

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS, DE CALIDAD DE SERVICIOS DE TRANSPORTES, DE LÍNEAS, MODOS E INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE PERTENECIENTES AL CONSORCIO METROPOLITANO DE TRANSPORTES DE LA BAHÍA DE CÁDIZ.

INDICE

1. Objeto del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares:	3
2. Contenido y Características Técnicas de los trabajos:	3
2.1. Diseño, dimensionamiento, realización y explotación de estudios para obtener el índice de calidad subjetiva (ICS) del servicio marítimo regular de transportes.....	3
2.2. Diseño, dimensionamiento, realización y explotación de estudios para medir la satisfacción de los usuarios del transporte por carretera	5
2.3. Diseño, dimensionamiento, realización y explotación de estudio para obtener el índice de calidad subjetiva (ICS) de la estación de autobuses de Cádiz.....	6
2.4. Elaboración de un informe anual, tendencia y comparativa con años anteriores, al final de cada año de contrato.	7
3. Ámbito de actuación.....	7
4. Documentación en la ejecución del contrato.....	8
5. Equipo de trabajo	8
6. Dirección de los trabajos	8
7. Consultor y su Delegado.....	8
8. Lugar de entrega.....	9
9. Plazo de ejecución, presupuesto, y forma de abono	9
10. Confidencialidad y exclusividad.	10
11. Calendario de trabajos.....	10
ANEJO Nº 1. ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	12
1. INTRODUCCIÓN.....	12
2. OBJETO DEL TRABAJO.....	12
3. Análisis global de resultados.....	13
3.1. Valoración de la calidad del servicio.....	13
3.2. Valoración de la calidad del servicio según las variables de clasificación	13
3.3. Análisis de la calidad esperada	14
3.4. Diferencia (“GAP”) entre la calidad actual del servicio y la calidad esperada.....	14

CONTR-2021-583811
Pliego de Prescripciones Técnicas

MARIA TERESA ROVAYO DIAZ		21/10/2021 13:57:49	PÁGINA: 1 / 17
VERIFICACIÓN	NjyGwMNto7XzvlLxBN5o91gSbVwX5Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



4. Análisis individual de cada atributo.....	14
5. Análisis de tipologías de usuarios.....	15
ANEJO N°2. LISTADO DE VIAJEROS REGISTRADOS POR TÍTULOS. AÑO 2019.....	16

MARIA TERESA ROVAYO DIAZ		21/10/2021 13:57:49	PÁGINA: 2 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwMNto7XzvlLxBN5o91gSbVwX5Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



1. Objeto del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares:

Es objeto del presente pliego establecer las condiciones de carácter técnico que han de regir la contratación de servicios para la realización de estudios de satisfacción de usuarios, de calidad de servicios de transportes, y trabajos de campo, de líneas, y modos e infraestructuras de transporte pertenecientes al Consorcio Metropolitano de Transportes de la Bahía de Cádiz (CMTBC en adelante).

2. Contenido y Características Técnicas de los trabajos:

Los servicios habrán de abarcar en su prestación, los siguientes aspectos: estudios de satisfacción de los servicios de transportes, estudios de calidad reservada (cliente misterioso), obtenidos a partir de la realización los trabajos de campo que sean preciso realizar, en líneas y modos de transporte e infraestructuras pertenecientes al CMTBC, y la elaboración de informes anuales de recopilación de resultados del año, y variación y tendencia según los valores obtenidos en los años anteriores.

Será preciso que el adjudicatario disponga de licencia para trabajar en el entorno de trabajo del SPSS, o similar, tanto para la incorporación de datos procedentes de bases de datos en formato Excel, como para el tratamiento de datos, su análisis, y elaboración de informes a partir de los resultados obtenidos en dicho entorno.

Se considerará incluido en los trabajos que comprende el contrato, la realización por parte del adjudicatario de las siguientes tareas, y de cuantas otras haya incluido en su oferta el adjudicatario de los trabajos:

- Elaboración de los cuestionarios y/o formularios que manejen los encuestadores, o en su caso se entreguen a los usuarios, incluida su impresión o mediante formato electrónico, y medios y herramientas necesarias, para obtener los mencionados resultados, adaptado en cada caso a las necesidades del trabajo concreto.
- La explotación e interpretación de resultados.
- La realización y entrega de informes, con sus conclusiones.
- Control de Calidad y envío del producto final, en los plazos que marque el CMTBC, a la dirección del contrato.

El tamaño de la muestra de cada campaña deberá ser calculado por el adjudicatario, y deberá ser aprobado por la dirección de los trabajos antes de su inicio, considerado la necesidad de producir resultados significativos según modo, concesionario y relación/corredor, y también para aquellas líneas de mayor demanda.

