

TRENES ARGENTINOS OPERACIONES	SUBGERENCIA DE COMPROMISO CON EL PASAJERO	
		Nº RC 15072
		Revisión: 00
		Fecha: 10/2016
	Página 1 de 5	
OBRA: Consultoría de investigación presencial.		

Pliego de Especificaciones Técnicas RC 15072

1- GENERALIDADES

1.1-Introducción:

La presente documentación define las condiciones a cumplir para la provisión de los servicios de consultoría según lo requerido por la Subgerencia de Compromiso con el Pasajero.

En los aspectos generales se establece los trabajos de consultoría que deben realizarse, a ejecutarse conforme a las tareas detalladas en "Alcance de los Trabajos Básicos" del punto 1.3.4 del presente Pliego de Especificaciones Técnicas.

1.2- Visita a dependencias de Compromiso con el Pasajero:

En caso que resulte necesario, o el Oferente así lo requiera, se podrán contactar con el área requirente con la Lic. Florencia Esperón, en la Av. Leandro N. Alem 822 8° Piso. Correo electrónico: florencia.esperon@sofse.gob.ar, Celular 1562027864.

1.3- Servicios a suministrar:

En todos los casos, la consultoría deberá ser en un todo de acuerdo a la siguiente Especificación Técnica:

1.3.1- Definición

Desarrollo de investigación aplicada a ciudadanos usuarios de las líneas de ferrocarriles del Área Metropolitana de Buenos Aires que se encuentren bajo la órbita de la Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado (en adelante SOFSE). La investigación tiene como fin conocer la experiencia de viaje de los ciudadanos así como también sus percepciones, evaluaciones y propuestas de mejora hacia el servicio. Se espera que los resultados de la investigación en sus diferentes fases generen información necesaria para el fortalecimiento y enriquecimiento de las medidas y acciones que aplica la compañía en materia de transporte ferroviario basadas en las necesidades del público usuario.

1.3.2- Objetivos específicos

- Elaborar un perfil de los pasajeros que permita conocer los comportamientos, gustos, usos y costumbres de los usuarios.
- Identificar diferentes tipos de usuarios.

TRENES ARGENTINOS OPERACIONES	SUBGERENCIA DE COMPROMISO CON EL PASAJERO	
	OBRA: Consultoría de investigación presencial.	Nº RC 15072
		Revisión: 00
		Fecha: 10/2016
	Página 2 de 5	

- Determinar el nivel de satisfacción – calidad de servicio (calidad percibida-calidad producida).
- Obtener conocimiento sobre la experiencia de viaje y las prácticas de uso del servicio identificando posibles beneficios tales como economizar el tiempo y esfuerzo de sus trayectorias de viaje.
- Identificar debilidades y ventajas competitivas en el marco del servicio del transporte público en ferrocarriles, para elaborar recomendaciones de mejora desde la perspectiva de los usuarios (integración de modos de transportes motorizados y no motorizados, instalación de servicios en estaciones, etc.)

1.3.3- Metodología

Se deberá utilizar la siguiente técnica:

1.3.3.1- Encuestas presenciales:

- Instrumento de recolección de datos: Encuestas coincidentales que aplicarán un cuestionario estandarizado y semiestructurado. Tendrá preponderancia de preguntas cerradas, contemplándose la inclusión de preguntas abiertas. El oferente deberá proponer un cuestionario al cual SOFSE le realizará, si lo considera necesario, modificaciones. El cuestionario solo podrá utilizarse bajo la previa aprobación de SOFSE.
- Población: Hombres y mujeres mayores de 16 años, usuarios de las líneas metropolitanas del AMBA (Roca, Mitre, San Martín, Belgrano Sur, Sarmiento)
- Diseño muestral: Muestra aleatoria, sobre usuarios de estaciones de diferentes volúmenes en diferentes horarios. El oferente deberá cotejar la muestra de estudio con información censal para corroborar la variación del estudio. La aprobación y/o modificación del diseño muestral será atribución de SOFSE. La propuesta de diseño muestral deberá ser presentada ante SOFSE hasta diez días hábiles posteriores a la adjudicación de la contratación.
- Tamaño de muestra: 10.000 casos efectivos, divididos en dos olas trimestrales de 5.000 casos cada una. La distribución de la muestra se realizará en las cinco líneas del área metropolitana: Roca, Mitre, San Martín, Belgrano Sur, Sarmiento.
- Lugar de recolección de datos: el estudio se aplicará en andenes y hall de estaciones definidas en la formulación de la muestra de estudio.
- Fecha de inicio: Noviembre/diciembre de 2016 (primera ola) o dentro de los 30 días corridos posteriores a la adjudicación de la contratación (lo que ocurra primero), con entrega de resultados preliminares a los 60 días corridos posteriores a la adjudicación de la contratación. La segunda Ola se realizará en los meses de febrero/marzo de 2017 o a los 60 días corridos siguientes a la culminación de la primera Ola.
La entrega de los resultados se realizará en Av. Ramos Mejía 1302, piso 4, ante las autoridades de la Subgerencia de Compromiso con el Pasajero.

1.3.4- Alcance de los Trabajos Básicos

TRENES ARGENTINOS OPERACIONES	SUBGERENCIA DE COMPROMISO CON EL PASAJERO	
	OBRA: Consultoría de investigación presencial.	Nº RC 15072
		Revisión: 00
		Fecha: 10/2016
	Página 3 de 5	

Las siguientes condiciones se aplican a las dos olas de encuestas solicitadas al oferente.

