

1.1.

SECCIÓ DE PLANIFICACIÓ I AVALUACIÓ

Assistència tècnica per a la realització dels informes sobre la qualitat del servei públic de transport especial per a les persones amb mobilitat reduïda del municipi de Barcelona

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Juny 2025



Sumari

Disposicions generals	4
1. Objectiu dels treballs	4
2. Durada del contracte i inici dels treballs	5
2.1. Durada del contracte	5
2.2. Inici dels treballs	5
3. Consideracions prèvies del servei públic de transport especial	5
3.1. Descripció del servei públic de transport especial	5
Condicions tècniques del servei de control de la qualitat	6
4. Descripció dels treballs	6
4.1. Càlcul i distribució de la mostra	7
4.2. Treball de camp	8
4.3. Incidències dels serveis a avaluar	12
4.4. Seguiment de les incidències dels serveis i satisfacció del client	13
4.5. Explotació de dades i anàlisi de resultats	14
4.6. Gestió i resolució d'al·legacions	14
4.7. Quadre resum d'inspeccions a realitzar	15
5. Descripció dels índex de qualitat	15
5.1. Índex de Puntualitat (IP)	16
5.2. Índex de Compliment (IC)	17
5.3. Índex de Qualitat dels vehicles (IQ)	17
5.4. Índex de Satisfacció del Client (ISC)	20
5.5. Índex de Regularitat de les Rutes d'Autobús (IRRA)	20
5.6. Índex de correspondència de servei vehicle (ICV)	21
5.7. Índex de Qualitat de les Reclamacions (IQR)	21
5.8. Índex de nivell de qualitat dels INFormes de gestió (IINF)	21
5.9. Índex del nombre de viatges en Transport individual Compartits (ITC)	21
5.10. Índex d'efectivitat amb la integració de sistemes i l'ATTE (ISIS)	21
6. Dades complementàries	22
7. Informes a presentar	22
7.1. Seguiment quinzenal	22
7.2. Informes trimestrals	22
7.3. Informe anual global IMPD	23
7.4. Lliurament dels treballs	23



7.5. Reunions de seguiment.....	24
8. Documentació de sancions	24
9. Confidencialitat.....	24
Annexos	26
Annex: descripció del servei de transport adaptat	26
A. Servei	26
A.1. Persones usuàries amb dret al servei	26
A.2. Sol·licitud del viatge	26
A.3. Àmbit territorial	26
A.4. Dades del servei d'autobús de Barcelona	27
A.5. Dades del servei de transport individual	29



DISPOSICIONS GENERALS

2. OBJECTIU DELS TREBALLS

L'objecte dels treballs que formen part de la present licitació és la mesura d'una sèrie d'índexs de qualitat del Servei públic de transport especial en autobús adaptat (inclou autobusos, microbusos o qualsevol vehicle de transport col·lectiu de més de 9 places) i en transport especial "porta a porta" (inclou taxis i/o vehicles de fins a 9 places per serveis individuals i compartits) per a persones amb mobilitat reduïda del municipi de Barcelona. El resultat de part d'aquests índexs podrà comportar penalitzacions a les empreses prestadores del servei, a través dels contractes de servei corresponents. La corresponent mesura es realitzarà al llarg de tota la durada del contracte, per tal de garantir la prestació del servei amb el nivell de qualitat exigít.

Els índex de qualitat resultants, juntament amb tota la resta d'informació requerida, es recolliran en diversos informes de qualitat del servei públic de transport especial per a les persones amb mobilitat reduïda del municipi de Barcelona.

Els indicadors bàsics que pren com a referència l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) són els definits en els plecs tècnics del servei públic de transport especial en autobús adaptat i del servei de transport especial "porta a porta", per a persones amb mobilitat reduïda, del municipi de Barcelona¹. Són els següents indicadors:

Autobús adaptat

- L'Índex de Puntualitat dels Autobusos (IPA)
- L'Índex de Compliment dels Autobusos (ICA)
- L'Índex de Qualitat dels Autobusos (IQA), que es conforma per l'Índex de Neteja (IN), l'Índex de Manteniment (IM), l'Índex d'Atenció al Client (IA) i l'Índex d'Informació (II).
- L'Índex de Regularitat de les Rutes d'Autobús (IRRA)
- L'Índex de Satisfacció del Client (ISC)

Vehicle de màxim de 9 places "porta a porta"

- L'Índex de Puntualitat del Transport Individual (IPT)
- L'Índex de Compliment del Transport Individual (ICT)
- L'Índex de Qualitat del Transport Individual (IQT), que es conforma per l'Índex de Neteja (IN), l'Índex de Manteniment (IM), l'Índex d'Atenció al Client (IA) i l'Índex de Seguretat i conducció (IS).
- L'Índex de correspondència de servei-vehicle (ICV)

¹ Veieu prescripcions tècniques dels contractes 2018154 i 2021113:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/ca_ES/notice.pscp?idDoc=105492439&reqCode=viewCn

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/awardnotice.pscp?idDoc=51217404&reqCode=viewPcan



- L'Índex de Satisfacció del Client (ISC)

Qualitat del servei (autobús i vehicles fins a 9 places)

- L'Índex de Qualitat de les Reclamacions (IQR)
- L'Índex de nivell de qualitat dels INFormes de gestió (IINF)
- L'Índex del nombre de viatges en Transport especial Compartits (ITC)
- L'Índex d'efectivitat amb la integració de sistemes i l'ATTE (ISIS)

La definició detallada d'aquests índex està recollida en l'apartat 6 del present plec.

3. DURADA DEL CONTRACTE I INICI DELS TREBALLS

3.1. Durada del contracte

El contracte tindrà una durada de dos anys (24 mesos) a comptar des del 1 d'octubre de 2025 o de l'endemà de la seva formalització si és posterior. El contracte podrà prorrogar-se per un període màxim de dos anys, d'any en any.