A fecha de redacción de este pliego, la situación de crisis sanitaria por el coronavirus (COVID-19) ha tenido un gran impacto en la movilidad metropolitana en la Bahía de Cádiz, tanto en el modo marítimo, como el terrestre. La evolución que se producirá en los próximos meses es aún impredecible, si bien es de prever que se logre alcanzar unos niveles tanto de oferta como de demanda a lo largo del plazo del contrato, equivalentes a los existentes en el año 2019.

Se realizarán los siguientes trabajos durante la duración del contrato:

2.1. Diseño, dimensionamiento, realización y explotación de estudios para obtener el índice de calidad subjetiva (ICS) del servicio marítimo regular de transportes

CONTR-2021-583811
Pliego de Prescripciones Técnicas

3

MARIA TERESA ROVAYO DIAZ		21/10/2021 13:57:49	PÁGINA: 3 / 17
VERIFICACIÓN	NjyGwMnto7XzvlLxBN5o91gSbVwX5Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Se obtendrá el ICS del servicio marítimo durante la duración del contrato indicado en el Anexo 1 Cuadro resumen, obtenido cada uno a partir de campañas con periodicidad cuatrimestral, que a su vez están formadas por dos estudios: el valor del ICS se obtendrá como media del resultado de las encuestas directas a usuarios, y del estudio de calidad reservada.

El número de trabajos de campo de ambos estudios (encuestas a usuarios y calidad reservada), será de **un (1) estudio cada cuatro (4) meses**, y comprenderá dos campañas cada uno obtenidas:

1. Mediante encuestación directa a una muestra representativa de usuarios del servicio marítima, por encuestadores acreditados.
2. Mediante estudio de calidad reservada (cliente misterioso) a realizar por personal formado no identificado.

Dichos estudios incluirán las fases de diseño, dimensionamiento, realización y explotación de las encuestas, elaboración de informes, y presentación de conclusiones en documento ejecutivo, cuyo resultado final sea indicar el valor obtenido del ICS del periodo.

El ICS será medido de 0 (peor) a 10 (mejor) y redondeado a 1 decimal, y responde a la percepción de la calidad del servicio apreciado por los usuarios del mismo, y a la calidad percibida por encuestadores que trabajen de forma anónima (estudio de calidad reservada, o cliente misterioso).

El universo objeto de esta investigación comprenderá el total de usuarios, a partir de 16 años de edad, que utilicen una de las dos líneas marítimas que operan para el Consorcio: líneas B-042 Cádiz-El Puerto de Santa María, y B-065 Cádiz-Rota.

4

La demanda anual total de viajeros en el año 2019 del servicio marítimo fue de 540.904, según se recoge en el Anexo 2 a este Pliego

El objetivo del estudio de calidad reservada (cliente misterioso), es realizar una medición objetiva y constante de la evolución de la calidad del servicio por profesionales formados, y por tanto eliminar la subjetividad del usuario encuestado, especialmente significativa con usuarios ocasionales cuyo motivo del viaje es ocio, por lo que preferentemente, debe ser la misma persona quien realice el trabajo de campo en los estudios de calidad reservada, para que plasme adecuadamente la evolución de calidad que observa en el servicio, debiendo quedar garantizado el anonimato de cara al operador del servicio marítimo.

La muestra mínima de la campaña de encuestas a usuarios, debe ser tal que el error global no sea superior al $\pm 3,9\%$, bajo situación de máxima incertidumbre ($p=q=0,5$), con un nivel de confianza del 95%.

El valor del ICS del periodo se obtendrá como media del resultado de las encuestas directas a usuarios y calidad reservada, en los que se medirán al menos los siguientes aspectos:

- Información sobre los servicios y sus incidencias.
- Limpieza de los barcos y terminales marítimas, zonas de estancia y tránsito.
- Limpieza de aseos de barcos y terminales marítimas.

CONTR-2021-583811
Pliego de Prescripciones Técnicas

MARIA TERESA ROVAYO DIAZ		21/10/2021 13:57:49	PÁGINA: 4 / 17
VERIFICACIÓN	NjyGwMnto7XzvlLxBN5o91gSbVwX5Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Medidas anti COVID, o similares.
- Sensación de seguridad a bordo y en las estaciones respecto a agresiones, robos, etc.
- Medios prestados por el operador al público para facilitar el embarque y desembarque (accesibilidad).
- Confort durante la travesía y sensación de seguridad.
- Trato del personal.
- Servicios complementarios al viajero (en caso que se presten por el operador).
- Servicio de préstamo gratuito de bicicletas
- Valoración global del servicio

Adicionalmente, la Dirección del trabajo podrá establecer la necesidad de incluir preguntas relativas a obtener la satisfacción acerca de los sistemas de pago para obtener los títulos de transporte, y la sensación de puntualidad.

2.2. Diseño, dimensionamiento, realización y explotación de estudios para medir la satisfacción de los usuarios del transporte por carretera

Durante la vigencia del contrato, se deberá realizar estudios para medir la calidad percibida por los usuarios del transporte por carretera, a realizar en los meses de julio y noviembre.

