otras Normas:

- Normativa UNE-EN ISO 9001 (solo aplicable a las actividades desarrolladas en las Oficinas de Atención a Clientes).
- Norma UNE-ISO-14064 de "Gases Efecto Invernadero".
- Norma UNE 93200 de "Cartas de Servicio".
- Norma SGE21.
- 10 principios del Pacto Mundial para Informe de Progreso.
- 17 objetivos Desarrollo Sostenible.
- Estándares GRI.
- UNE-EN 13816 – Calidad del Transporte de viajeros

6. Duración del contrato

Dos (2) años, prorrogable por períodos anuales hasta un máximo de cuatro años incluidas las posibles prórrogas.

Las prórrogas solo serán ejecutadas o denegadas a voluntad de Metro Bilbao. Las prórrogas no podrán ser rechazadas por la Empresa Contratista. Si las prórrogas no fueran atendidas por el adjudicatario, Metro Bilbao estará en disposición de penalizar a la empresa contratista.

7. Fecha de inicio

Previsiblemente junio de 2026.

8. Fecha límite de presentación de ofertas

Las 12:00 h del 21de abril de 2026.

9. Requisitos de solvencia

Se definen los siguientes requerimientos mínimos:

- Los participantes deberán acreditar su **solvencia económica y financiera** mediante:
  - **Lote 1:** Declaración sobre el volumen global de negocios, referido al mejor de los últimos tres ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de actividades del empresario, en la medida de que disponga de las referencias de dicho volumen de negocios, de **quince mil seiscientos euros anuales (15.600 €/anuales).** Deberán especificar el importe facturado anualmente en este tipo de contratos.
  - **Lote 2:** Declaración sobre el volumen global de negocios, referido al mejor de los últimos tres ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de actividades del empresario, en la medida de que disponga de las referencias de dicho volumen de negocios, de **cinco mil doscientos cincuenta euros anuales (5.250 €/anuales).** Deberán especificar el importe facturado anualmente en este tipo de contratos.
- Los licitadores deben acreditar su **solvencia técnica** en base al cumplimiento de todos los requisitos que se enumeran a continuación a través de los medios que se señalan en cada caso:
  - **Lote 1:** Relación de servicios similares ejecutados en el curso de los tres últimos años en el sector de los trabajos de objeto del contrato, avalados por certificados de buena ejecución. Estos certificados, indicarán el importe, las fechas y el lugar de ejecución de los servicios, y las entidades contratantes y se precisará si se realizaron según las reglas por las que se rige la profesión y se llevaron normalmente a buen término. **Se aportarán al menos dos certificados de buena ejecución** de servicios similares al objeto del contrato emitidos por las empresas correspondientes, acreditando un **volumen de al menos 10.400 € en el mejor de los últimos tres ejercicios disponibles.**
  - **Lote 2:** Relación de servicios similares ejecutados en el curso de los tres últimos años en el sector de los trabajos de objeto del contrato, avalados por certificados de buena ejecución. Estos certificados, indicarán el importe, las fechas y el lugar de ejecución de los servicios, y las entidades contratantes y se precisará si se realizaron según las reglas por las que se rige la profesión y se llevaron normalmente a buen término. **Se aportarán al menos dos certificados de buena ejecución** de servicios similares al objeto del contrato emitidos por las empresas correspondientes, acreditando un **volumen de al menos 3.500 € en el mejor de los últimos tres ejercicios disponibles.**

PARA TODOS LOS LOTES:

- Declaración indicando el personal técnico y las unidades técnicas de los que se disponga para la ejecución de este servicio. Esta declaración deberá ir acompañada de los documentos acreditativos correspondientes. La empresa deberá **disponer de una persona Responsable de la Cuenta** que será la

persona de interlocución con Metro Bilbao, para los servicios objeto del presente concurso **y que tenga al menos una experiencia acreditada por Currículum de cinco (5) años en el ejercicio de las tareas ofertadas**. **Todo el personal adscrito al contrato contará, como mínimo, con una experiencia de al menos tres (3) años en tareas similares al objeto del contrato**.

Nota importante:

Las **acreditaciones del cumplimiento de los requisitos** solicitados en el punto 9 deben incluirse en el **sobre nº1** de la oferta (Documentación administrativa). En aquellas ofertas que no lo hagan así, no se abrirán el resto de los sobres.

Los citados requisitos podrán ser inicialmente presentados mediante declaración responsable (DEUC), que se incluye en la convocatoria del procedimiento. Posteriormente, al adjudicatario se le solicitará acreditación documental de todos los extremos declarados.