3.2. Inici dels treballs

L'inici del servei serà el dia 1 d'octubre de 2025 o l'endemà de la formalització del contracte si és posterior.

4. CONSIDERACIONS PRÈVIES DEL SERVEI PÚBLIC DE TRANSPORT ESPECIAL

4.1. Descripció del servei públic de transport especial

El Servei Públic de transport especial és un servei complementari al transport públic regular adreçat a persones amb mobilitat reduïda i que es pot utilitzar quan no hi ha transport públic regular adaptat disponible. Els viatges que es realitzen, en el marc d'aquest servei, es classifiquen segons les següents tipologies:

- Viatges en autobús: aquests viatges s'aproven anualment i es repeteixen (en hores, origen i destinació) al llarg de l'any, amb la freqüència concedida, organitzant-se en rutes.
- Viatges en transport individual fix: aquests viatges s'aproven anualment i es repeteixen al llarg de l'any, amb la freqüència concedida.
- Viatges en transport compartit fix: aquests viatges s'aproven anualment i es repeteixen al llarg de l'any, amb la freqüència concedida. Es comparteixen vehicles en la mesura que les característiques de l'element de suport de la persona ho permeten: usuari amb cadira pot compartir amb usuari amb no cadira.



- Viatges en transport individual esporàdic: aquests viatges es demanen i s'aproven diàriament en funció de la necessitat de l'usuari i de la disponibilitat de recursos en cada moment.
- Durant la vigència del contracte l'Ajuntament de Barcelona pot desenvolupar la modalitat de transport compartit esporàdic en vehicle de fins a 9 places o altres modalitats. En cas que hi hagi noves modalitats es comptarà amb els mateixos indicadors de qualitat.

4.1.1. Calendari i horari

El servei es prestarà d'acord amb el calendari i l'horari següent:

- Calendari: Tots els dies de l'any.

- Horari de referència:

- De dilluns a dijous feiners, de 7 a 24 h;
- Diumenges i festius, de 7 a 24 h;
- Divendres, dissabtes i vigílies de festiu, de 7 a 2 h de l'endemà.

Atenent a les rutes d'autobús resultants dels últims anys de servei, l'horari en el cas dels autobusos es pot acotar una mica millor:

- Calendari rutes autobús: Tots els dies feiners de l'any.
- Horari rutes autobús: de 7 a 22 h (majoritàriament entre 7 i 10 h, i entre 16 i 19 h).

Els calendaris i horaris de referència podran ser modificats en qualsevol moment per l'IMPD en funció de les necessitats d'ús públic.

CONDICIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE CONTROL DE LA QUALITAT

5. DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS

Els índex a mesurar es calcularan realitzant controls aleatoris a peu de carrer i, en alguns casos, dalt dels vehicles. Els resultats obtinguts, especialment els índex de puntualitat i compliment, podran comportar penalitzacions econòmiques per incompliment. Per aquest motiu, el control del servei de qualitat haurà de ser metodològicament fiable i estadísticament representatiu.

Amb l'objectiu de garantir l'efectivitat dels controls de qualitat, a continuació es defineixen els paràmetres de càlcul de la mostra necessària per als controls aleatoris a peu de carrer i els criteris de base a seguir per a la realització dels treballs de camp.

En general, totes les qüestions metodològiques i de procediment previstes per l'adjudicatari en la seva proposició, pel que fa a la operativa dels treballs de camp i a l'explotació de resultats, podran ser orientades, corregides i modificades pel responsable del contracte, de manera justificada i sempre que no es produeixi una alteració substancial dels recursos humans i dels materials previstos en tal proposició. Amb aquesta reserva, el responsable del contracte pretén assegurar la coherència dels treballs al llarg dels diferents exercicis, així com l'adaptació als canvis que es vagin produint al servei.

5.1. Càlcul i distribució de la mostra

Primerament, per tal de racionalitzar la recollida de dades per a la realització dels treballs necessaris pel càlcul dels índex de puntualitat (IP), compliment (IC) i qualitat (IQ), i donada l'experiència prèvia en aquest tipus d'estudis, es defineix una mostra estadísticament representativa a nivell anual per a cadascun dels serveis, segons les hipòtesis que es detallen a continuació.

Per al càlcul de la mostra es considera que els resultats segueixen una distribució normal i es fixa un nivell de confiança del 95% i un error d'estimació de màxim un 5%.

D'altra banda, donat que els nivells de puntualitat i compliment s'han mantingut força constants al llarg dels últims anys i sempre han estat superiors al 90% per tots els tipus de serveis, s'ha establert una probabilitat d'ocurrència dels esdeveniments que es volen calcular igual a un 90% en el cas del transport individual i d'un 95% en el cas dels autobusos.

A partir d'aquestes consideracions, s'ha calculat la mostra representativa segons les categories que es marquen a continuació i per a l'estudi que es demana:

- Servei d'autobús
- Servei de transport individual fix adaptat
- Servei de transport individual fix no adaptat
- Servei de transport compartit fix adaptat
- Servei de transport compartit fix no adaptat
- Servei de transport individual esporàdic adaptat
- Servei de transport individual esporàdic no adaptat

Mostra mínima per un any	
Inspecció Autobús.	180
Inspecció Transport individual fix adaptat.	300
Inspecció Transport individual fix no adaptat.	300
Inspecció Transport individual esporàdic adaptat.	350
Inspecció Transport individual esporàdic no adaptat.	350
Controls tipus 2. Autobús.	40
Controls tipus 3. Enquestes a usuaris.	150

Mostra mínima per un any	
Controls tipus 1. Addicionals.	35
Mostra total	1705

Com s'observa en el quadre anterior, la mostra que en resulta és la que s'ha de realitzar durant el període màxim d'un any (de gener a desembre o, en el seu defecte, del mes any 1 al mes anterior any 2), excepte el mes d'agost. La mostra inclou els quatre trimestres, ja que els índex que es pretenen calcular han de ser representatius d'un any natural. És a dir, la mostra haurà de ser la mateixa s'iniciïn els treballs a principis o mitjans d'any. Això és degut a que els càlculs presenten un univers molt gran, i per tant, les variables que influeixen en el càlcul de la mostra no varien, doncs s'utilitza la funció equiparable d'univers infinit.