Dichos estudios incluirán las fases de diseño, dimensionamiento, realización y explotación de las encuestas, elaboración de informes, y presentación de conclusiones en documento ejecutivo.

La muestra mínima de la campaña de encuestas a usuarios, debe ser tal que el error global no sea superior al $\pm 3,9\%$, bajo situación de máxima incertidumbre ($p=q=0,5$), con un nivel de confianza del 95%,

El universo objeto de esta investigación comprenderá el total de usuarios, a partir de 16 años de edad, que utilicen como modo de transporte una de las líneas de transporte público regular de viajeros interurbanos competencia del Consorcio, correspondientes a las siguientes concesiones y empresas operadoras:

- VJA-020: Belizón y Rodríguez, S.L.
- VJA-025: La Requenense de Autobuses Carmen Limorte, S.A.
- VJA-044: Tranvía de Cádiz a San Fernando y Carraca, S.A.
- VJA-147: Transportes Generales Comes, S.A.
- VJA-089: UTE Damas – Grupo Interbus

El listado actualizado de líneas en funcionamiento puede consultarse en el apartado de horarios del Consorcio: <https://siu.cmtbc.es/es/horarios.php>

La demanda anual de viajeros en el año 2019 con títulos de Consorcio fue de 4.672.149, según se recoge en el Anexo 2 a este Pliego

El valor anterior no contiene viajeros con otros títulos de transporte que no gestiona el Consorcio, como son los de familia numerosa o titulares de tarjeta JA-65, o viajeros con

5

CONTR-2021-583811
Pliego de Prescripciones Técnicas

MARIA TERESA ROVAYO DIAZ		21/10/2021 13:57:49	PÁGINA: 5 / 17
VERIFICACIÓN	NjyGwMNto7XzvlLxBN5o91gSbVwX5Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



descuentos propios de las empresas operadoras. Puede estimarse que en 2019 el total de viajeros en líneas del Consorcio, dentro de su ámbito, fue de aproximadamente 5.496.000.

Debe además tenerse en cuenta, que determinadas líneas de transporte que pertenecen al ámbito del Consorcio, tienen parte de su recorrido fuera de dicho ámbito. Al objeto de simplificar la obtención de encuestas, no se distinguirá entre viajeros que realicen trayectos 100% metropolitanos, del resto de viajeros en líneas cuyo recorrido excedan el ámbito del Consorcio.

A fecha de redacción de este Pliego, la demanda observada en el modo terrestre en el último mes con datos disponibles, fue un 57,3% la registrada en el mismo mes del año 2019.

El tamaño de la muestra de cada estudio, deberá ser calculado por el adjudicatario, y ser aprobado por la dirección de los trabajos antes de su inicio, considerado la necesidad de producir resultados significativos según concesionario y relación/corredor, y también para aquellas líneas de mayor demanda, a criterio de la Dirección del contrato.

2.3. Diseño, dimensionamiento, realización y explotación de estudio para obtener el índice de calidad subjetiva (ICS) de la estación de autobuses de Cádiz

Se realizará el diseño, dimensionamiento, realización y explotación de las encuestas, elaboración de informes, y presentación de conclusiones en documento ejecutivo, para obtener con una periodicidad anual, el índice de calidad subjetiva (ICS) de la estación de autobuses de Cádiz.

Se obtendrá un índice anual que mida la calidad subjetiva (ICS), medido de 0 (peor) a 10 (mejor) y redondeado a 1 decimal, y que responde a la percepción de la calidad del servicio apreciada por los usuarios de la estación, y la percibida por el propio CMTBC.

6

El citado ICS se obtendrá:

1. Mediante encuestación directa a una muestra representativa de usuarios de la estación, por encuestadores acreditados.
2. Mediante estudio de calidad reservada (cliente misterioso) a realizar por personal formado no identificado.

La muestra mínima de la campaña de encuestas a usuarios, debe ser tal que el error global no sea superior al $\pm 3,9\%$, bajo situación de máxima incertidumbre ($p=q=0,5$), con un nivel de confianza del 95%.

El número de campañas de encuestas a usuarios al año será de al menos dos (2), debiendo al menos una de ellas realizarse entre el 15 de junio y el 15 de septiembre. El resultado anual se obtendrá de la media aritmética del resultado de cada campaña.

El número de estudios de calidad reservada al año será al menos igual al de encuestas directas a usuarios del servicio. El resultado anual se obtendrá de la media aritmética del resultado de cada estudio.

El valor del ICS anual se obtendrá como media ponderada del resultado anual, de las encuestas directas a usuarios y estudio calidad reservada, en los que se asignarán como pesos de ponderación: 60 puntos a la encuesta directa a usuarios, y 40 puntos a los estudios de calidad reservada.

