

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LOS INCREMENTOS PRESUPUESTADOS DEL CONTRATO “OBTENCIÓN DE INDICADORES DE CAMPO PARA LA EVALUACIÓN DEL PCI 2021-2022”

El Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM), como autoridad única del sistema de transporte público en su conjunto, vela por la consecución de un nivel de servicio homogéneo y equitativo para todos los ciudadanos de la región, adecuado a las características de los diferentes ámbitos espaciales e independiente de otros aspectos operativos.

Dentro de este marco, el CRTM publicó el Plan de Calidad del Transporte Interurbano (PCI), mediante Resolución, de 3 de febrero de 2011, de aplicación a los concesionarios de transporte regular permanente de viajeros de uso general por carretera de la Comunidad de Madrid. El objetivo de este plan, entre otros, es implementar un modelo de calidad de cumplimiento general, definiendo los requerimientos mínimos de prestación del servicio y jerarquizando el conjunto de atributos del mismo para garantizar la mejora continua, promover la eficiencia y potenciar la utilización del sistema de transporte público.

La aplicación del PCI por parte de los operadores consorciados, se realiza en la práctica mediante las evaluaciones anuales que realiza el CRTM, que consisten en la medición de los indicadores incluidos en el plan para establecer el grado de cumplimiento de los operadores sobre los niveles de exigencia establecidos para cada atributo del servicio. El resultado obtenido en cada concesión tiene una repercusión económica directa para las empresas, ya que supone la aplicación de una bonificación / penalización sobre su facturación anual que varía entre un +4% y un -3%.

Los indicadores que quedan englobados dentro de este contrato, son medidos directamente en campo, o bien en la red de transporte o bien en los servicios que los operadores de transporte ponen a disposición de sus clientes. A lo largo de los años, para la obtención de estos indicadores, el CRTM ha diseñado campañas de recogida de datos de distinta intensidad que han variado en función de distintos factores como son los medios propios disponibles, las limitaciones presupuestarias, la capacidad de contratación, etc.

La experiencia obtenida a lo largo de los años ha revertido en las campañas siguientes, de forma que se han ido realizando las modificaciones necesarias en la forma de obtener los indicadores con objeto de mejorar la calidad de los datos, obtener los indicadores de forma robusta, evitar errores o poner énfasis en algún indicador más sensible.

Los incrementos presupuestarios que se plantean en este contrato en relación a contratos anteriores, se deben a distintas causas que se explicarán más

adelante, si bien cabe reseñar que, aunque son cuantías pequeñas, permiten implementar mejoras en la obtención de los indicadores. Como se ha expuesto en este documento, los valores obtenidos en los indicadores determinan el grado de cumplimiento alcanzado por el operador y se traducen en la aplicación de una bonificación / penalización directa en la facturación de la empresa, por lo que su importancia económica se amplifica. Todo ello con el fin último de que el servicio se preste con unos niveles de calidad adecuados conforme a lo establecido en los títulos concesionales y en el PCI.

Lote 1. Revisión de paradas de la red consorciada

Este lote no ha sufrido incrementos respecto a la licitación anterior, si bien al contrario, debido a un ajuste en el tamaño de la muestra. En 2020 se realizaron 1.750 revisiones (3-4 repeticiones de cada parada con punto de información al viajero) y en este contrato se plantean 1.140 revisiones (2 repeticiones) para 2021 y 1.710 revisiones (3 repeticiones) para 2022. Este planteamiento se considera suficiente con la experiencia obtenida con el contrato anterior.

Lote 2. Evaluación de indicadores a bordo de vehículos

Este lote aumenta su presupuesto respecto al contrato anterior ya que incluye una nueva partida presupuestaria denominada “toma de datos evaluación conductor” que supone un incremento de 5.300€ en 2021 y de 8.000€ en 2022.

En el anterior contrato se utilizaba la técnica del cliente misterioso para medir los 5 indicadores dentro de los vehículos. Esto era así puesto que la obtención del indicador “Información proporcionada por el conductor” requería formular una pregunta al conductor simulando ser un usuario del servicio y esta simulación continuaba en la evaluación del resto de indicadores a bordo. Sin embargo, la experiencia del contrato de 2020 nos dice que este planteamiento no es óptimo sino contraproducente, ya que para la obtención del resto de indicadores se necesita realizar mediciones de temperatura, nivel de CO₂, fotografías de los elementos, datos de posición del vehículo así como realizar la revisión de todos los elementos informativos dentro del autobús y del estado de limpieza y conservación de un sinfín de elementos como lunas, asientos, superficies, etc así como comprobar el funcionamiento de la máquina validadora y todo ello se debe de hacer de forma minuciosa y no disimulando que se es un cliente.

Por ello, con el objeto de mejorar la calidad y fiabilidad de los datos recabados, en este contrato se separa la toma de muestras para la evaluación del conductor del resto de indicadores y se plantea una metodología de recogida de datos distinta para cada uno de estos 2 bloques. La medición del indicador información

proporcionada por el conductor se realizará mediante la técnica del cliente misterioso, para lo que se ha presupuestado una nueva partida, y el resto de indicadores: funcionamiento de las máquinas validadoras, información obligatoria en vehículos, sistemas de climatización y ventilación en los vehículos y estado de limpieza y conservación de los vehículos, se realizará mediante la técnica inspectora, identificándose el agente a bordo si es necesario, y tomando todo el tiempo de muestreo para realizar las mediciones que se planteaba en 2020 para el conjunto de los 5 indicadores, lo que explica que esta partida presupuestaria no se haya reducido a pesar de haber extraído de este bloque la evaluación al conductor.

La separación de la toma de datos para la evaluación de vehículos y conductores permitirá además formar equipos de campo diferenciados y especializados en cada técnica lo que permitirá mejorar la calidad de los datos.

Lote 3. Evaluación de los servicios de atención al cliente

Este lote incrementa su presupuesto respecto al contrato del año anterior, como consecuencia del aumento del número de muestras para la evaluación del teléfono de atención al usuario (TAU).

En el año 2020, consecuencia de la situación sanitaria, parte de la obtención del indicador TAU se realizó con medios propios del CRTM (inspección) y al recuperar cierta normalidad, se lanzó un contrato menor muy limitado de sólo 150 simulaciones. Este contrato era mucho más reducido que sus anteriores, ya que el de 2018 planteaba 465 simulaciones con un presupuesto de 6.975€ y en 2019 planteaba 750 simulaciones con un presupuesto de 11.000€.

Con el contrato actual se pretende volver a evaluar el TAU con la intensidad previa a 2020, planteando la realización de simulaciones a lo largo de todo el año a razón de 100 simulaciones/mes, por lo que se plantean 600 simulaciones para 2021 y 1200 para 2022, lo que explica el incremento presupuestario planteado.

Madrid, a fecha de firma
EL PROPONENTE

Firmado digitalmente por: MAQUEDA BURGOS JUAN ANTONIO
Fecha: 2021.03.17 10:44

Juan Antonio Maqueda Burgos
Jefe de Área de Calidad y Atención al Ciudadano