Caso de solicitarse expresamente la presentación física de ofertas, será obligatorio presentar **copia en formato electrónico** de la oferta **en cada uno de los sobres** presentados, según lo indicado en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

En caso de empate en la puntuación TOTAL, se otorgará un (1) punto extra a la oferta que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, incluya medidas de carácter social y laboral que favorezcan la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, disponer y acreditar; y sistemas auditables de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), disponer y acreditar. Si aun así siguiera produciéndose un empate, el desempate se resolverá mediante la aplicación de los criterios establecidos en el artículo 147.2 de la LCSP.

10. Condición esencial de ejecución:

Se considera condición esencial de ejecución el mantenimiento durante toda la vida del contrato de cualquiera de las características del equipo propuesto en la oferta que haya sido objeto de valoración en el procedimiento: formación, experiencia, experiencia cualificada.

El incumplimiento de cualquiera de las condiciones esenciales durante la vigencia del contrato se considerará una falta y conllevará la penalización correspondiente. Si se repite esta falta, o se mantiene en el tiempo durante más de dos (2) meses, Metro Bilbao podrá además rescindir unilateralmente el contrato con pérdida de la fianza definitiva y sin compensación económica alguna.

11. Criterios de valoración de la oferta

Criterios evaluables mediante juicio de valor: 49 puntos

Metodología de trabajo (máximo 25 puntos):

Se presentará una **propuesta teórica** de realización **de una Auditoría** en la que se detallarán la **planificación**, las **actividades de auditoría** a realizar en los centros de trabajo (incluyendo la verificación del cierre de las posibles no conformidades detectadas previamente a la concesión y mantenimiento de la certificación), la **exposición de resultados** al comité de seguimiento y **modelo de informe final** de la auditoría.

La metodología propuesta debe combinar un enfoque integral, con herramientas digitales de seguimiento y criterios homogéneos para todas las normas aplicables (ISO 9001, UNE 93200, SGE21 e ISO 14064-1).

Se valorarán los siguientes aspectos:

De la planificación de la auditoría (3 puntos):

- La flexibilidad para alinear el plan con el calendario de certificaciones externas de Metro Bilbao, garantizando coherencia temporal y eficiencia en la gestión de recursos.
- La claridad y nivel de detalle en la descripción de las fases, secuencia de auditorías y tiempos previstos en cada centro de trabajo.
- La incorporación de criterios de priorización basados en riesgo, considerando resultados de auditorías anteriores, indicadores clave de servicio y relevancia estratégica de los procesos.
- Grado de definición de mecanismos de comunicación entre auditores y responsables de área, tanto antes como durante la auditoría.
- La presentación de un formato visual y operativo, que facilite la comprensión del alcance y secuencia por parte de todas las áreas implicadas.
- La inclusión de indicadores de seguimiento del propio proceso auditor que cumplan con una mayor precisión con el plan y cierre de hallazgos. (IMPORTANTE: **NO** mencionar en este apartado los **tiempos de respuesta ante solicitudes de asesoramiento**, ya que invalidaría la oferta).
- La flexibilidad del plan para adaptarse a incidencias operativas o necesidades sobrevenidas, sin perder rigor técnico.

De las actividades de la auditoría (18 puntos):

- La coherencia metodológica entre los distintos sistemas de gestión, permitiendo una visión transversal de los procesos y evitando duplicidades.
- La definición detallada de fases y actividades (planificación, auditoría documental, entrevistas, observaciones in situ, reuniones de apertura y cierre).
- La inclusión de herramientas digitales (checklists dinámicos, trazabilidad de hallazgos, evidencias fotográficas y seguimiento de acciones, entre otros).
- La identificación de buenas prácticas y oportunidades de mejora, más allá de la verificación del cumplimiento normativo, orientando los resultados a la excelencia operativa.
- La integración de criterios de sostenibilidad y ODS en el proceso de auditoría, especialmente en los ámbitos de Responsabilidad Social y Emisiones GEI.
- El menor grado de participación activa del personal de Metro Bilbao durante la auditoría, fomentando la transferencia de conocimiento y la mejora continua del sistema.
- La planificación de auditorías presenciales y documentales equilibradas, que optimicen los tiempos y minimice la interferencia en la operativa diaria.
- La verificación efectiva del cierre de no conformidades mediante evidencias documentadas y seguimiento temporal, asegurando la eficacia de las acciones correctivas.
- La capacidad del equipo auditor para aportar valor añadido, contrastando los hallazgos con la experiencia previa en organizaciones del sector transporte y servicios públicos.
- Que, la propuesta se oriente a garantizar objetividad, trazabilidad y utilidad práctica de los resultados, contribuyendo a consolidar la cultura de mejora continua en Metro Bilbao.

