



ANEXO 1. ANEXO TÉCNICO

SERVICIO DE ENCUESTAS DE CALIDAD DEL SERVICIO POR EMPRESA OPERADORA 2022.

1. Antecedentes y justificación

El Sistema de Transporte Público de Pasajeros Metrobús se alinea con el Plan Estratégico de Movilidad para la Ciudad de México 2019, el cual tiene como objetivo mejorar la calidad de vida, reducir desigualdades sociales, disminuir emisiones de gases contaminantes y de efecto invernadero, así como aumentar la productividad de la ciudad a través de la creación de un sistema integrado de movilidad que aumente la accesibilidad para la población, garantice condiciones de viaje dignas y seguras para todas las personas, y optimice la eficiencia del transporte de mercancías¹.

Así mismo, en las reglas de operación del Sistema de Transporte Público de Pasajeros Metrobús, publicadas en la gaceta oficial de la Ciudad de México el 31 de diciembre de 2021, en el capítulo V. Indicadores de Desempeño, numeral IV, se menciona que se evaluará la percepción de las personas usuarias en cuanto a la calidad del servicio brindado por las empresas operadoras, por medio de la aplicación de una encuesta trimestral en todo el sistema Metrobús.

Por esta razón, resulta necesaria la contratación de un servicio de evaluación a las empresas operadoras del sistema Metrobús, a través de la técnica cliente incógnito (las empresas operadoras del sistema Metrobús no sabrán qué personas serán encuestadas para la evaluación) con el objetivo de evaluar la satisfacción de los usuarios, al hacer uso de este sistema de transporte. Con ello, se lograrán identificar los aspectos a mejorar y así poder elaborar estrategias enfocadas en la mejora de la calidad del servicio que ofrecen las empresas operadoras en el sistema Metrobús, resultando en:

- A. La dotación de infraestructura y equipamiento adecuados para la prestación del servicio, con el objetivo de salvaguardar la seguridad de los usuarios.
- B. La implementación de estrategias integrales en materia de calidad del servicio de manera conjunta con las empresas operadoras.
- C. La mejora de los protocolos de actuación para la atención de casos de mejoras en el servicio del sistema Metrobús.
- D. La incorporación al sector del transporte urbano de la Ciudad de México la tecnología más avanzada disponible, amigable con el medio ambiente y eficiente en la prestación del servicio.
- E. Brindar atención prioritaria a adultos mayores y personas con capacidades especiales, así como un diseño universal para múltiples usuarios del transporte.

2. Objetivos del estudio

Conforme a la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, la Administración Pública impulsará la mejora en la calidad del servicio a través

¹ Plan Estratégico de Movilidad 2019. Secretaría de Movilidad de la Ciudad de México.



de la evaluación de las empresas operadoras en la planeación, diseño, elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación del presupuesto basado en resultados a través de las unidades responsables del gasto.

Con objeto de captar información relacionada con los aspectos anteriores, Metrobús requiere realizar **un servicio de encuestas de calidad del servicio por empresa operadora en el 2022**.

- I. El servicio a contratar se trata de encuestas a personas previamente capacitadas, para medir la calidad del servicio prestado por cada empresa operadora del sistema Metrobús, a través de la técnica de cliente incógnito, o *mystery shopper*; con la cual, las empresas no sabrán qué día, a qué personas ni en qué unidades se realizará el levantamiento.

Con esta técnica se evitará que las empresas preparen de antemano las unidades o a sus operadores, previo a la evaluación.

- II. Los objetivos específicos con los que deben cumplir los resultados de este estudio son los siguientes:

- Identificar a las empresas operadoras cuyos operadores cuenten con excelentes prácticas de manejo;
- Identificar a las empresas operadoras cuyas unidades circulen en excelentes condiciones de limpieza;
- Identificar a las empresas operadoras cuyas unidades cuenten con la señalización correcta, en función del origen y destino del viaje.
- Identificar a las empresas operadoras con ejemplares prácticas de desinfección de unidades, en pro de salvaguardar la seguridad de los usuarios.