CONTR-2021-583811
Pliego de Prescripciones Técnicas

MARIA TERESA ROVAYO DIAZ		21/10/2021 13:57:49	PÁGINA: 6 / 17
VERIFICACIÓN	NjyGwMnto7XzvlLxBN5o91gSbVwX5Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Los aspectos a medir en las encuestas directas a usuarios y estudio de calidad reservada, serán en ambos iguales, y al menos serán los siguientes aspectos:

- Información sobre los servicios y sus incidencias.
- Limpieza y mantenimiento de la estación.
- Seguridad en la estación respecto a agresiones, robos, etc.
- Confort.
- Trato del personal de la explotación de la estación (no incluye taquillas de operadores, ni bar cafetería), incluyendo servicio de seguridad y limpieza.
- Trato del personal de taquillas de operadores
- Trato del personal del personal del servicio de bar-cafetería
- Servicios complementarios al viajero:
 - Información en paneles electrónicos
 - Información en soportes impresos
 - Información en taquillas de operadores (no incluye el trato del personal)
 - Información en el puesto de control (no incluye el trato del personal).
 - Consignas (no incluye el trato del personal).
 - Carros portamaletas (en caso que se presten por el adjudicatario de la estación).
 - Otros (en caso que se presten por el adjudicatario de la estación).
 - Bar-cafetería (no incluye el trato del personal).
 - Máquinas automáticas expendedoras de bebidas y comidas.
- Valoración global de la estación.

En el año 2019, el total de viajeros de línea regular que tuvo la estación de autobuses de Cádiz fue de aproximadamente 654.500 viajeros, y se registraron 52.369 expediciones de línea regular. 7

Adicionalmente se registran entradas y salidas de autobuses de líneas no regulares, si bien el número de viajeros y autobuses es residual, por lo que al objeto de simplificar la obtención de encuestas, no se distinguirá entre viajeros de líneas regulares, de viajeros de líneas no regulares.

2.4. Elaboración de un informe anual, tendencia y comparativa con años anteriores, al final de cada año de contrato.

El contenido del informe será el que defina la auditoría de calidad del CMTBC, según indique la Dirección de los trabajos al adjudicatario, contando al menos con una recopilación de los resultados de los trabajos de satisfacción realizados por el CMTBC en el año, en el servicio marítimo, modo terrestre, satisfacción global (dos modos anteriores), y estación de autobuses de Cádiz, y la tendencia observada con años anteriores.

3. Ámbito de actuación

El ámbito de actuación de los trabajos a ejecutar previstos en el presente Pliego corresponderá al de todos los municipios en los que sea de aplicación la integración tarifaria, que en el momento de redacción del presente Pliego son los siguientes:

Cádiz, San Fernando, Chiclana de la Frontera, Puerto Real, El Puerto de Santa María, Rota, Jerez, Medina Sidonia, Arcos de la Frontera, Sanlúcar de Barrameda, Chipiona y Conil de la Frontera.

CONTR-2021-583811
Pliego de Prescripciones Técnicas

MARIA TERESA ROVAYO DIAZ		21/10/2021 13:57:49	PÁGINA: 7 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwMNto7XzvlLxBN5o91gSbVwX5Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Todo ello sin perjuicio de la incorporación de otros municipios que puedan suscribir documentos de colaboración con el CMTBC.

En cualquier caso, será el CMTBC quien determine el ámbito concreto para cada uno de los trabajos, y con antelación suficiente al inicio de los mismos.

4. Documentación en la ejecución del contrato.

Toda la documentación que se genere será propiedad del Consorcio, y se entregarán tres copias en soporte papel y una copia en soporte digital de cada trabajo realizado tanto de textos y planos finales en los formatos que determine el Consorcio, como de esquemas y figuras, así como de cualquier tipo de fichero intermedio que se realizara y que se solicite.

Además, se aportará una copia de los ficheros realizados, en especial la base de datos de las encuestas que se realicen preferentemente en formato Excel o sistema abierto equivalente, así como copias escaneadas de los documentos originales de las encuestas (en caso de que éstas se hicieran en formato papel)

5. Equipo de trabajo

El equipo de trabajo estará formado por personal con la suficiente formación en relación a los estudios objetos de este pliego.

El adjudicatario tendrá que disponer del número suficiente de personas para que los estudios estén en el tiempo y la forma que determine el Consorcio de Transportes Bahía de Cádiz, si para ello fuere necesaria la contratación temporal de más personal, deberá hacerlo.

6. Dirección de los trabajos

De conformidad con los aspectos recogidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas para la contratación de los servicios objeto de este contrato, el CMTBC nombrará un Director/a de los trabajos, único para todo el contrato, pudiendo nombrarse distintos en función del tipo de trabajo encargado.

El Director/a del trabajo desempeñará, en general, una función coordinadora, establecerá criterios y líneas de actuación del personal técnico del adjudicatario y podrá reclamar todas las ayudas técnicas que necesite para una razonable comprobación de las labores realizadas.

