



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

METROBÚS

DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS

METROBÚS/LPN/001/2024

ANEXO 1

**ANEXO
TECNICO**

Anexo Técnico
**“Encuestas de Calidad del Servicio por
Empresa concesionaria 2024”**

**DIRECCIÓN EJECUTIVA DE PLANEACIÓN,
EVALUACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE
INFORMACIÓN**

**GERENCIA DE PLANEACIÓN Y ESTRATEGIAS
AMBIENTALES**

CONTENIDO

CONTENIDO	2
ANEXO TÉCNICO	3
1. Antecedentes y justificación	3
2. Objetivo del estudio	3
2.1 Objetivos Particulares	4
3. Desarrollo del proyecto	6
4. Cronograma de actividades	7
5. Entregables	8
6. Programa de pagos.	8
7. Insumos.	9
8. Penas convencionales	9
Garantías	9

ANEXO TÉCNICO

“SERVICIO DE ENCUESTAS DE CALIDAD DEL SERVICIO POR EMPRESA CONCESIONARIA 2024”

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, es necesaria la contratación de un servicio de encuestas para la evaluación a las empresas concesionarias del sistema Metrobús, a través de la técnica cliente incógnito (las empresas 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 los resultados obtenidos, se lograrán identificar los aspectos a mejorar, en relación con la percepción de los usuarios, y así poder elaborar estrategias enfocadas en la mejora de la calidad del servicio que ofrecen las empresas concesionarias en el sistema Metrobús.

2. Objetivo 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 de la evaluación de las empresas concesionarias 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 aplicación de encuestas relacionadas con la calidad del servicio prestado por las empresas concesionarias en el 2024.**

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

- I. El servicio a contratar se trata de la aplicación de encuestas, para medir la satisfacción del usuario con el servicio recibido por cada empresa concesionaria del sistema Metrobús, esta será aplicada a través de la técnica de cliente incógnito, o **mystery shopper**, con la cual, las empresas no saben qué día, a qué personas, ni en qué unidades se realizará el levantamiento.
- II. Los objetivos específicos con los que deben cumplir los resultados de este estudio son los siguientes:
 - Identificar a las empresas cuyos operadores apliquen las mejores prácticas de manejo.
 - Identificar a las empresas cuyas unidades circulen en las mejores condiciones de limpieza.
 - Identificar a las empresas cuyas unidades cuenten con la señalización correcta, en función del origen y destino del viaje.
 - Identificar a las empresas con las mejores prácticas de sanitización de unidades, en pro de salvaguardar la seguridad de los usuarios.

III. Desarrollo del proyecto

El prestador de servicios deberá de realizar, 68 levantamientos para cada empresa operadora es decir, estos 68 levantamientos por el total de empresas sumarán 1,156 levantamientos totales (actualmente en Metrobús operan 17 empresas), Distribuyendo un levantamiento mensual en todo el periodo del estudio; esto deberá ser aplicado en todas las líneas en operación, más el servicio emergente A31, de tal manera que, la información captada permita una correcta representación muestral de la población usuaria y de las empresas operadoras.

Como se mencionó, cada mes se deberá realizar un levantamiento de encuestas y presentación de resultados, asimismo, trimestralmente se deberá realizar un reporte de los resultados; esto será durante el periodo de marzo a diciembre de 2024 como se muestra más adelante en el calendario de entregas de reportes y presentación de resultados.

2.1 Objetivos Particulares

Objetivo Particular 1. Aplicación de la prueba piloto y ajuste del instrumento.