- III. Desarrollo del proyecto

Para el desarrollo del proyecto, el prestador de servicios deberá de realizar, por lo menos, 68 levantamientos por cada empresa operadora; esto, en todas las líneas en operación, más las rutas A32, Tláhuac-Atlalilco y Tláhuac-Metro Coyuya; de tal manera, que la información captada permita una correcta representación muestral de la población usuaria y de las empresas operadoras. Actualmente, el sistema cuenta con 17 empresas operadoras.

El estudio y presentación de resultados se deberá realizar de forma mensual y trimestral del periodo de mayo a diciembre de 2022.

Objetivo Particular 1. Capacitación, aplicación de la prueba piloto y ajuste del instrumento.

Se aplicará el formato previo en 30 experiencias de viaje de diferentes líneas, y en unidades de diferentes empresas operadoras, considerando un salto sistemático que defina el prestador de servicios. Con base en esta prueba piloto el prestador de servicios podrá proponer cambios al formato. El formato que defina Metrobús en esta fase será el que se utilice en todos los levantamientos. El prestador de servicios capacitará a los clientes incógnito con objeto de que capten la información con la mayor precisión posible. Esta capacitación será supervisada por la Jefatura de Unidad Departamental de Operación Técnica y



Estadística de Metrobús, y deberá consistir en que:

- 1.- Las personas puedan identificar, en su experiencia de viaje, si el conductor del autobús manejó de forma prudente o no.
- 2.- Las personas puedan identificar, en su experiencia de viaje, si las unidades salen de terminal en excelentes condiciones de limpieza.
- 3.- Las personas puedan identificar, en su experiencia de viaje, que la señalización de la unidad sea la correcta.

Objetivo Particular 2. Desarrollo del estudio y evaluación a las empresas operadoras.

Se deberán de realizar ocho estudios mensuales y dos estudios trimestrales en el año; con base en la tabla descrita en el objetivo particular 3.

El prestador de servicios deberá presentar un plan de trabajo considerando el levantamiento de encuestas por lo menos durante una semana para cada mes, de lunes a domingo en un horario comprendido de las 5:00 de la mañana a las 23:00 horas.

El prestador de servicios deberá realizar, previo al levantamiento de encuestas, una capacitación del personal, con base en lo establecido en el objetivo particular 1, la cual deberá ser supervisada por la Jefatura de Unidad Departamental de Operación Técnica y Estadística de Metrobús.

Previo a los análisis, las bases de datos generadas en los levantamientos deberán ser limpiadas de posibles inconsistencias y deberán entregarse al ente contratante en formato Excel.

Objetivo Particular 3. Resultados de las encuestas.

Los resultados de los levantamientos se presentarán mediante gráficos e interpretaciones de los principales hallazgos en power point, y entregado en base de datos en formato excel depurada, esto en un informe mensual y trimestral.

Los resultados deberán ser presentados en la segunda o tercera semana de cada mes y en la última semana de cada trimestre, considerando como fechas máximas las siguientes:

Reporte mensual	Reporte trimestral
30 de mayo de 2022	26 de septiembre de 2022
20 de junio de 2022	26 de diciembre de 2022
22 de julio de 2022	
19 de agosto de 2022	



19 de septiembre de 2022	
17 de octubre de 2022	
14 de noviembre de 2022	
16 de diciembre de 2022	

El prestador de servicios deberá realizar las siguientes actividades:

3. Desarrollo del proyecto

El muestreo que el prestador de servicios deberá de utilizar es el polietápico, tomando en cuenta a todas las empresas operadoras de Metrobús, el número de jornadas programadas, los horarios de servicio, estaciones y número de unidades en operación por empresa operadora, en su diseño de servicio. El prestador de servicios deberá demostrar que el personal se encuentra capacitado previo al levantamiento de encuestas.