Estará entre las tareas del Director/a del trabajo, el fijar los plazos de entrega parciales de cuantos avances se registren en los trabajos que estén en curso, y fijar los plazos finales de entrega.

El Director/a del trabajo deberá estar en todo momento perfectamente informado por el Consultor del avance en los trabajos que se vayan realizando, y comprobará la correcta redacción de todos los documentos del Proyecto, con facultades para rectificar, modificar, añadir y pedir cuantas aclaraciones sean necesarias de los trabajos realizados.

7. Consultor y su Delegado

Se entiende por "Consultor" la parte contratante encargada de ejecutar la prestación de servicios y labores relacionadas, que actuará ante el CMTBC mediante la persona designada a tal

8

CONTR-2021-583811
Pliego de Prescripciones Técnicas

MARIA TERESA ROVAYO DIAZ		21/10/2021 13:57:49	PÁGINA: 8 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwMnto7XzvlLxBN5o91gSbVwX5Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



efecto, y el “Delegado del Consultor”, que se responsabilizará de organizar la ejecución de los servicios y poner en práctica las directrices recibidas de la Dirección, y proponer a ésta o colaborar con el Consultor realizará todos los trabajos de análisis, diseño, cálculo y detalle, y será plenamente responsable, técnica y legalmente, del contenido del Estudio y de las partes que puedan diferenciarse en el mismo, así como de los plazos de entrega.

El Consultor aportará un equipo humano formado por un número suficiente de técnicos competentes en cada una de las materias objeto del trabajo y unos medios materiales adecuados para su correcta realización.

Para justificar estos aspectos facilitará una relación del personal técnico que vaya a intervenir en el trabajo, con indicación de las funciones específicas de cada persona y su dedicación a este trabajo, y aportará el historial profesional al menos de los jefes de equipo y de las que ocupen los puestos de mayor relevancia. Asimismo incluirá una relación de los medios técnicos y auxiliares más destacados que habrá de destinar a la ejecución de las diferentes tareas. En el caso de que incorpore a su oferta colaboradores externos, deberá presentar las referencias técnicas de los mismos y carta de compromiso de realización del trabajo en caso de ser adjudicatarios.

Habida cuenta de la especial índole de los trabajos a desarrollar, el Consultor deberá contar con especialistas de las siguientes materias:

- Estadística
- Sociología
- Transporte
- Economía

9

El Consultor acudirá a requerimiento del Director de los Trabajos a cuantas reuniones considere necesarias con un plazo de convocatoria de una semana y con cuanta información y documentación se requiera.

Será de cuenta del Consultor la obtención de todos los permisos y licencias que se requieran para la ejecución de los trabajos encomendados, así como el abono de impuestos, tasas, cánones y otros gastos a que dé lugar su desarrollo. Estos gastos se considerarán integrados en los precios ofertados.

8. Lugar de entrega

La entrega de los estudios objeto de contrato se realizarán en el Registro General de la sede del CMTBC, en los formatos que se acuerden con la Dirección de los Trabajos,, pudiendo completarse y/o simultanearse con entregas de documentas parciales y mediante correo electrónico o forma análoga.

9. Plazo de ejecución, presupuesto, y forma de abono

El presupuesto de licitación para la adjudicación de los trabajos indicados en este Pliego, así como el plazo y posibles prórroga, se encuentran recogidos en el Anexo nº1 Cuadro Resumen del PCAP.

El Precio del Contrato, es decir, la cantidad por la cual se compromete el Equipo Técnico a realizar los trabajos de acuerdo con el presente Pliego es el que figurase en la Proposición presentada por el adjudicatario en el Anexo correspondiente a la oferta económica, y no podrá

CONTR-2021-583811
Pliego de Prescripciones Técnicas

MARIA TERESA ROVAYO DIAZ		21/10/2021 13:57:49	PÁGINA: 9 / 17
VERIFICACIÓN	NjyGwMNto7XzvlLxBN5o91gSbVwX5Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



superar en ningún caso el presupuesto indicado en el párrafo anterior. Se entenderá que el importe del Precio del Contrato, así como el de cada uno de los estudios que lo conforman, cubren la totalidad de los costes (incluido IVA e impuestos que correspondan), constituyendo dicho importe la contrapartida de la parte contratante por la totalidad de los servicios objeto del Contrato.

El abono de los trabajos se realizará tras finalización de los mismos y entrega de la documentación que corresponda en el Registro General del Consorcio, y previa conformidad a los mismos por parte de la Dirección del Trabajo.

10. Confidencialidad y exclusividad.

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos a personas o entidades que no estén explícitamente mencionados en este sentido en el contrato, o en su caso, sin el consentimiento por escrito del CMTBC. Del mismo modo, la suscripción del contrato no supone derecho de exclusividad para la empresa adjudicataria pudiendo el Consorcio contratar con otras empresas trabajos de similares características según necesidades ordinarias surgidas.

