



Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES,
MOVILIDAD E INFRAESTRUCTURAS



ACLARACIONES A LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN RELATIVA AL CONTRATO A/SER-004408/2020 “ESTUDIO DE OPINIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID (EMT) EN 2020 Y 2021”

En respuesta a la solicitud de aclaración de una empresa interesada sobre los Pliegos de Prescripciones Técnicas del expediente A/SER-004408/2020 denominado “ESTUDIO DE OPINIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID (EMT) EN 2020 Y 2021” se procede a la publicación de dicha cuestión, así como de la aclaración proporcionada por los técnicos del expediente para los posibles interesados:

- 1. ¿Nos pueden facilitar más información sobre las líneas que deberíamos cubrir y los estratos a los que hace referencia en el pliego técnico?, sobre todo en lo referente a las entrevistas diurnas. Esto es importante ya que influye en nuestra planificación y por tanto en los costes.*

Para ampliar la información en relación al servicio de EMT (líneas, cabeceras, paradas, horarios...) se pueden consultar las webs de datos abiertos:

<https://opendata.emtmadrid.es>

<https://mobilitylabs.emtmadrid.es/>

<https://datos.crtm.es/>

El licitador en el diseño muestral del estudio deberá considerar las características del servicio en relación a la demanda y otras particularidades del servicio, considerando las agregaciones y los estratos, así como otros aspectos que permitan obtener unos datos representativos de la calidad percibida por el usuario en el conjunto de la red de autobuses EMT.

Las 5 agregaciones de funcionalidad existentes son:

1.TERRITORIAL

El licitador podrá proponer si es interesante discretizar los tipos línea en función de si son:

- EXTERNA / INTERNA / RADIAL EXTERIOR / RADIAL INTERIOR

2.SERVICIO CONVENCIONAL diurno

El licitador podrá proponer si es interesante discretizar los tipos de servicio diurno.

3.SERVICIO DE HORARIO ESPECÍFICO

El licitador podrá proponer si es interesante discretizar los tipos de líneas con horario específico:

- UNIVERSITARIAS
- TRABAJO
- Otras

4.SERVICIOS ESPECIALES

El licitador puede proponer su estudio.

5.VELOCIDAD DEL SERVICIO:

- **El licitador puede proponer el estudio de las líneas CONVENCIONAL/EXPRESS**

2. *Cuando hablan de la muestra nocturna y diurna, mencionan 2.000 entrevistas diurnas y 400 nocturnas. Pero cuando especifican las entrevistas por turnos de horarios, reflejan que el 20% debe ser nocturno. Según esto deberían de ser entonces 480 entrevistas nocturnas, ¿qué cantidad debemos contemplar 400 o 480?*

El número de encuestas nocturnas a realizar es de 400. La referencia al 20% es una errata del PPT.

3. *El tema de cuotas no nos queda muy claro, especifican que se adaptará a cada línea pero luego sí habla de un % específico de edad y sexo de cumplimiento obligatorio. ¿Nos podrían detallar más este punto?*

Según se indica en el PPT las cuotas que se establecen por sexo, edad y horarios son cuotas generales de cumplimiento de la red, que deberán ser alcanzadas en cada campaña de toma de datos. La selección de las líneas donde se llevarán a cabo las entrevistas que realice el licitador, debe de ser tal que permita alcanzar estas cuotas.

Por otra parte, estas cuotas deben ser cumplidas al 75% por estrato que se defina en el diseño muestral en función de la caracterización de la demanda y otros aspectos. La definición de estos estratos es a criterio del licitador, no habiéndose establecido requisitos al respecto en el PPT.

Por otra parte, hay que considerar que hay líneas universitarias o nocturnas donde predomina un usuario con menor edad que en el resto de la red, así como otras que dan servicio a hospitales o zonas comerciales, se encuentran también distintas cuotas de usuarios. Cabe prever estas situaciones para cumplir las cuotas generales mencionadas.

4. *No nos queda claro el lugar de realización de entrevistas: hablan de en cabecera, dentro del bus o en paradas intermedias. Pero para las entrevistas en cabecera pone que deben realizarse una vez usado el servicio, nuestra duda es: ¿este criterio es aplicable también a las entrevistas en paradas intermedias?*

Sí, las entrevistas deben de ser realizadas una vez utilizado el servicio o durante su utilización a los usuarios/as. Se hará de forma aleatoria en cualquiera de las paradas o a bordo de los servicios.

En los servicios nocturnos se destacan las cabeceras de Cibeles, Alonso Martínez y Moncloa porque al inicio del servicio es donde generalmente la ocupación de los autobuses es superior y, por ende, se encuentra más diversidad muestral en la medida de lo posible.

- 5. En el caso de que no se pueda hacer en los dos periodos se deberá hacer toda la muestra en uno, pero en ese caso ¿cuál sería el plazo de realización de las 4.800 encuestas?, ¿serían 30 días?*

Según se indica en el pliego, cada año se deben realizar 2.000 encuestas diurnas y 400 nocturnas (2.400 entrevistas/año) idealmente en dos campañas una en mayo y otra en octubre, de duración máxima, cada una de ellas, de 15 días. Si por la fecha de formalización del contrato sólo se pudiera realizar una campaña en el año 2020, las 2.400 entrevistas se tendrían que realizar en una única toma de muestras, cuya duración máxima, en consecuencia, sería de 30 días.

La oferta puede prever esta situación y proponer alternativas o un protocolo de actuación determinado para cumplir las exigencias del Pliego.

Tras formalizar el contrato con la empresa licitadora, los detalles de ejecución serán coordinados con el responsable del contrato, teniendo en cuenta las circunstancias normativas y propuestas de las autoridades sanitarias en el momento de hacer los trabajos.

- 6. ¿La grabación del 100% de las encuestas es un requisito imprescindible o sería posible grabaciones parciales?*

Los requisitos mínimos en relación a la grabación de las encuestas se establecen en el pliego, donde se indica que el 95% de las encuestas han de ser grabadas. Cada encuesta debe de ser grabada de principio a fin, no admitiéndose las grabaciones parciales. Este requisito es imprescindible para una ulterior comprobación por parte del responsable del contrato.

ÁREA DE CONTRATACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO

**Consortio Regional de Transportes Públicos
Regulares de Madrid**