Con la finalidad de identificar posibles mejoras en la aplicación de la encuesta se deberá realizar una prueba piloto previa al levantamiento formal, que consistirá en la aplicación de 30 encuestas en diferentes líneas y empresas del sistema, mismas en las que el prestador de servicio deberá aplicar la metodología antes mencionada. Con base en esta prueba piloto Metrobús obtendrá el formato definitivo que será utilizado en los levantamientos. Previo a la aplicación de la Prueba Piloto el prestador de servicios capacitará a su personal encargado de aplicar las encuestas, con

objeto de que capten la información con la mayor precisión posible. Dicha capacitación debe enfocarse en los siguientes puntos. Esta capacitación será supervisada por la Jefatura de Unidad Departamental de Operación Técnica y Estadística de Metrobús, y consistirá en:

1. Describir el objetivo de la aplicación de la encuesta de calidad del servicio.
2. Explicar y describir detalladamente cómo formular las preguntas y el llenado del formulario (Anexo 1).
3. Descripción de cada reactivo entendiendo cuál es la información que se planea obtener de cada uno de ellos.
4. Detalles de campo como: (Horarios de levantamiento, cantidad de encuestas por línea, día y/o servicio), lugares de levantamiento y periodos del mismo.

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

Se deberán de realizar un estudio por mes y uno trimestral durante el 2024 a partir del inicio del contrato; con base en la tabla descrita en el objetivo particular 3.

Metrobús entregará el plan de trabajo que deberá ser cumplido por el prestador de servicios garantizando que el levantamiento de encuestas se lleve a cabo durante una semana de días típicos abarcando días hábiles y fines de semana para cada mes, de lunes a domingo en un horario comprendido de las 5:00 de la mañana a las 23:00 horas, de lunes a domingo y conforme el cronograma del apartado 4 de este anexo.

El prestador de servicios deberá realizar previo al levantamiento de encuestas, una capacitación (leer objetivo particular 1) del personal, la cual deberá ser supervisada por la Jefatura de Unidad Departamental de Operación Técnica y Estadística 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 los estudios.

Los resultados del estudio sobre la calidad del servicio prestado por las empresas concesionarias, se presentarán mediante gráficos, interpretaciones y conclusiones 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 cuarta semana de cada mes y en la última semana de cada trimestre, considerando como fechas máximas las siguientes:



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



Etapa	Reporte mensual	Reporte trimestral
01	26 de marzo 2024	26 de marzo 2024
02	28 de abril 2024	
03	28 de mayo 2024	
04	25 de junio 2024	25 de junio 2024
05	26 de julio de 2024	
06	28 de agosto de 2024	
07	25 de septiembre de 2024	25 de septiembre de 2024
08	28 de octubre de 2024	
09	27 de noviembre de 2024	
10	20 de diciembre de 2024	22 de diciembre

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 mediante un reporte donde se integre el objetivo, el tiempo de duración y lugar de la capacitación asimismo, evidencia fotográfica; de que el personal se encuentra capacitado previo al levantamiento de encuestas, además de realizar la prueba piloto donde se confirmará que el personal está capacitado.

El prestador de servicios deberá realizar 68 levantamientos **por cada empresa operadora** del sistema. Actualmente, Metrobús cuenta con 17 empresas operadoras lo que hace un total de 1,156 levantamientos. Requerimiento, 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. Asimismo el prestador de servicios deberá tener para la supervisión un sistema de **control y gestión mediante una app de tracking y levantamiento en tiempo real**, incluyendo geolocalización a través de IMEI del dispositivo móvil, con visualización de un panel o dashboard para el cliente.

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. Tendrá que entregar un reporte de campo con evidencia fotográfica, y los detalles del levantamiento, asimismo personal de Metrobús realizará supervisión en campo y el prestador de servicios tendrá que realizar supervisión de campo a través de medios electrónicos como GPS.

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.

