

Datos del expediente:	Asunto:
Nº Exp: 110378R/2024 Contrato: 10.GERENTEEMTUSA2024000616 P2 - Preparación, gestión y adjudicación del contrato EMTUSA	PLIEGO PRESCRIPCIONES TECNICAS (PPT)
Datos del documento:	
Fecha Emisor: 16/09/2024	

PLIEGO PRESCRIPCIONES TECNICAS (PPT) PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y CLIENTE MISTERIOSO 2024-2025

1- OBJETO:

Realización de dos encuestas de satisfacción y expectativas de los clientes de EMTUSA, así como la realización de dos auditorías internas mediante cliente misterioso. Los trabajos se realizarán bajo los criterios y especificaciones indicadas en este pliego técnico y bajo el ámbito de la norma UNE-EN 13816.

- **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS:** El objeto incluirá el diseño y preparación de los cuestionarios, la realización de las encuestas, tanto en los vehículos como fuera de ellos, tratamiento de datos, control de calidad de todo el proceso y la elaboración de informe descriptivo y conclusiones.
- **CLIENTE MISTERIOSO:** El objeto incluirá la realización del cliente misterioso en 5 líneas de EMTUSA, 2 oficinas de atención al cliente, puntos de recarga, atención telefónica y correos electrónicos, redes sociales, app y página web. Así mismo se incluirá el control de calidad de todo el proceso y la elaboración de informe descriptivo y conclusiones.

2- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.

2.1- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS:

ALCANCE:

El objetivo principal del contrato será conocer el nivel de satisfacción del usuario del transporte urbano de Gijón, así como sus expectativas de cara a la mejora del servicio. Las encuestas y la medición de satisfacción irán bajo parámetros de la norma UNE-EN 13816.

Los objetivos específicos a conseguir son:

- Medir el nivel de satisfacción con los distintos ámbitos del servicio según la norma EN13816.
- Medir la importancia de cada factor para medir las expectativas.
- Sacar datos por tipo de viajero y línea.
- Realizar un análisis comparativo con los resultados de años anteriores.
- Realización de matrices satisfacción-importancia

Se deberá realizar un cuestionario que cubra los 8 criterios de calidad principales (EN 13816) y tendrá que ser validado previamente por EMTUSA. El cuestionario deberá incluir, al menos dos preguntas ajenas a los criterios de calidad básica, pudiendo ser de contestación abierta o condicionada. Estas preguntas serán proporcionadas por EMTUSA y se deberá incluir los resultados de las mismas en el informe final.

Los elementos mínimos a valorar dentro de cada bloque se graduarán de 1 a 10 tanto en el grado de satisfacción como en el grado de importancia o expectativa del usuario y son:

1- **SERVICIO OFERTADO:** Servicio ofertado o red de líneas; horario del servicio; frecuencia de paso; refuerzos hora punta; conexión con otras líneas o trasbordo; precio del viaje.

Datos del expediente:	Asunto:
Nº Exp: 110378R/2024 Contrato: 10.GERENTEEMTUSA2024000616 P2 - Preparación, gestión y adjudicación del contrato EMTUSA	PLIEGO PRESCRIPCIONES TECNICAS (PPT)
Datos del documento:	
Fecha Emisor: 16/09/2024	

2- **ACCESIBILIDAD:** Ubicación de las paradas (proximidad); nº de paradas en la red; facilidad de acceso (proximidad al bordillo); accesibilidad a personas con movilidad reducida; medidas de sujeción y anclaje dentro del autobús; ubicación de puntos de recarga de tarjetas.

3- **INFORMACION:** Claridad sobre líneas y recorridos; información horarios y frecuencias; información cambios de servicio; identificación de las paradas; información tarifas y puntos de recarga, información en tiempo real; app puesta a disposición del usuario; medios de pago; objetos perdidos.

4- **TIEMPO:** Duración del viaje, espera en las paradas; puntualidad horarios /frecuencias.

5- **ATENCION AL CLIENTE:** Atención consultas y reclamaciones, amabilidad del conductor, presencia del conductor, flexibilidad tarifas, tipos de medios de pago.