Per altra banda, la categorització per tipus de transport individual adaptat i no adaptat és realitzada perquè ens interessa valorar el funcionament de cadascuna d'elles per separat. Finalment, cal remarcar que els serveis a inspeccionar s'han d'escollir de manera aleatòria, per tal d'assegurar la fiabilitat i veracitat dels resultats.

En cas que durant la realització dels treballs es produís alguna modificació en el nombre de rutes o serveis a avaluar, la mostra contractada es redistribuiria per tal d'obtenir resultats estadísticament representatius de cadascun dels serveis.

A més a més, la mostra haurà de ser equilibrada des del punt de vista temporal (distribucions diàries, setmanals i mensuals). Per aquest motiu, l'adjudicatari proposarà al responsable del contracte la distribució de la mateixa al llarg de l'any, tenint en compte els criteris anteriorment exposats, elaborant un Pla de treball de camp, tal i com es descriu a continuació.

5.2. Treball de camp

D'entrada, convé destacar que la mesura dels índex es farà inicialment, i sempre que no es disposi d'una altra tecnologia alternativa, mitjançant controls aleatoris a peu de carrer (el nombre de controls ve regit per la mostra que s'ha presentat en l'apartat 5.1).

Cal remarcar, que s'ha de distingir entre 2 tipus de controls: els tipus 1 i els tipus 2. Els **controls tipus 1** serviran per mesurar l'Índex de Puntualitat (IP), l'Índex de Compliment (IC) i l'Índex de Qualitat dels vehicles (IQ). En canvi, els **controls tipus 2** serviran per avaluar l'Índex de Regularitat de les Rutes d'Autobús (IRRA). La definició detallada d'aquests índex està recollida en l'apartat 6 del present plec.

En els controls tipus 1 l'inspector haurà de fer una avaluació del servei des de l'exterior del vehicle i només haurà de pujar puntualment a l'autobús (mai al vehicle de transport individual) per avaluar tota una sèrie d'aspectes. En canvi, en els controls tipus 2 l'inspector haurà de realitzar la inspecció dins de l'autobús, realitzant tot el trajecte de la ruta. Alhora, la realització d'un control tipus 2 també haurà de servir per recollir totes les dades necessàries d'un control tipus 1, d'aquesta manera s'optimitzen el temps i els recursos.



També es faran inspeccions amb el mètode de l'usuari infiltrat per tal d'avaluar el funcionament del servei prestat amb taxi. S'avaluarà el servei d'inici a fi, és a dir, des de la sol·licitud de viatge (telefònica, formulari electrònic o qualsevol altre mitjà que s'habiliti en un futur), comprovació de les notificacions rebudes i gaudiment del servei. També es farà comprovació del funcionament de les sol·licituds de modificació de trajecte i d'anul·lació de servei. Aquestes inspeccions es faran a demanda de l'IMPD, amb un màxim de 20 l'any.

D'altra banda, prèviament a la realització del treball de camp, l'adjudicatari haurà de fer una valoració de les tasques a desenvolupar, per tal de conèixer el funcionament del servei, determinar els punts estratègics per a fer els controls o avaluacions, coordinació si fes falta amb les empreses de transport que presten el servei, etc. Un cop definits tots aquests aspectes necessaris, l'oferent presentarà un **Pla de treball de camp**.

Així mateix, el Pla de treball de camp constarà de diferents nivells de definició, com a mínim tres. En el primer nivell es definirà detalladament com s'organitzaran les tasques, els agents implicats, els protocols d'actuació en cas d'incidències, els llocs on es preveu realitzar els controls (a l'inici o final del trajecte, durant el trajecte, fora o dintre del vehicle, etc.), la durada prevista de cada avaluació (i com es compona aquest temps), etc. El segon nivell mostrarà la planificació a nivell mensual dels controls o avaluacions a realitzar i la previsió de repartiment d'aquestes setmanalment i diàriament, s'ha de tenir en compte que aquesta previsió podrà tenir petites variacions al ajustar-la als serveis reals diaris. I finalment, el tercer nivell mostrarà la planificació a nivell diari detallada, amb la informació de la ubicació i la hora de totes les inspeccions a realitzar. Cal remarcar que la definició del tercer nivell no es podrà tenir fins a l'inici de les tasques.

El Pla de treball de camp definitiu haurà de comptar amb la conformitat del responsable del contracte, abans d'iniciar els treballs.

Les inspeccions o controls a peu de carrer s'hauran de fer de manera presencial, per inspectors de l'empresa adjudicatària degudament formats. Cada inspecció quedarà registrada en una **acta d'inspecció**. El suport per a la recollida d'informació de les actes d'inspecció haurà de permetre una manipulació àgil i eficaç de les dades.

En cada acta d'inspecció els inspectors hauran d'anotar tota la informació que l'adjudicatari consideri necessària per a assolir els objectius del treball. Les dades mínimes que caldrà recollir en les actes d'inspecció es mostren en l'apartat 5.2.1.

Adicionalment a la informació recollida en l'acta, si es detectessin incidències o aspectes remarcables, l'inspector haurà de realitzar fotografies explicatives que complementin totes les observacions.