De la exposición de resultados al Comité de Seguimiento de Metro Bilbao y entrega del informe de Auditoría (4 puntos):

- Que, los informes de auditoría incluiyan, además de la descripción de hallazgos y no conformidades, un análisis interpretativo de los resultados, identificando oportunidades de mejora, buenas prácticas y sugerencias de interés derivadas de la experiencia del equipo auditor en organizaciones del sector transporte y servicios públicos.
- La elaboración de un resumen ejecutivo bilingüe (euskera y castellano), que permita la difusión interna de los resultados entre diferentes áreas de Metro Bilbao.
- La claridad y estructura del informe, incluyendo una clasificación de hallazgos por tipo (no conformidad, observación, mejora, buena práctica) y un nivel de impacto.
- La incorporación de gráficos, tablas y tendencias que faciliten la comprensión global del desempeño del sistema y su evolución respecto a ejercicios anteriores.

- La presentación de indicadores de eficacia del sistema y de la implantación de acciones correctivas.
- La formulación de recomendaciones operativas y estratégicas que aporten valor añadido, especialmente aquellas relacionadas con innovación, sostenibilidad o mejora del servicio al cliente.
- La alineación de las oportunidades de mejora con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los principios del Pacto Mundial, reforzando la coherencia del sistema de gestión con la Agenda 2030.
- La realización de una sesión participativa, en la que se fomente el intercambio de ideas con el equipo de Metro Bilbao y se prioricen conjuntamente las acciones de mejora.
- La entrega del informe final en formato digital interactivo, con enlaces a la documentación de soporte y trazabilidad de las acciones.
- Que, la entrega y exposición de resultados no se limitare a la verificación de cumplimiento, sino que constituya una herramienta de gestión estratégica, que aporte valor tangible al proceso de mejora continua y fortalezca la transparencia y la cultura organizativa de Metro Bilbao.

Medios humanos asignados al objeto del contrato (24 puntos):

- Formación de todas las personas adscritas al contrato: 10 puntos.

  Se valorará, **sobre el mínimo exigido**, la formación acreditada mediante certificados formativos en el ámbito de Calidad, Carta de Servicios y Huella de Carbono.

- **Modelo organizativo, dimensionamiento y experiencia profesional** del equipo adscrito al contrato:**14 puntos.**

  Se valorará, **sobre el mínimo exigido**, la experiencia profesional del equipo adscrito para prestar el servicio.

  La no aportación de la información relativa a la experiencia o conocimientos requeridos en solvencia técnica inhabilitará para continuar en el proceso.

  Aportar la experiencia o conocimientos mínimos, exigidos en solvencia técnica, supone 0 puntos.

  Asimismo, se valorará la experiencia del personal en los sistemas descritos en el ámbito de Calidad, Carta de Servicios y Huella de Carbono, acreditándose mediante currículo vitae.

  El modelo organizativo propuesto se basa en un equipo compacto, multidisciplinar y especializado, formado por profesionales, garantizando equilibrio entre solvencia técnica, agilidad operativa y continuidad del servicio.

  El equipo combina experiencia contrastada en sistemas de gestión de la calidad, Carta de Servicios, Responsabilidad Social Corporativa y cálculo/verificación de

huella de carbono (ISO 14064-1), así como conocimiento del sector transporte y servicios públicos.

No se valorarán más los equipos con dimensionamiento superior a 3 personas.

Además, se establecerá un sistema de control de calidad interno para la revisión cruzada de auditorías e informes antes de su entrega, asegurando la consistencia técnica y la homogeneidad en el estilo de los documentos.

En este apartado se incorporarán los curriculums, perfiles, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo.

Aspectos que se valorarán positivamente a juicio de valor:

- La coherencia y complementariedad de los perfiles, que permite abordar todos los sistemas integrados con un enfoque transversal.
- La experiencia demostrada en organizaciones del ámbito del transporte, movilidad o servicios públicos, asegurando comprensión del contexto operativo de Metro Bilbao.
- La continuidad del equipo durante toda la duración del contrato, garantizando estabilidad, conocimiento acumulado y trazabilidad de las actuaciones.
- La presencia de personal con formación superior acreditada en más de un sistema de gestión, potenciando la polivalencia y eficiencia del servicio.
- La definición detallada de roles, funciones y responsabilidades, que facilite la coordinación interna y la interlocución con Metro Bilbao.
- La existencia de una figura de enlace única ("Responsable de Proyecto"), con capacidad de decisión y representación técnica ante Metro Bilbao.
- La capacidad del equipo para transferir conocimiento, proponiendo buenas prácticas y mejoras continúas derivadas de su experiencia previa.
- La disponibilidad de apoyo técnico y administrativo complementario para tareas puntuales (documentación, edición de informes , etc.).