- Diseño del instrumento de recolección de datos conjuntamente con el contratista.
- Diseño de la muestra.
- Impresión de los materiales.
- Contratación del personal que realizará el estudio (a cargo del oferente).
- Capacitación de los encuestadores y coordinadores de campo.
- Relevamiento de campo en andenes de estaciones seleccionadas en el diseño de la muestra.
- Supervisión del trabajo de campo.
- Edición y carga de cuestionarios.
- Análisis de los datos.
- Entrega de tablas estadísticas.
- Elaboración del informe con una síntesis de resultados y conclusiones.
- Presentación oral de los resultados.

1.3.5- Cumplimiento

El cumplimiento de la contratación se dará cuando la Operadora Ferroviaria apruebe los informes finales previstos para cada ola de encuestas. Tendrá la facultad de exigir nuevas formulaciones de los informes en caso de responder a los objetivos propuestos. Los informes deberán entregarse:

- 2 copias en formato papel debidamente firmadas por la autoridad máxima de la consultora seleccionada.
- 2 copia digitales.

Los informes entregados deberán contener los resultados de las investigaciones, cruces de variables y análisis cuantitativos y cualitativos de la información.

1.4- Comunicaciones

Durante la vigencia del Contrato toda comunicación entre las partes o acuerdo que altere las condiciones pactadas a la firma del mismo, se hará constar en Acta refrendada por ambas.

1.5- Entrega de los informes:

Dirección: Av. Ramos Mejía 1302, piso 4, C.A.B.A. Subgerencia de Compromiso con el Pasajero.

TRENES ARGENTINOS OPERACIONES	SUBGERENCIA DE COMPROMISO CON EL PASAJERO	
	OBRA: Consultoría de investigación presencial.	Nº RC 15072
		Revisión: 00
		Fecha: 10/2016
	Página 4 de 5	

2- A SUMINISTRAR / ITEMIZADO

<u>Ítem</u>	<u>Código</u>	<u>Descripción</u>	<u>Cantidad requerida</u>
1	SER18000010N	SERVICIOS PROFESIONALES	10000

3- ENTREGA Y RECEPCION DEL SERVICIO

3.1- Plazo de Entrega:

Los informes responden a los resultados obtenidos en cada ola de encuestas.
 La primer entrega del informe/ resultados será a los sesenta días posteriores a la adjudicación.
 La segunda entrega del informe/resultados será a los ciento veinte días posteriores a la adjudicación.
 La entrega de los informes finales se realizará en formatos papel y digital, en la calle Av. Ramos Mejía 1302, piso 4, deberá estar firmado por la autoridad máxima de la empresa seleccionada, dirigido al Subgerente de Compromiso con el Pasajero.

El proveedor podrá proponer otro plazo de entrega, el cual quedara a consideración de SOFSE.

Las fechas, plazos de ejecución y entrega son improrrogables salvo causa de fuerza mayor debidamente comprobable.

La mora en la ejecución y entrega se producirá en forma automática.

De existir un atraso injustificado o no aceptado por SOFSE, ésta podrá aplicar a su criterio una multa cuyo monto será del 0,2% del valor total de la contratación por cada día de atraso. Ello sin perjuicio de reservarse la facultad exclusiva de rescindir total o parcialmente el Contrato por atrasos injustificados o bien cuando se prevea la imposibilidad de cumplir o de debitar al proveedor los mayores costos que resulten.

El contratista no podrá subcontratar los trabajos solicitados por SOFSE bajo estas especificaciones técnicas. De producirse tal hecho queda sujeto a la rescisión del contrato.

4- CRITERIO DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE OFERTAS

4.1- De cumplimiento obligatorio de:

4.1.1- Cotización

TRENES ARGENTINOS OPERACIONES	SUBGERENCIA DE COMPROMISO CON EL PASAJERO	
	OBRA: Consultoría de investigación presencial.	Nº RC 15072
		Revisión: 00
		Fecha: 10/2016
	Página 5 de 5	

La valorización del trabajo a realizar deberá ser fijo y único para el total de la prestación de modo que no se admitan extraordinarias.

La SOFSE se reserva la facultad de ampliar los alcances de la investigación solicitando la utilización de otros tipos de metodologías hasta un veinte por ciento (20%) más del valor original del contrato.

4.1.2- Antecedentes

La Consultora deberá presentar conjuntamente con la oferta, antecedentes que demuestre haber realizado trabajos similares a los solicitados, como así también, acreditar fehacientemente que posee la documentación técnica para efectuar los trabajos objeto de la presente contratación y la solvencia técnica necesaria.

4.1.3- Instalaciones

La contratista deberá poseer un lugar propio adecuado para efectuar el tipo de trabajo cotizado.

4.1.4- Composición de las propuestas

El precio por los trabajos, deberá incluir la mano de obra y viáticos para su ejecución, incluido los detallados bajo el rubro "trabajos BÁSICOS", y "TRABAJOS EVENTUALES". De igual forma se debe contemplar toda aquella tarea que no haya sido listado, como así también el transporte, seguros y todo lo que se requiera para la correcta realización objeto de la contratación.

4.2- De cumplimiento secundario:

Cumplido el punto 4.1, se considerará:

- Oferta más conveniente: 50%
- Propuesta de plazo de entrega menor: 25%
- Capilaridad de la empresa: 25%


SANTIAGO PERES KEMP
 GTE. GRAL. DESARROLLO COMERCIAL
 OPERADORA FERROVIARIA S.E.