El prestador de servicios deberá de realizar, por lo menos, 68 levantamientos **por cada empresa operadora** del sistema. Actualmente, Metrobús cuenta con 17 empresas operadoras. Metrobús proporcionará al participante ganador el número de unidades en operación y el número de económico al que le corresponden por empresa operadora, la afluencia por estación, y toda la información necesaria para que el prestador de servicios proponga, en dado caso, otro tamaño de muestra, el cual deberá ser validado por Metrobús.

Los levantamientos deberán realizarse de lunes a domingo en un horario comprendido de las 5:00 de la mañana a las 23:00 horas, en todas las líneas y rutas emergentes que se encuentren en operación.

El prestador de servicios deberá realizar el análisis, y depuración de las bases de datos generadas en los levantamientos de posibles inconsistencias, para ser entregadas a Metrobús en formato excel y editable.

Los resultados del estudio sobre la calidad del servicio prestado por las empresas operadoras, se deberá presentar mediante gráficos e interpretaciones de los principales hallazgos en power point y en un informe mensual y trimestral.

Actividad. Ajuste al formato.

El formato a llenar en la prueba piloto por el prestador de servicios ganador deberá de contener como mínimo los reactivos que se enlistan en el Anexo 8, pudiendo el prestador de servicios proponer más, mismos que deberán ser autorizados previamente por el organismo para su aplicación.

4. Cronograma de actividades

El estudio deberá realizarse en los meses de mayo a diciembre de 2022, considerando la fecha límite de entrega de los resultados, establecida en el segundo apartado de este documento.



ACTIVIDAD PARA EL LEVANTAMIENTO DE CADA MES	SEMANA		
	1	2	3
Capacitación, prueba piloto y definición de muestra			
Desarrollo de estudio			
Análisis y entrega de resultados.			

5. Entregables

Se entregará la siguiente información:

El prestador de servicios realizará la entrega de los siguientes productos por cada levantamiento, conforme a lo siguiente:

1. La base de datos depurada en Excel (en medio magnético y por correo electrónico) de cada levantamiento de información.
2. Los resultados mensuales del estudio, en tabulados (gráficos) en power point y en pdf, en memoria USB y 2 ejemplares en formato impreso.
3. Informes de los resultados trimestrales con gráficas e interpretaciones en word y en pdf. en memoria USB y 2 ejemplares en formato impreso.
 - Primer informe correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre.
 - Segundo informe correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre.

6. Programa de pagos.

El prestador de servicios incluirá en su propuesta económica, el presupuesto desglosado para la realización de los estudios, de conformidad con lo siguiente:

- a. Costo general del estudio.
- b. Desglose del costo del estudio por cada actividad.

El pago del servicio se realizará en tres exhibiciones conforme lo siguiente, contra la entrega de cada informe trimestral y los informes mensuales, de acuerdo con lo establecido en el apartado quinto, de este documento.

- 30% Primer informe correspondiente a los meses de mayo, junio y julio.



- 30% Segundo informe correspondiente a los meses de agosto, septiembre y octubre.
- 40% Tercer informe correspondiente a los meses de noviembre y diciembre.

7. Insumos.

7.1. Información por parte de Metrobús:

- Cuestionario propuesto (Anexo 8)
- Relación de número de unidades por empresa operadora
- Número de jornadas programadas por empresa operadora.

8. Propuesta económica

El prestador de servicios deberá presentar una propuesta económica que tenga como alcance los servicios descritos en este Anexo Técnico.

9. Penas convencionales

En caso de que el prestador de servicios no realice el servicio y/o no desarrolle las etapas en las fechas antes señaladas se aplicará una pena convencional del 1% (uno por ciento) del monto del contrato sin IVA, que se aplicará por cada etapa que se omita o que no realice a partir de la fecha en que debió haber realizado cada servicio, establecido conforme el numeral 4 "Cronograma de actividades".

10. Garantías

El prestador de servicios deberá entregar la garantía de cumplimiento del contrato por el 15% del valor total del contrato sin incluir el IVA.