En caso de **no alcanzar 30 puntos** en este apartado, **la oferta será desestimada**.

Criterios evaluables mediante fórmula: 51 puntos

Criterio precio (49 puntos):

Precio resultante anual para el Servicio. Los precios ofertados se darán sin IVA.

Los precios ofertados se darán sin IVA. Para el cálculo de la valoración económica de las ofertas se utilizará la siguiente fórmula:

$$Plic = (Omin / Olic) \times Ptot$$

siendo:

- Plic: Puntuación que obtiene el licitador.
- Omin: Oferta mínima de las presentadas y admitidas.
- Olic: Oferta del licitador.
- Ptot: Puntuación total máxima de este criterio objetivo.

Criterio tiempo respuesta (2 puntos):

El **tiempo máximo de respuesta** ante solicitudes de asesoramiento es de **24 horas** desde la comunicación de la solicitud por parte de Metro Bilbao.

La mejora de tiempos de respuesta respecto al plazo máximo se valorará de la siguiente manera:

- 24 horas; 0 puntos.
- Entre 23:59 y 16 h: 0,5 puntos.
- Entre 15:59 h y 12 h: 1 punto.
- Menor de 12 h: 2 puntos.

12. Presentación de la oferta económica

De acuerdo al modelo del **Anexo 1**.

13. Revisión de precios

No procede.

14. Fianza definitiva

Para asegurar el fiel cumplimiento del contrato y las posibles responsabilidades en que pudiera incurrir el Adjudicatario, se establece una fianza definitiva de:

Lote 1: 520 €
Lote 2:175 €

La fianza se constituirá antes de la firma del contrato y permanecerá en vigor hasta su finalización.

15. Póliza de Responsabilidad Civil

No procede.

16. Tratamiento de datos personales

En el objeto de esta licitación no se realiza tratamiento de datos personales.

Índice

1. Objeto 14

2. Descripción de los servicios a prestar 15

3. Hitos de facturación 19

4. Control de los trabajos 19

4.1 Control Administrativo 19

4.2 Faltas 19

4.3 Penalizaciones 20

5. Presentación de ofertas 20

5.1 Información a presentar en la oferta valorable por juicio de valor (oferta técnica) 21

5.2 Información a presentar en la oferta valorable por fórmula (oferta económica) 21

6. Resolución 22

7. Anexo 1: Modelo de Propuesta Económica y Cuadro de Precios 23

1. Objeto

El objeto de este pliego es la definición de los requerimientos que se aplicarán en la contratación del Servicio de asistencia técnica y Auditorías Internas a los Sistemas de Gestión de Calidad, Carta de Servicios, Responsabilidad Social Corporativa, Emisiones Gases Efecto Invernadero y UNE-EN 13816 – Calidad del Transporte de viajeros en Metro Bilbao:

Servicio de asistencia, tanto técnica como administrativa, al mantenimiento de los sistemas integrados de Gestión de la Calidad, Cartas de Servicios, Responsabilidad Social Corporativa y Emisiones Gases Efecto Invernadero, bajo normas ISO 90001, UNE 93200, SGE21, ISO 14064 respectivamente.

Servicio de auditoria interna de sistemas de gestión vinculados a certificación externa anteriormente citados, así como el seguimiento y colaboración en la solución de desviaciones, no conformidades o cualquier observación que pudieran generarse a raíz tanto de las auditorías internas como externas.

Servicio de apoyo técnico y administrativo para la elaboración de documentos de carácter público relacionados directa o indirectamente con los sistemas de gestión integrados en Metro Bilbao (Informe Emisiones GEI, Carta de Servicios, Informe de Pacto Mundial, Memoria de Sostenibilidad bajo parámetros GRI, etc).

El desarrollo de los trabajos en Metro Bilbao será realizado exclusivamente por Personal Consultor cualificado que cumpla con la cualificación mínima exigida en los requisitos mínimos del presente cuadro de características.