11. Calendario de trabajos.

Se indican a continuación calendario orientativo de los trabajos que deberán ser realizados en orden cronológico a lo largo de una anualidad por parte de la empresa adjudicataria, suponiendo que el comienzo del contrato sea en noviembre de 2021.

	2021	2022	2023	2024
ENERO				
FEBRERO				
MARZO		1er trimestre barco + cliente misterioso barco + cliente misterioso estación	1er trimestre barco + cliente misterioso barco + cliente misterioso estación	1er trimestre barco + cliente misterioso barco + cliente misterioso estación
ABRIL				
MAYO				
JUNIO				
JULIO		2º trimestre barco + cliente misterioso barco + estudio autobús verano +	2º trimestre barco + cliente misterioso barco + estudio autobús verano	2º trimestre barco + cliente misterioso barco + estudio autobús verano + encuestas estación

10

CONTR-2021-583811
Pliego de Prescripciones Técnicas

MARIA TERESA ROVAYO DIAZ	21/10/2021 13:57:49	PÁGINA: 10 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwMNo7XzvlLxBN5o91gSbVwX5Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/



	2021	2022	2023	2024
		encuestas estación	+ encuestas estación	
AGOSTO				
SEPTIEMBRE				
OCTUBRE		cliente misterioso estación	cliente misterioso estación	cliente misterioso estación
NOVIEMBRE	3er trimestre barco + cliente misterioso barco + autobús + encuestas estación	3er trimestre barco + cliente misterioso barco + autobús + encuestas estación	3er trimestre barco + cliente misterioso barco + autobús + encuestas estación	
DICIEMBRE	INFORME ANUAL CON SU TENDENCIA Y COMPARATIVA CON AÑOS ANTERIORES	INFORME ANUAL CON SU TENDENCIA Y COMPARATIVA CON AÑOS ANTERIORES	INFORME ANUAL CON SU TENDENCIA Y COMPARATIVA CON AÑOS ANTERIORES	

11

CONTR-2021-583811
Pliego de Prescripciones Técnicas

MARIA TERESA ROVAYO DIAZ	21/10/2021 13:57:49	PÁGINA: 11 / 17
VERIFICACIÓN	NjyGwMNto7XzvlLxBN5o91gSbVwX5Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/



ANEJO Nº 1. ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Se describe en el presente documento, las características mínimas que deben cumplir los estudios de satisfacción a usuarios para medir la calidad percibida en los servicios de transporte público regular.

1. INTRODUCCIÓN

El Consorcio de Transportes. Bahía de Cádiz (CMTBC en adelante) acoge, como uno de sus objetivos de mayor interés, el conocimiento de la situación y evolución de la opinión de los usuarios con respecto a la calidad del servicio en la red de líneas interurbanas con servicio en su ámbito de competencia, tanto desde el punto de vista derivado de su responsabilidad en la gestión de las diferentes concesiones como de la importancia socioeconómica que ésta representa.

Una de las estrategias para lograr este objetivo consiste en la implantación de procedimientos orientados a la detección de causas de no-calidad y la programación de medidas de actuación encaminadas a su eliminación.

Es práctica habitual, en las instituciones prestadoras de servicios, y en el marco de esta iniciativa, proceder a medir la valoración de la calidad del servicio percibido por sus usuarios (calidad subjetiva) y analizar la evolución temporal de los índices utilizados al efecto. Este proceso entraña una línea de acción en la que el usuario ocupa una posición preeminente, desplazando el centro de gravedad hacia la percepción subjetiva, y en último término, a la satisfacción de éste.

Esta acción de seguimiento de la calidad del servicio prestado debe anticipar la evaluación de las carencias de calidad; proporcionando información en una doble vertiente: De una parte, la determinación de los puntos fuertes y débiles del servicio y sus posiciones respectivas; y de otra parte, la decisión de los aspectos sobre los que se establecerán las prioridades de acción (y por supuesto, de inversión), de mejora de la calidad.

Ahora bien, este planteamiento estratégico requiere una orientación pragmática que permita la definición y desarrollo de pautas de acción concretas.

Dichas pautas, en el contexto antes señalado, deben dar respuesta a dos requerimientos fundamentales para ser permanentemente eficaces:

- Identificar dónde deben actuar las medidas de mejora de la calidad.
- Identificar sobre qué componentes relevantes del servicio para el usuario se debe actuar.

La articulación del marco general (puntos fuertes y débiles, prioridades, etc.) y la necesidad de acciones concretas, conforma el objeto de un estudio acerca de la valoración y análisis de la calidad del servicio percibida por los usuarios de los diferentes operadores de transporte público interurbano de viajeros, cuya planificación es competencia de este organismo, acorde con las directrices establecidas en la Norma Europea UNE 13816.

