

ANEXO 6

OBTENCIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD

**PAMPLONA/IRUÑA – ZONA
PIRINEOS (NAV-006)**

ÍNDICE

1. OBTENCIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD	3
X.1. ÍNDICE DE CALIDAD PRODUCIDA/ENTREGADA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE REGULAR	4
X.1.1. ÍNDICES	4
X.1.2. PENALIZACIÓN POR EL NIVEL DE CALIDAD PRODUCIDA/ENTREGADA.....	5
X.2. ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO.....	6
X.2.1. ENCUESTA	6
X.2.2. PENALIZACIÓN POR EL NIVEL DE CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO	7

1. OBTENCIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD

En función del grado de cumplimiento del servicio obtenido se podrá aplicar al contrato una **penalización (G) por incumplimiento de los umbrales mínimos de calidad de servicio**, que vendrá determinada por la suma de una penalización asociada al nivel de calidad producida/entregada (G_{CE}) y de una penalización asociada al nivel de calidad percibida (G_{CP}):

$$G = G_{CE} + G_{CP}$$

La penalización G para cada uno de los tipos de transporte prestado en la concesión vendrá determinada por la calidad producida/entregada y/o la percibida según tipo de transporte, de forma que:

- Para servicio de transporte regular:

$$G_r = G_{CEr} + G_{CPr}$$

Donde:

G_r : Penalizaciones por incumplimiento de los umbrales mínimos de calidad de servicio del transporte regular.

G_{CEr} : Penalización por el nivel de calidad producida/entregada en el servicio de transporte regular calculada conforme al **apartado X.1. Índice de calidad producida/entregada de este Anexo**.

G_{CPr} : Penalización por el nivel de calidad percibida en el servicio de transporte regular calculada conforme al **apartado X.2. Índice de calidad percibida de este Anexo**.

- Para servicio de transporte a la demanda:

$$G_d = G_{CPd}$$

Donde:

G_d : Penalizaciones por incumplimiento de los umbrales mínimos de calidad de servicio del transporte a la demanda.

G_{CPd} : Penalización por el nivel de calidad percibida en el servicio de transporte a la demanda calculada conforme al **apartado X.2. Índice de calidad percibida de este Anexo**.

Se presentan a continuación los cálculos de los índices vinculados a los niveles de calidad producida/entregada y calidad percibida, así como de las correspondientes penalizaciones.

X.1. ÍNDICE DE CALIDAD PRODUCIDA/ENTREGADA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE REGULAR

Es el índice de calidad que hace referencia al cumplimiento del servicio de transporte regular programado y sus horarios de paso.

X.1.1. Índices

Está formado por los índices siguientes:

a) Índice de Expediciones realizadas (I_E):

$$I_E(\%) = \frac{N^{\circ} \text{ expediciones programadas y efectivamente realizadas}}{\text{Total de expediciones programadas}} \cdot 100$$

El análisis de expediciones efectivamente realizadas lo llevará a cabo la persona y/o entidad gestora del contrato a partir de los datos recibidos por la Administración del SAE de la contratista.

Se entenderá como expedición no realizada aquella que no realice la parada de inicio y final del itinerario si bien, previendo la falta de información en algunos casos, la Administración podrá establecer reglas para aceptar como realizadas expediciones, por ejemplo, las que tengan registrado un número de pasos por parada en su itinerario superior a un mínimo.

El requisito mínimo que se establece es $I_{Em} \geq 98\%$.

En el cálculo del I_E no se tendrán en consideración aquellas expediciones que no se realicen por causa no imputable a la contratista.

b) Índice de Puntualidad (I_P):

$$I_P(\%) = \frac{N^{\circ} \text{ expediciones puntuales}}{\text{Total de expediciones realizadas}} \cdot 100$$

La puntualidad se mide en función del cumplimiento del horario al inicio de la expedición.

El análisis de puntualidad lo llevará a cabo la persona y/o entidad gestora del contrato a partir de los datos recibidos por la Administración del SAE de la contratista.

En los casos de falta de información, se podrán establecer reglas para, por ejemplo, estimar la hora de salida si estuviera disponible la hora de paso (o salida) por la siguiente parada.

Se entenderá que una expedición es puntual si su desviación con respecto al horario teórico de salida está entre 0 y +5 minutos.

El requisito mínimo que se establece es $I_{pm} \geq 90\%$.

En el cálculo del I_p no se tendrán en consideración aquellas expediciones que no se realicen por causa no imputable a la contratista.

La contratista deberá tener la capacidad de calcular estos indicadores, para proporcionárselos a la Administración en caso de que esta lo requiera.