Se distinguen los siguientes lotes:

- Lote 1: "Apoyo técnico y administrativo para la elaboración de documentos de carácter público y auditorías internas anuales para el Sistema de Gestión de Calidad en Oficinas de Atención a Clientes, Carta de Servicios, UNE-EN 13816 – Calidad del Transporte de viajeros y SGE21".

- Lote 2: "Apoyo técnico y administrativo para la elaboración de documentos y Auditoría interna anual ISO 14064-1. Verificación Gases Efecto Invernadero".

CPV 79212000-3

2. Descripción de los servicios a prestar

Los planes definitivos de auditorías serán entregados con al menos un mes de antelación al inicio de las auditorías, y validados conjuntamente con el área de Clientela e Innovación Social de Metro Bilbao.

a) Servicio de apoyo, tanto técnico como administrativo, al mantenimiento de los sistemas integrados de:

- **Lote 1: Gestión de la Calidad, Cartas de Servicios, Responsabilidad Social Corporativa,** bajo normas ISO 90001, UNE 93200 y SGE21 respectivamente y UNE-EN 13816 – Calidad del Transporte de viajeros.

- **Lote 2: Emisiones Gases Efecto Invernadero**, bajo norma ISO 14064.

El servicio contempla la actualización y/o elaboración de documentos de carácter interno relacionados directa o indirectamente con los sistemas de gestión integrados en Metro Bilbao (Informes de Revisión del Sistema, Manuales, Políticas, etc.).

El objetivo principal de la certificación UNE-EN 13816 – Calidad del Transporte de viajeros es establecer un marco común para:

- Definir qué es "calidad" en el transporte público
- Traducir las expectativas de los viajeros en indicadores medibles
- Evaluar el servicio prestado
- Mejorar continuamente la experiencia del usuario
- No certifica vehículos ni infraestructuras, sino el servicio de transporte como sistema.

La norma se basa en el llamado "bucle de calidad", que conecta:

- Expectativas del cliente
- Objetivos de calidad del operador
- Servicio prestado
- Percepción del cliente
- El operador debe demostrar que mide, analiza y mejora estos cuatro niveles.

Los 8 grandes criterios de calidad

1. Disponibilidad del servicio y oferta existente que incluye: Cobertura de la red, Horarios, Frecuencia, Regularidad
2. Accesibilidad: Accesos a estaciones/paradas, Venta de billetes, Accesibilidad universal (PMR), Información previa al viaje
3. Información: Horarios y rutas, Información en tiempo real, Incidencias, Claridad y comprensión

4. Tiempo: Puntualidad, Tiempo total de viaje, Correspondencias, Fiabilidad del servicio
5. Atención al cliente: Canales de atención, Gestión de reclamaciones, Trato del personal, Resolución de incidencias
6. Confort: Limpieza, Temperatura, Iluminación, Espacio disponible, Nivel de ocupación
7. Seguridad: Seguridad operacional, Prevención de accidentes, Seguridad frente a delitos, Señalización
8. Impacto ambiental: Consumo energético, Emisiones, Ruido, Gestión de residuos

Dentro de este servicio también está incluido el **asesoramiento técnico/legal** para el mantenimiento de los diferentes sistemas integrados actualmente implantados, la actualización permanente de la documentación y el cumplimiento de requisitos legales, incluyendo la información y formación en relación a las normas de referencia o legislación aplicable, el asesoramiento sobre la publicación e interpretación de nuevas normas aplicables, así como el apoyo en la elaboración de documentación reglamentaria, etc.

b) El servicio de auditoría interna de sistemas de gestión vinculados a certificación externa anteriormente citados, así como el seguimiento y colaboración en la solución de desviaciones, no conformidades o cualquier observación que pudieran generarse a raíz tanto de las auditorías internas como externas.

Se contempla la **realización de la Auditoría Interna** de los sistemas integrados de Gestión de la Calidad, Cartas de Servicios, Responsabilidad Social Corporativa, Emisiones Gases Efecto Invernadero y UNE-EN 13816 – Calidad del Transporte de viajeros. Incluye la realización de las auditorías internas en profundidad, documental y de gestión. Se desarrollará en todas las instalaciones de Metro Bilbao: Oficinas Centrales, Áreas Técnicas de Sopela y Ariz, Estaciones y Oficinas de Atención a Clientes.

Se emitirá el correspondiente informe completo de auditoría, especificando No Conformidades, Observaciones y Oportunidades de Mejora que se observen. El equipo auditor no estará adscrito a ningún proyecto de la empresa para dotarla de la objetividad e independencia necesarias.