6- **CONFORT:** Equipamiento/confort en las paradas; tamaño del vehículo; grado de ocupación del autobús; limpieza y cuidado del autobús; disponibilidad de asientos; comodidad del viaje; temperatura en el interior; ruido en el interior, suavidad conducción.

7- **SEGURIDAD:** Seguridad apertura y cierre puertas; señalización dispositivos de emergencia, rampa e información.

8- **IMPACTO AMBIENTAL:** Contaminación, gases, ruido y olores; edad y modernidad del vehículo.

9- **SATISFACCION GENERAL:** Satisfacción global con EMTUSA; cumplimiento de expectativas, imagen de EMTUSA.

Por cada ítem se incluirá un apartado para incluir la posible causa la puntuación baja cuando esta sea menor de 5.

La encuesta será personal y anónima. Se realizara solo a clientes de EMTUSA y el tamaño muestral no podrá ser inferior a 1.300 encuestas, distribuidas en función del número de viajeros de cada línea (datos proporcionados por EMTUSA). Las encuestas se realizarán tanto en la finalización del viaje como durante el mismo, respetando una distribución aproximada del 50 % de cada tipo. En cualquier caso se registrará donde se realiza la toma de datos.

Entre la elaboración del primer trabajo de encuestas y cliente misterioso y del segundo se podrán realizar todos los ajustes necesarios, tanto en la sistematica como en el cuestionario, con el fin de mejorar u optimizar el proceso.

EJECUCIÓN:

- Se realizarán dos encuestas de satisfacción, la primera se ejecutará a partir de la fecha de formalización del contrato, y la segunda en el mes de Noviembre del 2025.
- El adjudicatario será responsable de diseñar los formularios definitivos en base a los criterios indicados por EMTUSA y establecidos en su sistema de calidad, así como de establecer la muestra adecuada en función de los viajeros por línea y planificar la ejecución de la toma de datos. En la oferta se deberá entregar formatos base propuestos. La muestra deberá ser equilibrada y acorde con la proporcionalidad del nº de viajeros de cada línea. Cualquier otra sistemática deberá de ser explicada adecuadamente en la oferta técnica, realizando una descripción y sus ventajas.
- El adjudicatario será responsable de realizar la formación al personal encargado de realizar las encuestas y al personal responsable de la supervisión y control. La formación deberá incluir una parte específica de prevención de riesgos. Todo el personal deberá ir identificado. El adjudicatario se asegurará que el personal subcontratado estará bajo las condiciones marcadas por el convenio colectivo de referencia en vigor (convenio estatal de empresas trabajadores de consultoría y estudios de mercado). EMTUSA, podrá solicitar, en cualquier momento, justificación de su cumplimiento.

Datos del expediente:	Asunto:
Nº Exp: 110378R/2024 Contrato: 10.GERENTEEMTUSA2024000616 P2 - Preparación, gestión y adjudicación del contrato EMTUSA	PLIEGO PRESCRIPCIONES TECNICAS (PPT)
Datos del documento:	
Fecha Emisor: 16/09/2024	

- El adjudicatario será responsable de asegurar la calidad de los datos obtenidos y de realizar la coordinación correcta de los trabajos de campo. EMTUSA proporcionara tarjetas de transporte para la toma de datos a bordo de los vehículos.
- Todos los datos extraídos deberán ser grabados y tabulados adecuadamente asegurándose la fiabilidad de los mismos.
- El adjudicatario deberá entregar un informe final en PDF una vez finalizada cada encuesta, con los datos explotados según las distintas variables tomadas y análisis de los resultados observados, propuestas de mejora o puntos débiles detectados. Como mínimo deberá incluir un análisis por línea y por perfil de viajero. El informe deberá incluir matrices que relacionen los datos de satisfacción con los de expectativas y su análisis. Con el informe se deberá entregar Exel con todos los datos extraídos y que sirvieron de base para el propio informe.