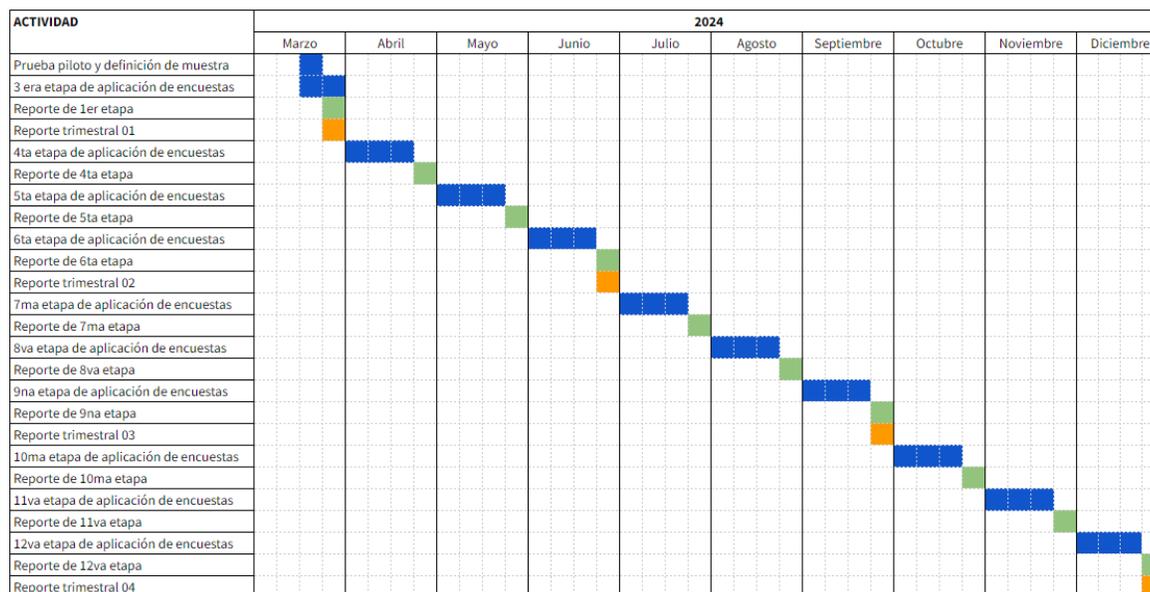
Los resultados del estudio sobre la calidad del servicio prestado por las empresas operadoras, se deberá presentar mediante gráficos e interpretaciones de los principales hallazgos en power point y en un informe mensual y trimestral.

Actividad. Ajuste al formato.

El formato a llenar en la prueba piloto por el prestador de servicios deberá ser el que se definió en el objetivo 1.

4. Cronograma de actividades

El estudio deberá realizarse del **demarzo adiciembre de 2024**, considerando la fecha límite de entrega de los resultados, establecida en el segundo apartado de este documento.



5. Entregables

Se entregará la siguiente información en la Dirección Ejecutiva de Planeación, Evaluación y Tecnologías de Información en un horario de 9 a 18 horas ubicada en la Calle Hamburgo 213, piso

18, Colonia Juárez, C.P. 06600, Ciudad de México.

El prestador de servicios realizará la entrega de los siguientes productos por cada levantamiento, conforme a lo siguiente en las fechas establecidas en la Tabla del Objetivo Particular 3:

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 enero, febrero y marzo.
 - Segundo informe correspondiente a los meses de abril, mayo y junio.
 - Tercer informe correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre.
 - Cuarto informe correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre.
4. Entrega de la propiedad de un micrositio donde se resguarden las bases de datos que se generen, los reportes mensuales y trimestrales así como la presentación y manipulación de los resultados de los levantamientos.

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.

- 50% Primer informe correspondiente a los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio.
- 50% Segundo informe correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre, octubre, noviembre y diciembre.

El pago se cubrirá dentro de los 20 días naturales siguientes contados a partir de la fecha en que sea validada y aceptada la factura con la aprobación de los administradores del contrato para que el pago proceda.

En caso de que las facturas entregadas presentes errores los administradores del contrato, dentro de los 3 días hábiles siguientes al de su recepción indicará al prestador de servicio

adjudicado las deficiencias que deberá corregir; por lo que, el procedimiento de pago se reiniciará en el momento en que el prestador de servicio presente las facturas corregidas.

7. Insumos.

7.1. Información por parte de Metrobús:

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

8. 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 día de retraso en la 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".

9. 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.