Se contempla la prestación **de Soporte Técnico y Documental para la superación de las auditorías externas** de certificación, así como asesoramiento en la definición y realización del Plan de Acciones Correctivas y la resolución de las desviaciones.

Tras la realización de las Auditorías Externas, la empresa asesora, realizará un estudio del informe emitido por el Organismo de Certificación, analizando las acciones propuestas e introduciendo las puntualizaciones necesarias para la definición y realización del Plan de Acciones Correctivas.

c) Servicio de apoyo técnico y administrativo para la elaboración de documentos de carácter público relacionados directa o indirectamente con los sistemas de gestión integrados en Metro Bilbao (Informe Emisiones GEI, Carta de Servicios, Informe de Pacto Mundial, Memoria de Sostenibilidad bajo parámetros GRI, etc.).

Se prestará Soporte Técnico y Documental para la elaboración de documentos de carácter público relacionados directa o indirectamente con los sistemas de gestión integrados en Metro Bilbao:

Lote 1:

- Carta de Servicios
- Informe de Pacto Mundial
- Memoria de Sostenibilidad bajo parámetros GRI
- UNE-EN 13816 – Calidad del Transporte de viajeros
- Otros de carácter similar

Lote 2:

- Informe Emisiones GEI
- Otros de carácter similar

Para el correcto desarrollo de los trabajos previstos, se considera necesario un **número mínimo de horas anuales** detalladas del siguiente modo:

Lote1:

- **Servicio de apoyo técnico Sistemas de Gestión:** 75 horas/año (25 horas por cada sistema de gestión). Incluye al menos un tercio de las horas presenciales en las instalaciones de Metro Bilbao. Incluye la realización de una jornada de "cliente misterioso" en la auditoria interna de Carta de Servicios.
- **Servicio de auditorías:** 75 horas/año (25 horas por cada sistema de gestión). Incluye al menos la mitad de las horas presenciales en las instalaciones de Metro Bilbao.
- **Servicio de apoyo técnico de publicaciones y documentos:** 100 horas/año. Repartidas para la Memoria de Sostenibilidad (GRI) y resto de publicaciones según necesidad.

  Incluye al menos un tercio de las horas presenciales en las instalaciones de Metro Bilbao.

Lote2:

- **Servicio de apoyo técnico Sistemas de Gestión:** 25 horas/año. Incluye al menos un tercio de las horas presenciales en las instalaciones de Metro Bilbao. Incluye la realización de una jornada de "cliente misterioso" en la auditoria interna de Carta de Servicios.
- **Servicio de auditorías:** 25 horas/ año. Incluye al menos la mitad de las horas presenciales en las instalaciones de Metro Bilbao.

- **Servicio de apoyo técnico de publicaciones y documentos:** 50 horas/año.

  Repartidas para el Informe de Verificación de GEI y resto de publicaciones según necesidad.
  Incluye al menos un tercio de las horas presenciales en las instalaciones de Metro Bilbao.

Se entiende que para prestar un asesoramiento técnico adecuado, en relación a los requerimientos de los sistemas integrados de Gestión de la Calidad, Cartas de Servicios, Responsabilidad Social Corporativa y Emisiones Gases Efecto Invernadero y a los requerimientos legales aplicables o nueva legislación que pudiera ser de aplicación, **se debe partir de un profundo conocimiento del sector, y de los sistemas de gestión implantados actualmente en Metro Bilbao cuyo conocimiento debe adquirirse y cuyo coste estará incluido en el precio de la oferta presentada**. Por ello, no serán facturables las horas dedicadas a la obtención de dicho conocimiento, de la documentación, manuales y procedimientos, así como de las visitas a las instalaciones por este motivo.

Fechas de última emisión y de expiración de los certificados:

	ISO 9001	Carta de servicios	Gases Efecto Invernadero
Fecha última emisión	21/03/2025	21/03/2025	24/10/2024
Fecha expiración	26/07/2027	07/07/2028	24/10/2025

Las Auditorías Internas y Verificaciones se vienen realizando habitualmente en las fechas indicadas a continuación, lo cual será tenido en cuenta por la Empresa Contratista en cuanto a su planificación para la realización de las mismas:

Auditoria Externa ISO 9001 y Carta de Servicio	Verificación Gases Efecto Invernadero
Tanto para auditoria de seguimiento como de renovación: marzo	Tanto para auditoria de seguimiento como de renovación: junio

3. Hitos de facturación

La facturación se realizará atendiendo a los siguientes hitos:

a. Los servicios de asesoría, prolongados a lo largo del año, se facturarán trimestralmente.
b. Las auditorías internas y la asistencia durante la auditoría externa se facturará el importe total a la finalización del trabajo.