Amb la periodicitat necessària, seguint el procediment acordat amb el responsable del contracte, l'adjudicatari procedirà a fer una revisió de les actes d'inspecció, per tal d'ajustar-les a les necessitats de cada moment. Així doncs, es podrà proposar afegir nous ítems a mesurar, ajustar algun aspecte per millorar o complementar la qualitat de la informació mesurable, etc.



Els inspectors que realitzin el treball de camp hauran d'anar degudament identificats, mitjançant una acreditació. Aquesta acreditació assegura als usuaris enquestats que les dades recollides s'utilitzaran per a fer el seguiment del servei.

Finalment, s'haurà d'optimitzar el temps de resposta quan es detectin incidències en els serveis a avaluar, les incidències més comuns es descriuen en l'apartat 5.3. Per tant, serà necessari buscar i implementar tècniques que permetin realitzar el treball de camp amb la màxima agilitat i eficiència.

5.2.1. Informació mínima a recollir en l'acta d'inspecció

En cada acta d'inspecció els inspectors hauran d'anotar tota la informació que l'adjudicatari consideri necessària per a l'objectiu del treball i que, com a mínim, constarà de les dades següents:

En el cas dels autobusos:

Data de la inspecció; Identificació inspector; Hora real d'arribada de l'inspector i hora a la que se'n va; Adreça, centre o punt on es fa la inspecció; Matrícula del vehicle; Número de ruta i centre; Hora teòrica d'arribada/sortida del vehicle; Hora real d'arribada/sortida de l'usuari i del vehicle (detecció avançament, retards); Rotulació del vehicle i rotulació publicitària, si n'hi ha; Presència de l'usuari (per detectar incidències); Dades relacionades amb el compliment del servei; Dades relacionades amb l'Índex Puntualitat (IP); Dades relacionades amb l'Índex de Compliment (IC); Dades relacionades amb l'Índex de Qualitat dels Autobusos (IQA); Dades relacionades amb l'Índex de Satisfacció del Client (ISC); Altres dades a establir per l'IMPD o a proposar per l'empresa licitadora. Per a més informació veieu l'apartat 6.

En el cas del transport individual:

Data de la inspecció; Identificació inspector; Hora real d'arribada de l'inspector i hora a la que se'n va; Adreça, centre o punt on es fa la inspecció; Matrícula del vehicle i tipus de vehicle (transport individual adaptat, monovolum, elèctric, etc.); Companyia de transport individual; Hora teòrica d'arribada del transport individual; Hora real d'arribada del transport individual i de l'usuari (detecció avançament, retards); Presència de l'usuari (per detectar incidències); Dades relacionades amb el compliment del servei (veieu l'apartat 6); Dades relacionades amb l'Índex de Puntualitat (IP), l'Índex de compliment (IC), l'Índex de Qualitat del vehicle de transport (IQT), l'Índex de correspondència de servei-vehicle (ICV), l'Índex del nombre de viatges en transports compartits (ITC), l'Índex de qualitat dels informes de gestió (IINF) o l'Índex d'efectivitat amb la integració de sistemes i l'ATTE (ISIS); Nombre d'acompanyants i d'usuaris per transport individual; Possibles incidències; Motiu del viatge a preguntar a l'usuari (laboral, rehabilitació, etc.); Temps que l'usuari triga en pujar/baixar del vehicle (des que arriba el transport individual fins que inicia el seu desplaçament); Dades de satisfacció de l'usuari; Altres dades a establir per l'IMPD o a proposar per l'empresa licitadora.

En el cas d'usuari infiltrat en el transport individual:



S'elaborarà una acta d'inspecció on s'avaluaran els següents aspectes:

- Atenció telefònica per a la sol·licitud del servei: temps d'espera, tracte de l'operador, informació rebuda, i qualsevol altra que sigui rellevant.
- Sol·licitud del servei mitjançant formulari electrònic: funcionament, incidències i qualsevol altra que sigui rellevant.
- Notificacions: informació de les notificacions rebudes (amb dia i hora) o la falta de notificació. Les notificacions mínimes a rebre són les que s'indiquen en el contracte vigent del servei (com a mínim assignació del servei, modificació, confirmació del vehicle en camí, incidències del servei, vagues, anul·lació, no presentat, etc.)
- Acta d'inspecció de transport individual, tal i com s'indica en l'apartat anterior (transport individual).
- A més de les dades anteriors, s'avaluarà la qualitat del servei rebut, la professionalitat del conductor, la idoneïtat de la ruta escollida i altres aspectes qualitatius.

5.2.2. Recopilació d'informació dels serveis per al treball de camp

La informació dels serveis diaris que es realitzen està recollida en diferents fulls de treball, generalment en format Excel. Aquesta informació prové de l'aplicatiu de transport especial i dels operadors de transport.

L'adjudicatari podrà tenir un rol a l'aplicatiu de gestió amb accés a les diferents llistes. En qualsevol cas, l'IMPD nodrirà l'adjudicatari d'informació i a mode resum l'empresa encarregada dels controls de qualitat tindrà accés als següents fulls d'informació:

- Llista de rutes i horaris de servei d'autobús (un cop a l'any i/o cada cop que pateixen modificacions les rutes de transport. Les anul·lacions dels usuaris del servei d'autobús es gestionen directament i diàriament entre el centre i l'empresa de transport).
- Llista de serveis fixos en transport individual. S'enviaran amb informació recollida per l'adjudicatari dels contractes de transport o, indistintament, de l'aplicatiu de transport especial. La informació de les anul·lacions s'enviaran a l'empresa un cop al mes.
- Llista de serveis esporàdics en transport individual (l'introdueix AMB INFORMACIÓ diàriament a l'aplicatiu de transport especial). Cal remarcar que les llistes que s'envien a diari corresponen als serveis a realitzar el dia següent; les llistes que s'envien els divendres corresponen als serveis de dissabte, diumenge i dilluns següent. Diàriament també s'envien les anul·lacions de serveis del dia anterior, per poder contrastar amb les possibles incidències ocorregudes durant el treball de camp).