2. OBJETO DEL TRABAJO

El objeto del trabajo radica en establecer un sistema riguroso que permita valorar, de una forma cuantitativa, la calidad del servicio y el grado de satisfacción de los usuarios de las diferentes

12

CONTR-2021-583811
Pliego de Prescripciones Técnicas

MARIA TERESA ROVAYO DIAZ		21/10/2021 13:57:49	PÁGINA: 12 / 17
VERIFICACIÓN	NjyGwMnto7XzvlLxBN5o91gSbVwX5Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



líneas de transporte interurbano de viajeros de la Bahía de Cádiz, tanto en el modo autobús como en el modo marítimo, en relación con los componentes más relevantes del servicio agrupados en los siguientes “Sectores de Calidad”:

- 1) Funcionalidad del servicio
- 2) Confort de la flota (vehículos y embarcaciones)
- 3) Conducta y comportamiento del personal
- 4) Infraestructura del servicio
- 5) Información al usuario
- 6) Estado y mantenimiento de la flota (vehículos y embarcaciones)
- 7) Seguridad del viajero

Desde la perspectiva del usuario, y como variables de clasificación, se considerarán:

- i. Características sociodemográficas: sexo, edad, nivel de formación y actividad.
- ii. Hábitos de utilización del servicio: motivo del viaje, frecuencia, duración del viaje y jornadas de uso.

Los resultados a obtener concluirán en el desarrollo de un sistema de indicadores -Índices de Satisfacción- permitirán:

- Conocer el modo en que el usuario percibe la mejora o deterioro de los diferentes aspectos del servicio que le ofrecen las líneas de transporte público de viajeros interurbanos.
- Verificar su evolución a través del tiempo, como base que oriente las acciones de mejora, cambio o consolidación de las condiciones del servicio ofrecido por las líneas de transporte público interurbano.
- Posibilitar actuaciones futuras de acuerdo con los deseos del propio usuario.

13

Se trata, pues, de extraer la valoración que este público usuario hace del medio de transporte con el que tiene una relación directa y cotidiana, partiendo de unos indicadores que permitan valorar la calidad del servicio de viajeros, detectar los grados de satisfacción de los usuarios con el servicio, jerarquizar las variables de calidad según la importancia que tienen para los usuarios y fijar las aspiraciones y expectativas de los usuarios en relación a los diferentes indicadores de calidad del servicio, mediante la obtención de unos Índices de Calidad Subjetivos, de acuerdo con la jerarquía o importancia que concedan a cada uno de ellos.

3. Análisis global de resultados

3.1. Valoración de la calidad del servicio

La valoración de la calidad del servicio para cada uno de los aspectos considerados se efectuará mediante una puntuación de 0 a 10 como puntuación máxima.

Si la media aritmética resultara superior a cinco, se observará la existencia de una buena opinión sobre la calidad del servicio que ofrecen las líneas interurbanas en general.

3.2. Valoración de la calidad del servicio según las variables de clasificación

CONTR-2021-583811
Pliego de Prescripciones Técnicas

MARIA TERESA ROVAYO DIAZ		21/10/2021 13:57:49	PÁGINA: 13 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwMnto7XzvlLxBN5o91gSbVwX5Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Para analizar los resultados que se obtengan en los diversos aspectos del servicio investigado, se procederá a cruzar cada uno de ellos con aquellas variables que por su interdependencia puedan aportar información detallada en dirección a satisfacer los objetivos del estudio.

En concreto se obtendrá la valoración de la calidad de los servicios investigados, clasificada según:

- Sexo
- Grupos de edad
- Período horario
- Ocupación
- Empresa

3.3. Análisis de la calidad esperada

La calidad esperada se analizará a partir de los resultados de la opinión sobre la importancia que el usuario conceda a cada una de las características del servicio, independientemente de cómo se encuentren en la actualidad.

La puntuación podrá variar desde 0 hasta 10.

También se estudiará la calidad esperada de cada atributo investigado, según las variables de clasificación: sexo, edad, período horario, ocupación, tipo de billete y empresa. Se obtendrá un Índice Global de Calidad Esperada.

3.4. Diferencia (“GAP”) entre la calidad actual del servicio y la calidad esperada

Analizada la valoración de la calidad actual y la calidad esperada de cada atributo, se calculará la diferencia (GAP) entre ambas, cuyo resultado arrojará valores negativos en todos los aspectos del servicio, pues la valoración sobre cómo se encuentran en la actualidad siempre será inferior a la importancia concedida o calidad esperada del atributo. También se calculará la diferencia entre la valoración actual y la importancia concedida a cada atributo del servicio, según las variables de segmentación: sexo, edad, período horario, ocupación, tipo de billete y empresa.

En cada caso se calculará el diferencial del Índice global de calidad.

4. Análisis individual de cada atributo

Se realizará un análisis detallado de cada atributo del servicio investigado.