El precio total ofertado se considerará fijo y cerrado durante el ejercicio anual. No obstante, si en alguno de los servicios fuera necesario dedicación adicional será requerida la presentación de presupuesto y la aprobación previa del responsable del Proyecto de Metro Bilbao

La prestación del servicio, y por tanto las horas a facturar, se realizarán en las instalaciones de Metro Bilbao. No obstante, por eficiencia del servicio, se podrán realizar tareas desde las oficinas del adjudicatario (preparación de documentación, estudio de legislación, etc.), informando de la dedicación al responsable del proyecto de Metro Bilbao y obteniendo su autorización expresa para la facturación de dichas horas.

4. Control de los trabajos

La Empresa Adjudicataria nombrará un Encargado responsable del Servicio del Adjudicatario, que servirá de Interlocutor con la Dirección de Clientela e Innovación Social.

Siempre que el Adjudicatario solicite alguna instrucción o decisión, deberá proponer a su vez, aquélla que, a su entender, considere como más apropiada.

Metro Bilbao podrá definir puntualmente los controles de calidad que considere oportunos durante la vigencia del contrato.

4.1 Control Administrativo

El responsable del trabajo por parte de Metro Bilbao que realizará el control administrativo y el control de ejecución de los trabajos en cumplimiento del presente PPT es la Dirección de Clientela e Innovación Social.

4.2 Faltas

Se considerará Falta:

- La aportación al contrato de personal que no cumpla los requisitos especificados en el Pliego.
- La aportación a la ejecución del contrato de personal diferente al presentado en la oferta, sin notificación ni aceptación expresa por parte de M.B.
- La dedicación horaria menor de la concertada.
- La no realización de una actividad programada.
- La simulación de realización de una actividad.
- La negligencia en la recogida de datos, revisión de las circunstancias, preparación de información, realización de documentación, etc.
- La negligencia en la aplicación de medidas correctoras de situaciones irregulares.
- El incumplimiento de los plazos comprometidos.

4.3 Penalizaciones

La acreditación documentada de las faltas citadas dará lugar a:

- Una falta será causa de apercibimiento y llevará aparejada la deducción del 500€ del importe de la facturación.

- Dos faltas en el mismo mes llevarán aparejada la deducción de 1.000€ del importe de la facturación.

- La acumulación de tres faltas en el mismo año de contrato capacitarán a Metro Bilbao para proceder unilateralmente a la rescisión unilateral del contrato, con pérdida de la Fianza.

La adjudicataria podrá recurrir en el plazo de 7 días, siendo de su cuenta la aportación de las pruebas que estime oportunas. Si estas no fueren satisfactorias prevalecerá la opinión de Metro Bilbao S.A.

5. Presentación de ofertas

Entendiendo que las Empresas Ofertantes deben conocer las instalaciones en las que se prestarán los servicios, durante el período de preparación de las ofertas podrá concertarse una cita con la Dirección de Clientela e Innovación Social, en el teléfono: 944 254 000.

El desconocimiento de las circunstancias constatables en las mismas no podrá ser argumentada como base para ninguna modificación de las ofertas o del correspondiente contrato en caso de adjudicación.

El licitante deberá presentar la documentación de las ofertas en:
https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa

En caso de problemas técnicos para cargar las ofertas solicitar ayuda en el tlf.: 945016298.

La propuesta deberá cumplimentarse de acuerdo a las especificaciones del presente pliego y del Pliego de Cláusulas Administrativas 20-LG-DC-016.

La empresa ofertante deberá presentar la documentación que se indica en los apartados siguientes.

5.1 Información a presentar en la oferta valorable por juicio de valor (oferta técnica)

La **oferta técnica** de **ambos lotes (una memoria por cada lote)** deberá incluir los siguientes apartados:

- Propuestas de asesorías planteadas por el Ofertante: descripción para cada uno de los apartados definidos en el objeto de la licitación, con las actividades a realizar, la documentación que se deba generar y el apoyo que realizará al respecto la empresa ofertante. Se describirán los registros documentales que se tengan que realizar, el sistema a utilizar para el soporte documental y el apoyo que se oferta en relación a las novedades legislativas y normativas que aparezcan y su adaptación a las necesidades de Metro Bilbao para su cumplimiento en caso de ser de aplicación.
- Listado de referencias de trabajos similares acreditando experiencia en Asesoría de sistemas integrados de Gestión de la Calidad, Cartas de Servicios, Responsabilidad Social Corporativa y Emisiones Gases Efecto Invernadero
- Acreditación para la realización del servicio, o en su caso, en modo de Agrupación de Empresas. En este caso se indicará:
    - Actividad subcontratada
    - Consultora subcontratada
- Currículums acreditando experiencia del personal asignado y certificados formativos expedidos por organismos oficiales.