Cal remarcar que els procediments actuals d'enviament d'informació, etc., poden ser modificats en qualsevol moment del contracte, l'IMPD serà l'encarregat d'informar a l'empresa adjudicatària dels canvis.



5.2.3. Seguiment i supervisió del treball de camp

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de sistemes de supervisió i seguiment del treball de camp efectuat, així com de la posterior codificació de la informació obtinguda, de manera que es pugui anar establint l'acompliment dels objectius de la mostra. En cas de produir-se desviacions, degut a incidències del servei, etc., l'empresa haurà d'adoptar instruccions precises per regularitzar la mostra en els dies següents, garantint en tot moment la seva representativitat. Alhora, haurà de recollir tots els suggeriments i observacions efectuats durant el treball de camp, especialment aquells que puguin tenir relació amb la millora del servei de transport.

De manera paral·lela, el responsable del contracte podrà demanar, supervisar i fer controls sobre el Pla de treball a qualsevol nivell i en qualsevol moment. A més a més, el responsable del contracte podrà substituir un *control tipus 1* per una altra inspecció designada prèviament pel responsable del contracte. Aquestes inspeccions seran facturades com a un *control tipus 1*.

En cas de ser requerit pel responsable del contracte, l'adjudicatari haurà de facilitar la informació necessària requerida per l'IMPD, per a realitzar les supervisions i els controls pertinents dels treballs de camp.

5.2.4. Formació de l'equip de treball de camp. Manual de procediments

L'adjudicatari es compromet a formar als inspectors per tal que avaluïn correctament, amb criteris objectius i de manera homogènia, els diferents aspectes de qualitat. A més a més, els inspectors hauran d'estar degudament formats per a tractar amb persones de característiques tan diverses com són els usuaris del servei.

L'adjudicatari haurà d'elaborar un **manual de procediments** on s'especifiqui el protocol de valoració dels diferents aspectes de qualitat a avaluar i permeti així una valoració homogènia i objectiva dels diferents aspectes. Aquest manual serà la base de la formació dels enquestadors, i haurà de comptar amb la conformitat del responsable del contracte.

Finalment, convé ressaltar que el responsable del contracte haurà de revisar i validar els procediments de valoració del manual proposats per l'adjudicatari i es reserva el dret de modificar-los si fos necessari, amb l'objectiu d'assegurar la màxima homogeneïtat i continuïtat dels resultats d'anys anteriors.

5.3. Incidències dels serveis a avaluar

Els serveis programats poden patir incidències com les que es descriuen a continuació. L'empresa adjudicatària haurà de preveure en els seus protocols d'actuació, inclosos en el Pla de treball de camp, l'impacte que puguin tenir les incidències en els treballs. L'empresa adjudicatària haurà de tractar cadascuna de les incidències ocorregudes en els controls de camp particularment i haurà d'investigar-ne les causes, amb l'objectiu de detectar possibles errors en el sistema o tendències a corregir, així com evitar, si està al seu abast, que tornin a succeir.

Les incidències que es donen més freqüentment són les següents:



- Modificació d'un viatge sol·licitat: l'usuari pot sol·licitar una modificació referent a l'hora programada o adreça origen i/o destí del servei. Aquesta incidència normalment succeeix en els serveis esporàdics de transport individual. Actualment les modificacions s'accepten fins una hora abans de l'hora inicialment concertada.
- Anul·lació d'un servei: l'usuari pot anul·lar un servei programat. Actualment les anul·lacions han de fer-se amb una antelació de com a mínim una hora abans de l'hora inicialment concertada.
- No presentació de la persona usuària del servei: pot donar-se el cas en que la persona no està present en el punt teòric de recollida del servei. Així mateix, pot ser que el transport individual sí que es presenti, esperi a la persona el temps reglamentari (deu minuts) i finalment se'n vagi sense haver prestat el servei. Aquests casos, tot i ser poc freqüents, poden ser deguts a que la persona ha anul·lat un servei a última hora i la informació no ha pogut ser processada correctament pel centre operador o per altres motius. De manera paral·lela, pot ser que la informació que té l'inspector de camp no estigui actualitzada amb les últimes modificacions.
- No presentació del transport individual: pot donar-se el cas en que el transport individual no es presenti al punt de recollida de l'usuari, mentre que l'usuari resta a l'espera. Aquests casos, tot i ser poc freqüents, poden ser deguts a un error en el processament de les dades, retard del transport individual, etc.
- No presentació de l'usuari ni del transport individual: es pot donar quan un servei ha estat anul·lat, modificat a última hora, etc. i l'inspector de camp no tingui la informació actualitzada amb les últimes modificacions.

En qualsevol dels casos, l'inspector haurà d'intentar aconseguir la màxima informació "qualitativa" possible que li permeti deduir o concretar les causes de la incidència. Així mateix, en cas que l'inspector no hagi pogut determinar la causa de la incidència, l'empresa adjudicatària haurà d'intentar aconseguir la màxima informació possible per tal de conèixer la causa. Aquesta informació podrà procedir dels organismes que participen en el projecte, dels propis usuaris, familiars, acompanyants, personal de conducció o personal del centre. Tota aquesta informació haurà de ser traspasada a al responsable de contracte i haurà de constar en l'acta d'inspecció.

Per últim, l'empresa adjudicatària haurà de vetllar per a que l'inspector o inspectors de camp disposin de tota la informació necessària i actualitzada per a realitzar amb èxit la tasca designada amb el mínim d'incidències.