Para cada uno de ellos se presentarán los siguientes resultados:

Valoración actual del atributo y tipo de usuario que caracterice la calidad actual según las variables de clasificación

Calidad esperada del atributo y tipo de usuario que caracterice la calidad esperada según las variables de clasificación

Ficha resumen que incluya

- Puntuación de la calidad actual en frecuencia y porcentajes
- Distribuciones de puntuaciones
- Datos estadísticos significativos

14

CONTR-2021-583811
Pliego de Prescripciones Técnicas

MARIA TERESA ROVAYO DIAZ		21/10/2021 13:57:49	PÁGINA: 14 / 17
VERIFICACIÓN	NjyGwMNto7XzvlLxBN5o91gSbVwX5Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Puntuaciones significativas

5. Análisis de tipologías de usuarios

Se investigarán las tipologías de los diferentes individuos que integren la muestra seleccionada y la caracterización de las agrupaciones correspondientes según las distintas variables socioeconómicas que contempla la encuesta: sexo, edad y ocupación.

Al efecto se propone utilizar el procedimiento multivariante de análisis "clúster" que incorpora la aplicación de tratamiento estadístico SPSS/PC+, denominada "Quick Cluster".

Las técnicas de tabulación permitirán evaluar la importancia que determinados colectivos otorguen a los diferentes aspectos contenidos en la encuesta. El método de segmentación, a utilizar en esta ocasión permitirá repartir la población objeto de la encuesta en grupos bien definidos en función de la calificación concedida como elemento discriminante a los citados aspectos del servicio.

Para cada una de las tipologías definidas se expondrá:

- La composición de cada clúster y del total de la muestra, según las variables socioeconómicas: sexo, edad y ocupación.
- Las puntuaciones medias (valoración de la calidad actual, de la calidad esperada y el diferencial) correspondientes a cada aspecto incluido en la encuesta.
- La representación gráfica de la importancia relativa de cada atributo, obtenida como diferencia entre la valoración del clúster y la del conjunto de la muestra, relativizadas por la desviación estándar de la muestra.

MARIA TERESA ROVAYO DIAZ		21/10/2021 13:57:49	PÁGINA: 15 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwMNto7XzvlLxBN5o91gSbVwX5Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



ANEJO Nº2. LISTADO DE VIAJEROS REGISTRADOS POR TÍTULOS. AÑO 2019

Se recoge a continuación, a modo meramente orientativo, el número total de viajeros registrados en el año 2019 con títulos de transporte del CMTBC (Billete Sencillo y Tarjeta, sin incluir otros títulos como Familia Numerosa y títulos con descuento para titulares de tarjeta JA-65).

El CMTBC suministrará al adjudicatario, con el máximo nivel de desagregación posible, el número de viajeros según títulos en el histórico que se considere, para el diseño adecuado de los trabajos previstos.

AÑO 2019- TOTAL VIAJEROS			
nº saltos	AUTOBÚS INTERURBANO	SERVICIO MARÍTIMO	TOTAL
0	118.195	-	118.195
1	273.774	-	273.774
2	760.495	-	760.495
3	2.654.620	-	2.654.620
4	215.303	433.346	648.649
5	493.823	-	493.823
6	34.794	-	34.794
7	111.540	107.558	219.098
8	147	-	147
9	9.457	-	9.457
total	4.672.149	540.904	5.213.053

16

AÑO 2019- VIAJEROS BILLETE SENCILLO			
nº saltos	AUTOBÚS INTERURBANO	SERVICIO MARÍTIMO	TOTAL
0	42.693	-	42.693
1	118.901	-	118.901
2	249.518	-	249.518
3	841.451	-	841.451
4	60.322	297.658	357.980
5	171.619	-	171.619
6	13.579	-	13.579
7	73.028	58.568	131.596
8	88	-	88
9	4.648	-	4.648
total	1.575.847	356.226	1.932.073

CONTR-2021-583811
Pliego de Prescripciones Técnicas

MARIA TERESA ROVAYO DIAZ		21/10/2021 13:57:49	PÁGINA: 16 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwMNo7XzvlLxBN5o91gSbVwX5Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



AÑO 2019- VIAJEROS TARJETA			
nº saltos	AUTOBÚS INTERURBANO	SERVICIO MARÍTIMO	TOTAL
0	75.502	-	75.502
1	154.874	-	154.874
2	510.977	-	510.977
3	1.813.168	-	1.813.168
4	154.981	135.688	290.669
5	322.204	-	322.204
6	21.216	-	21.216
7	38.512	48.990	87.502
8	59	-	59
9	4.809	-	4.809
total	3.096.302	184.678	3.280.980

MARIA TERESA ROVAYO DIAZ		21/10/2021 13:57:49	PÁGINA: 17 / 17
VERIFICACIÓN	NJyGwMNto7XzvlLxBN5o91gSbVwX5Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	