2.2 CLIENTE MISTERIOSO:

ALCANCE:

El objetivo principal será la realización de dos auditorías internas mediante sistema de cliente misterioso, aplicando condiciones, sistemática y programación según condiciones técnicas incluidas en este pliego y los criterios específicos marcados por la norma UNE-EN 13816. Las líneas sobre las que ira aplicada la auditoria mediante cliente misterioso serán:

L1-L10-L15-L12 y L4 del servicio regular de EMTUSA. Estas auditorías también se extenderá sobre la atención al cliente en la oficina principal, oficina comercial, puntos de recarga, pagina web y app, y medios digitales.

CONDICIONES TECNICAS:

a) CRITERIOS DE APLICACIÓN:

- Las mediciones que se realicen se harán en base a los criterios de calidad definidos para los servicios de referencia de las líneas certificadas.
 - Servicio ofertado
 - Accesibilidad.
 - Información
 - Tiempo
 - Atención al cliente
 - Confort
 - Seguridad
 - Impacto ambiental
- Los indicadores de medición, específicos para cada criterio, serán aportados por EMTUSA en la reunión de coordinación antes del comienzo de los trabajos iniciales, así como los formatos, procedimientos y criterios generales de control y realización del cliente misterioso. En cualquier caso estarán basados en puntuaciones objetivas de 1 a 4.

Datos del expediente:	Asunto:
Nº Exp: 110378R/2024 Contrato: 10.GERENTEEMTUSA2024000616 P2 - Preparación, gestión y adjudicación del contrato EMTUSA	PLIEGO PRESCRIPCIONES TECNICAS (PPT)
Datos del documento:	
Fecha Emisor: 16/09/2024	

- Las visitas de cliente misterioso se basaran en análisis cuantitativos de diversas variables que se encuentran indicadas en las instrucciones técnicas específicas dentro del sistema de calidad de EMTUSA y que serán entregadas en la reunión de coordinación antes de comenzar los trabajos.
 - Los clientes misteriosos deberán realizar visitas o llamadas (según el caso) de acuerdo con la planificación y criterios establecidos. Se deberá dejar constancia de las evidencias observadas. El anonimato y la eficacia de las mediciones deberán estar garantizadas, en caso contrario se repetirá la medición.
 - Una vez finalizados los trabajos se deberá entregar justificación de la metodología de medición y control llevado a cabo durante todo el proceso, así como las evidencias relativas a la formación e instrucciones específicas a este proyecto, dadas al personal a cargo de la realización del cliente misterioso.
 - Tras las visitas se deberá redactar un informe de resultados donde se recogerán los datos identificativos de la visita (línea, servicio, frecuencia, conductor, etc), clasificación de los datos obtenidos según los criterios de calidad establecidos y elementos medidos así como el análisis de frecuencias y representaciones graficas de los resultados, segregados por líneas. Se deberá incluir una interpretación objetiva de los resultados así como una relación de las principales incidencias y observaciones detectadas, identificando los puntos fuertes y las oportunidades de mejora. Se deberán indicar las no conformidades detectadas en contra del sistema así como las recomendaciones a llevar a cabo.
 - Toda la información recogida deberá ser tratada, codificada y depurada realizado una base de datos de la que poder extraer información en cualquier momento sobre los distintos aspectos analizados.
 - Todos los datos analizados y gestionados serán propiedad de EMTUSA y se deberá guardar total confidencialidad al respecto.
- b) **AREAS Y FRECUENCIAS DEL CLIENTE MISTERIOSO:** (las frecuencias de las tomas de medidas indicadas en los siguientes puntos se refieren a cada cliente misterioso).
- ATENCION AL CLIENTE Y DESEMPEÑO, ELEMENTOS Y COMPONENTES EN LA LINEA:** Se deberán tener en cuenta, como mínimo: trato dispensado, actitud, conocimiento de los procedimientos de trabajo y vestuario del conductor. Cumplimiento de horarios y frecuencias de paso por parada, información en postes y marquesinas, accesibilidad, información a bordo, grado de ocupación del autobús, estado de limpieza y elementos de seguridad, confort y conducción así como la sensación térmica dentro del autobús. Como mínimo se realizarán 6 mediciones (trayectos) en cada línea y en horarios diferentes en cada periodo. Todos los trayectos contemplaran al menos el análisis de alguna de las cabeceras (origen o destino final). Una de las mediciones (por línea) siempre deberá ser en hora punta.
 - OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE:** Se deberá realizar 2 mediciones tanto en la sede central (EMTUSA) como en la oficina específica ubicada en el C/ Palacio Valdés (Gijón). Se deberán tener en cuenta, como mínimo: el estado de las instalaciones específicas de atención al usuario, conocimientos por parte del interlocutor, atención y trato prestado, actitud, calidad de la información entregada y accesibilidad.
 - RED DE PUNTOS DE RECARGA Y CAJEROS CIUDADANOS:** Se deberá comprobar que en los puntos de recarga la maquina está operativa y el punto está identificado. En cuanto a los cajeros ciudadanos se deberá garantizar que la información referente a tarifas y horarios está actualizada y que la operativa de