5.4. Seguiment de les incidències dels serveis i satisfacció del client

L'empresa adjudicatària haurà de fer un seguiment específic d'un mostreig d'incidències i altres situacions anòmales, seleccionades per l'IMPD. L'IMPD, de manera directa o a través d'un dels organismes que participen en el projecte, farà arribar periòdicament les incidències seleccionades a l'empresa licitadora.

El seguiment consistirà en entrevistar l'usuari del servei, mitjançant una trucada telefònica, per esbrinar el motiu de la incidència. El qüestionari a realitzar a l'usuari haurà de ser acordat i aprovat per l'IMPD. L'objectiu és evitar que es tornin a repetir les incidències, ja sigui conscienciant l'usuari de fer un bon ús del servei i/o detectant debilitats que puguin ser millorables, en el circuit global del servei. Alhora, caldrà aprofitar l'entrevista per preguntar sobre la seva satisfacció en referència al servei; Aquests tipus de controls es defineixen com a **controls tipus 3**.

5.5. Explotació de dades i anàlisi de resultats

Amb l'objectiu de garantir la fiabilitat dels índex i variables resultants, l'empresa adjudicatària haurà de garantir una correcta gestió i explotació de les dades obtingudes dels controls a peu de carrer i un registre exhaustiu de les incidències detectades per a la seva gestió per part del responsable del contracte.

Paral·lelament, amb la finalitat de fer una anàlisi dels resultats, caldrà mostrar la informació i dades resultants de manera entenedora, senzilla i explicativa, essent molt útil en aquest cas la utilització de taules i gràfics o la interpretació mitjançant una anàlisi estadística.

Alhora, l'empresa adjudicatària haurà d'incloure en els informes trimestrals i anuals un anàlisi de les dades disponibles dels arxius diaris i mensuals de desplaçaments. Entre d'altra informació, caldrà analitzar, per tipologia de servei i municipi, el nombre de desplaçaments entre municipis, els quilòmetres recorreguts, la mitjana i agrupats per franges, les àrees d'influència, la distribució horària de serveis, etc.

Finalment, s'haurà de fer un seguiment dels resultats obtinguts amb l'objectiu de detectar tendències. També es farà una comparació detallada amb les dades d'anys anteriors. Les conclusions extretes dels anàlisis anteriorment descrits caldrà incorporar-les en els informes corresponents, incidint principalment en els aspectes del servei que caldria millorar.

5.6. Gestió i resolució d'al·legacions

L'empresa adjudicatària farà arribar al responsable del contracte, amb la periodicitat acordada, però mínima quinzenalment (veieu l'apartat 8.1) el recull d'incidències detectades en els controls o avaluacions. El responsable del contracte farà arribar a les respectives empreses de transport totes aquelles incidències que en siguin responsables.

Finalment, l'empresa adjudicatària haurà de resoldre totes les al·legacions reportades per l'empresa de transport, contrastant la resposta amb tota la informació disponible.

El responsable del contracte, un cop disposi de tota la informació necessària, decidirà quines són les incidències a tenir en compte en el càlcul dels índex dels informes. Per tant, segons el termini de resolució de les incidències i al·legacions, podrà ser necessari adequar els índex dels informes als nous resultats. Si l'informe ja està tancat i entregat al responsable del contracte, caldrà actualitzar-lo amb els resultats dels índex definitius trimestrals obtinguts. Tanmateix, els índex resultants i totes les modificacions pertinents es recolliran en els informes posteriors i, en concret, en l'informe de tancament anual definitiu,



que serà un recull de tots els resultats definitius de l'any, un cop tancades totes les incidències i calculats de nou els índex, si fos necessari.

5.7. Quadre resum d'inspeccions a realitzar

A tall de resum, s'adjunta un quadre amb el nombre total d'inspeccions que com a mínim cal realitzar durant l'any de contracte, per tal de garantir la mostra definida en l'apartat 5.1 del present plec:

Nombre de controls tipus 1. Autobús.	180
Nombre de controls tipus 1. Transport individual fix adaptat.	300
Nombre de controls tipus 1. Transport individual fix no adaptat.	300
Nombre de controls tipus 2. Transport individual esporàdic adaptat.	350
Nombre de controls tipus 2. Transport individual esporàdic no adaptat.	350
Controls tipus 2. Autobús.	40
Controls tipus 3. Enquestes a usuaris.	150
Controls tipus 1. Addicionals.	35

Per tal de compensar les possibles incidències en les inspeccions dels serveis, hi ha previst un nombre addicional d'inspeccions tipus 1, que es podrà utilitzar, prèvia autorització del responsable del contracte, només en el cas que aquestes estiguin degudament justificades i no hagin succeït a causa de l'adjudicatari. L'adjudicatari haurà de compensar al seu càrrec, sense cost addicional a l'establert al contracte, el nombre d'inspeccions incompletes o no realitzades que hagin pogut succeir a causa de l'adjudicatari.

6. DESCRIPCIÓ DELS ÍNDEX DE QUALITAT

A continuació s'especifiquen tots els índex que són necessaris d'ésser mesurats i calculats a partir de les dades de camp, de dades procedents del funcionament del servei i de reclamacions, així com la metodologia a seguir per a tal fi. Amb aquests índex es pretén tenir una visió de la qualitat global del servei i, per aquest motiu, cal mesurar els següents aspectes:

- Índex de Puntualitat (IP)
- Índex de Compliment (IC)
- Índex de Qualitat (IQ)
 - Índex de Neteja (IN)
 - Índex de Manteniment (IM)
 - Índex d'Atenció al Client (IA)
 - Índex d'Informació (II)
 - Índex de Seguretat i conducció (IS)
- Índex de Regularitat de les Rutes d'Autobús (IRRA)
- Índex de Correspondència de servei Vehicle (ICV)

- Índex de Satisfacció del Client (ISC)
- Índex de Qualitat de les Reclamacions (IQR)
- Índex de nivell de qualitat dels INFormes de gestió (IINF)
- Índex del nombre de viatges en Transport adaptat Compartits (ITC)
- Índex d'efectivitat amb la integració de sistemes i l'ATTE (ISIS)

La mesura dels índex es farà inicialment, i sempre que no es disposi d'una altra tecnologia alternativa, mitjançant controls aleatoris a peu de carrer. Tal i com s'ha descrit anteriorment, degut a les diferents característiques i durada dels controls, es distingeixen entre els controls tipus 1, els tipus 2 i els tipus 3.