5.2 Información a presentar en la oferta valorable por fórmula (oferta económica)

Se ofertará de acuerdo con las unidades indicadas en el Cuadro de Precios que se adjunta como **Anexo 1**. El precio será cerrado, incluyendo el Beneficio Industrial.

El I.V.A. se facturará aparte.

6. Resolución

Metro Bilbao, S.A. adjudicará el servicio en base a la mejor oferta económica y técnica, según los criterios indicados en el cuadro de características, y condicionando la adjudicación a que la empresa suscriba y formalice la documentación contractual que redacte Metro Bilbao al efecto.

Una vez resuelta la adjudicación, se notificará el resultado de la misma a todas las empresas que hayan participado en el proceso.

7. Anexo 1: Modelo de Propuesta Económica y Cuadro de Precios

Modelo de Propuesta Económica

D./Dña……, con D.N.I……, en nombre ……, con domicilio a efectos de notificaciones en……, y C.I.F. ……

Declaro

I.- Que, he quedado enterado del procedimiento para la adjudicación del contrato que tiene por objeto **"Servicio de Asistencia Técnica y Auditorías Internas a los Sistemas de Gestión de Calidad, Carta de Servicios, Responsabilidad Social Corporativa, Emisiones Gases Efecto Invernadero y UNE-EN 13816 – Calidad del Transporte de viajerosen Metro Bilbao".**

- **Lote 1**: "Sistema de Gestión de Calidad en Oficinas de Atención a Clientes, Carta de Servicios, UNE-EN 13816 – Calidad del Transporte de viajeros y SGE21".

- **Lote 2**: "Auditoría interna anual ISO 14064-1. Verificación Gases Efecto Invernadero".

II.- Que, igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas, el Pliego de Cláusulas Administrativas y demás documentación que debe regir el presente contrato, que expresamente asumo y acato en su totalidad, sin salvedad alguna.

III.- Que, la Empresa a la que represento cumple con todos los requisitos y obligaciones exigidos por la normativa vigente para su apertura, instalación y funcionamiento, y que en la elaboración de la oferta se han tenido en cuenta todas las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de protección de empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

IV.- Que, en relación con la prestación de la presente oferta, propongo la realización de los trabajos según la tabla adjunta. Dichos importes incluyen todos los tributos, tasas, cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como cualquier otro gasto que se derive de la prestación, o que se origine por el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego, **a excepción del IVA**, que no será incluido.

En……, a…… de…… de……

Fdo.:
D.N.I.:

Cuadro de Precios

Precio anual de los servicios (**sin IVA**).

Lote 1: Sistema de Gestión de Calidad en OAC y Carta de Servicios, UNE-EN 13816 – Calidad del Transporte de viajeros y RSC

Descripción	Precio hora	Dedicación (horas/año)	Importe anual (€)	Observaciones
Servicio de apoyo al mantenimiento de los sistemas integrados de Gestión de la Calidad, Cartas de Servicios, Responsabilidad Social Corporativa, y UNE-EN 13816 – Calidad del Transporte de viajeros.		75		
Servicio auditoria interna de sistemas de gestión vinculados a certificación externa.		75		
Servicio de apoyo técnico y administrativo para la elaboración de documentos de carácter público relacionados directa o indirectamente con los sistemas de gestión integrados en Metro Bilbao.		100		
TOTAL		250		

El importe **máximo de licitación es de 10.400 €/año**.

Lote 2: Emisiones Gases Efecto Invernadero

Descripción	Precio hora	Dedicación (horas/año)	Importe anual (€)	Observaciones
Servicio de apoyo al mantenimiento del sistema Emisiones Gases Efecto Invernadero.		25		
Servicio auditoria interna de sistemas de gestión vinculados a certificación externa.		25		
Servicio de apoyo técnico y administrativo para la elaboración de documentos de carácter público relacionados directa o indirectamente con el sistema Emisiones Gases Efecto Invernadero.		50		
TOTAL		100		

El importe **máximo de licitación es de 3.500 €/año**.

Las ofertas económicas no podrán, en ningún caso, superar el importe máximo establecido para el coste del servicio. Si así fuera, no serán admitidas.