Datos del expediente:	Asunto:
Nº Exp: 110378R/2024 Contrato: 10.GERENTEEMTUSA2024000616 P2 - Preparación, gestión y adjudicación del contrato EMTUSA	PLIEGO PRESCRIPCIONES TECNICAS (PPT)
Datos del documento:	
Fecha Emisor: 16/09/2024	

recarga es correcta. Se deberá realizar una medición aleatoria y estadísticamente representativa, nunca menor de 20 puntos de los distintos cajeros y puntos de venta de manera anual.

- **ATENCION TELEFONICA:** Se deberán realizar llamadas a los teléfonos de atención al usuario de EMTUSA y realizar consultas sobre trayectos, horarios y tarifas, así como se deberá realizar una reclamación sobre alguna incidencia ficticia. Se deberá evaluar el trato, la atención y la calidad de la solución aportada. El nº de llamadas deberá ser estadísticamente representativo aunque su número no deberá ser menor 12 llamadas
- **CORREO ELECTRONICO y REDES SOCIALES:** Se deberá realizar una consulta y poner una reclamación ficticia a través del correo electrónico. Igualmente se deberá realizar una comunicación o consulta a través de las redes sociales. Se comprobar tanto el tono de repuesta como el grado de actualización de la información en lo referente a los correos, los comentarios, opiniones o quejas y el tratamiento que reciben en las redes sociales. Comprobar el grado de actualización de la información expuesta. Se realizaran medias 4 mediciones para el caso de los correos con un mínimo y de manera para el caso de las redes sociales.
- **PÁGINA WEB y APP:** se deberá comprobar el estado actualizado de la página web, y aplicación corporativa, horarios, incidencias e información de contacto. De deberán realizar un mínimo de 2 mediciones por cada elemento.

EJECUCIÓN:

- Se realizarán dos auditorías de Cliente Misterioso, la primera se ejecutará a partir de la fecha de formalización del contrato, y la segunda en el mes de Noviembre del 2025. Todas coincidentes con la realización de las Encuestas de Satisfacción.
- Todas las visitas, llamadas o comparaciones deberán estar realizadas por personal cualificado. Todas las actuaciones deberán ser planificadas y detalladas con anterioridad en coordinación con EMTUSA.
- El adjudicatario será responsable de realizar la formación al personal encargado de realizar las medidas y al personal responsable de la supervisión y control. La formación deberá incluir una parte específica de prevención de riesgos. Todo el personal deberá ir identificado. El adjudicatario se asegurará que el personal subcontratado estará bajo las condiciones marcadas por el convenio colectivo de referencia en vigor (convenio estatal de empresas trabajadores de consultoría y estudios de mercado). EMTUSA, podrá solicitar, en cualquier momento, justificación de su cumplimiento.
- El adjudicatario será responsable de asegurar la calidad de los datos obtenidos y de realizar la coordinación correcta de los trabajos de campo. EMTUSA proporcionara tarjetas de transporte para la toma de datos a bordo de los vehículos.
- Todos los datos extraídos deberán ser grabados y tabulados adecuadamente asegurándose la fiabilidad de los mismos.