X.1.2. Penalización por el nivel de calidad producida/entregada

Esta **penalización (G_{CER})** se determinará en función del grado de cumplimiento del nivel de calidad producida/entregada obtenido en el ejercicio objeto de liquidación a partir de la medición de los índices descritos I_E y I_P para el servicio de transporte regular.

La penalización tendrá el siguiente rango de variación:

$$0 \leq G_{CER} \leq 0,01 \cdot C_S$$

Donde,

C_S son los costes del servicio de transporte regular definidos en el pliego

G_{CER} se calcula como: $G_{CER} = (\alpha_E + \alpha_P) \cdot C_S$. El valor de los coeficientes α para cada año del contrato se calculará en función de la superación o no para los dos índices de calidad, tal y como sigue:

Índice de calidad		Resultado	Valor de α
I_E	Índice de Expediciones realizadas	$I_E \geq I_{Em}$	$\alpha_E = 0$
		$I_E < I_{Em}$	$\alpha_E = 0,005$
I_P	Índice de Puntualidad	$I_P \geq I_{pm}$	$\alpha_P = 0$
		$I_P < I_{pm}$	$\alpha_P = 0,005$

Los índices se medirán con 2 decimales.

Esta penalización se empezará a aplicar en la liquidación del primer año del servicio.

X.2. ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO

Los indicadores de la calidad percibida por las personas usuarias se engloban en el Índice de Calidad Percibida (I_{CP}). Es un indicador que recoge la importancia y la satisfacción declarada por las personas usuarias en relación con determinados atributos de calidad del servicio de transporte regular y a la demanda.

Este I_{CP} se calculará mediante la realización de una encuesta de satisfacción anual, realizada por la contratista durante 10 días al año de trabajo de campo en los que hay que encuestar el 100% de las expediciones realizadas tanto en transporte regular como a la demanda.

X.2.1. Encuesta

El contenido de la encuesta de satisfacción deberá ser aprobado por la Administración antes del inicio de los trabajos.

Como mínimo valorará los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de horarios.
- Seguridad a bordo de los vehículos.
- Seguridad en parada.
- Limpieza y mantenimiento de los vehículos.
- Información facilitada de los servicios.
- Trato del personal.
- Confort durante el trayecto.
- Servicios complementarios al viajero.
- Valoración global del servicio.

Los aspectos objeto de valoración tendrán un intervalo de valoración de 0 (peor) a 10 (mejor).

La media aritmética de todas las respuestas de los encuestados mostrará el valor del I_{CP} de la muestra.

El requisito mínimo que se establece es $I_{CP} \geq 7,00$.

X.2.2. Penalización por el nivel de calidad percibida del servicio

Esta penalización (G_{CP}) se determinará en función del grado de cumplimiento del nivel de calidad percibida obtenido en el ejercicio objeto de liquidación a partir de la medición del índice descrito I_{CP} del servicio de transporte regular y del servicio de transporte a la demanda.

La penalización G_{CP} tendrá el siguiente valor según el tipo de transporte prestado en la concesión:

- Para el servicio de transporte regular:

$$G_{CPr} = \alpha_{I_{CPr}} \cdot C_s$$

Donde:

C_s son los costes del servicio de transporte regular definidos en el pliego

El valor de los coeficientes $\alpha_{I_{CPr}}$ para cada año del contrato se calculará en función de la superación o no para el índice I_{CPr} , mediante la aplicación de:

Índice de calidad		Resultado	Valor de α
I_{CPr}	Índice de calidad percibida para el transporte regular	$I_{CPr} \geq 7,00$	$\alpha_{I_{CPr}} = 0$
		$I_{CPr} < 7,00$	$\alpha_{I_{CPr}} = 0,01$

- Para el servicio de transporte a la demanda:

$$G_{CPd} = \alpha_{I_{CPd}} \cdot C_d$$

Donde:

C_d son los costes del servicio de transporte a la demanda definidos en el pliego

El valor de los coeficientes $\alpha_{I_{CPd}}$ para cada año del contrato se calculará en función de la superación o no para el índice I_{CPd} , mediante la aplicación de:

Índice de calidad		Resultado	Valor de α
I_{CPd}	Índice de calidad percibida para el transporte a la demanda	$I_{CPd} \geq 7,00$	$\alpha_{I_{CPd}} = 0$
		$I_{CPd} < 7,00$	$\alpha_{I_{CPd}} = 0,01$

Los índices se medirán con 2 decimales.

Esta penalización se empezará a aplicar en la liquidación del primer año del servicio.