Els *controls tipus 1* serviran per mesurar l'Índex de Puntualitat, l'Índex de Compliment i l'Índex de Qualitat dels vehicles, els *controls tipus 2* serviran per avaluar l'Índex de Regularitat de les rutes d'autobús, i els *controls tipus 3* serviran per avaluar l'Índex de Satisfacció del Client.

El sistema d'índex que tenen transcendència contractual podran ser modificats per responsable del contracte quan ho estimi convenient.

6.1. Índex de Puntualitat (IP)

L'índex de puntualitat es defineix com el nivell de serveis puntuals respecte el total de serveis realitzats. Els valors de l'índex poden oscil·lar en una escala de 0 a 100, essent 100 el valor màxim que es pot assolir.

Segons les consideracions contractuals actuals, es considera que un servei de transport individual és puntual quan l'hora de recollida del client coincideix amb l'hora teòrica, amb una desviació màxima de -10 a +10 minuts en el cas dels serveis de transport individuals a Barcelona. En el cas del servei d'autobús es considera puntual quan l'hora d'arribada a la destinació final de la ruta coincideix amb la teòrica, amb una desviació de -10 a +10 minuts en el cas dels serveis de Barcelona.

6.1.1. Índex de Puntualitat dels Autobusos (IPA)

Nivell d'expedicions de cada ruta puntuals respecte el total d'expedicions de les rutes realitzades. Es considera que una ruta és puntual quan compleix amb els horaris de pas programats, amb una desviació màxima de deu (10) minuts.

6.1.2. Índex de Puntualitat del Transport Individual (IPT)

Nivell de viatges puntuals respecte el total de viatges realitzats. Es considera que un viatge és puntual quan compleix amb l'hora final concertada per la persona usuària amb dret al servei, amb una desviació màxima de menys de deu (10) minuts. Si el conductor arriba abans de l'hora concertada, no es considerarà impuntual però haurà d'esperar a que arribi l'usuari fins a l'hora concertada.

Pel càlcul de la puntualitat, en el cas dels serveis de transport individual, es registraran les hores d'arribada real i la teòrica del vehicle i de l'usuari al punt de recollida de l'usuari.

Si l'IMPD considerés oportú modificar els criteris de càlcul dels índex durant la durada del contracte, l'empresa adjudicatària haurà d'adaptar les seves tasques als nous requeriments.

6.2. Índex de Compliment (IC)

L'índex de compliment es defineix com el nivell de serveis realitzats respecte el total de serveis programats. Els valors de l'índex poden oscil·lar en una escala de 0 a 100, essent 100 el valor màxim que es pot assolir.

6.2.1. Índex de Compliment dels Autobusos (ICA)

Nivell d'expedicions de les rutes realitzades respecte el total d'expedicions de les rutes programades.

6.2.2. Índex de Compliment del Transport Individual (ICT)

Nivell de viatges realitzats respecte el total de viatges programats.

Segons les consideracions contractuals actuals, es considera l'índex de compliment del servei de transport individual el % de viatges que s'han efectuat dels programats. En el cas dels autobusos, es considera el % de rutes efectuades respecte les programades. Així mateix, es consideraran incompliments aquells serveis programats que tinguin un retard de 30 minuts o més de l'hora de pas teòrica.

Si l'IMPD considerés oportú modificar els criteris de càlcul dels índex durant la durada del contracte, l'empresa adjudicatària haurà d'adaptar les seves tasques als nous requeriments.

6.3. Índex de Qualitat dels vehicles (IQ)

Aquest índex agrupa aquells aspectes de la qualitat que fan referència a la producció del servei i es valoren mitjançant l'observació. L'obtenció de l'IQ es realitzarà, sempre que sigui possible, mitjançant la tècnica del Client Ocult (Mystery Shopper), segons el qual un observador expert avalua els diferents elements que formen part del servei, des del punt de vista de l'usuari. Els valors de l'índex poden oscil·lar en una escala de 0 a 100, essent 100 el valor màxim que es pot assolir.

En funció de si es tracta del servei de transport individual o d'autobús caldrà valorar diferents aspectes del servei i dels vehicles, a continuació es descriu en detall cada índex.

6.3.1. Índex de Qualitat dels autobusos (IQA)

Aquest índex agrupa aquells aspectes de la qualitat que fan referència a la producció del servei i que es poden valorar mitjançant observació. S'avaluarà mitjançant plantilla d'avaluació prèviament pactada entre el responsable del contracte, la operadora de transport i l'adjudicatari del contracte d'auditoria. Està format pels índex següents:



- Índex de Neteja (IN): Nivell de qualitat de la neteja interior i exterior dels vehicles.
 - En referència a la neteja interior, s'avaluarà la neteja dels elements principals dels vehicles com ara els seients, terra, parets, sostre, vidres, entre d'altres.
 - En referència a la neteja exterior, s'avaluarà la neteja global de la carrosseria, dels vidres, entre d'altres elements bàsics.
- Índex de Manteniment (IM): Nivell de qualitat del manteniment dels autobusos i dels elements del seu interior. Fa referència a:
 - L'estat de conservació dels principals elements interiors del vehicle, com ara les parets, seients, terra, sostre, il·luminació interior, informació, equips embarcats, entre d'altres.
 - L'estat de conservació dels principals elements exteriors del vehicle, com ara la carrosseria, la rampa per a cadira de rodes, els vidres, la il·luminació exterior, entre d'altres.
 - L'existència i estat de conservació de tots els aspectes i elements visibles relacionats amb la seguretat del viatger en el vehicle, com ara els cinturons de seguretat, els ancoratges per a cadira de rodes, el funcionament i correcta activació de la rampa per a cadires de rodes i l'existència dels martells de seguretat, entre d'altres.
 - Tots els aspectes que afecten al confort del viatger en el vehicle, com és que la temperatura sigui adequada, l'absència d'olors desagradables, entre d'altres.
- Índex d'Atenció al Client (IA): Nivell de qualitat de l'atenció al client per part del personal de l'empresa. Fa referència a:
 - Tots els aspectes relacionats amb el servei i comportament del personal: actuació correcta del conductor, l'assistència del conductor, si fos necessari, per ajudar a entrar i sortir a l'usuari del vehicle, diligència en el treball, tracte i atenció del conductor, salutació del conductor, uniforme i higiene del conductor, entre d'altres.
 - Tots els aspectes del comportament del conductor relacionats amb la seguretat del viatger i amb els elements del vehicle, com ara, l'atenció als usuaris en cas d'averia o incidències, l'abandonament del vehicle amb usuaris a l'interior, l'acostament correcte al punt de parada, parada en un emplaçament accessible, si es regula l'accés al vehicle de persones no autoritzades, distraccions del conductor que puguin afectar a la seguretat, la supervisió que estiguin correctament col·locades les fixacions de les cadires de rodes i els cinturons de seguretat, entre d'altres.
 - També es mesurarà, en cas que el servei s'hagi de presentar amb retard, si l'usuari ha rebut el missatge de text o trucada avisant de la incidència.



- Índex d'Informació (II): Nivell de qualitat de la informació i la senyalització als autobusos, tant a l'interior com a l'exterior.
 - Fa referència a les condicions i bon funcionament dels elements informatius exteriors dels vehicles que componen la flota del servei, com ara que els rètols indicadors funcionin i la informació que mostren sigui la correcta.
 - Respecte els elements interiors, es revisarà que tota la senyalització, elements i informació exposada s'adeqüi a la normativa vigent, com ara la correcta senyalització de les finestres d'emergència, la senyalització d'espais reservats per a cadires de rodes, entre d'altres.

Cadascun dels índex esmentats té un pes determinat sobre l'Índex de Qualitat dels Autobusos (IQA): Neteja (25%), Manteniment (25%), Atenció al Client (25%) i Informació (25%). L'IMPD podrà modificar aquests pesos, en funció dels resultats de l'Índex de Satisfacció del Client (ISC) o d'altres factors.

6.3.2. Índex de Qualitat del transport individual (IQT)

Aquest índex agrupa aquells aspectes de la qualitat que fan referència a la producció del servei i que es poden valorar mitjançant observació. Està format pels índex següents:

- Índex de Neteja (IN): Nivell de qualitat de la neteja interior i exterior dels vehicles.
 - En referència a la neteja interior, s'avaluarà la neteja dels elements principals dels vehicles com ara tapissaria, estoretes, elements fixos, vidres, etc.
 - En referència a la neteja exterior, s'avaluarà la neteja global de la carrosseria, dels vidres, entre d'altres elements bàsics.
- Índex de Manteniment (IM): Nivell de qualitat del manteniment dels vehicles. Fa referència a:
 - L'estat de conservació dels principals elements interiors del vehicle, com ara les parets, seients, terra, sostre, il·luminació interior, entre d'altres.
 - L'estat de conservació dels principals elements exteriors del vehicle, com ara la carrosseria, la rampa per a cadira de rodes en vehicles adaptats, els vidres, la il·luminació exterior, entre d'altres.
- Índex d'Atenció al Client (IA): Nivell de qualitat de l'atenció al client per part del personal de l'empresa.
 - Fa referència a tots els aspectes relacionats amb el servei i comportament del personal: actuació correcta del conductor, l'assistència del conductor, si fos necessari, per ajudar a entrar i sortir a l'usuari del vehicle, diligència en el treball, tracte i atenció del conductor, salutació del conductor, higiene del conductor, entre d'altres.
 - Fa referència a tots els aspectes del comportament del conductor relacionats amb la seguretat del viatger, com ara, l'atenció als usuaris en cas d'averia o



incidències, l'abandonament del vehicle amb usuaris a l'interior, la supervisió que estiguin correctament col·locades les fixacions de les cadires de rodes i els cinturons de seguretat, l'acostament correcte al punt de parada, parada en un emplaçament accessible, si es regula l'accés al vehicle de persones no autoritzades, distraccions del conductor que puguin afectar a la seguretat, entre d'altres.

- També es mesurarà si l'usuari ha rebut el missatge de text o trucada de que el transport individual està en camí o/i si el transport individual arribarà amb retràs o altres incidències.
 - Tots els aspectes que afecten al confort del viatger en el vehicle, com és que la temperatura sigui adequada, l'absència d'olors desagradables, entre d'altres.
- Índex de seguretat i Conducció (IS): Nivell de qualitat de la seguretat de les persones usuàries amb dret al servei i de la conducció del vehicle..
- Fa referència a l'existència i estat de conservació de tots els aspectes i elements visibles relacionats amb la seguretat del viatger en el vehicle, com ara els cinturons de seguretat, els ancoratges per a cadira de rodes en vehicles adaptats, el funcionament i correcta activació de la rampa per a cadires de rodes en vehicles adaptats, entre d'altres.
 - També es valorarà la conducció del vehicle pel que fa a la posada en marxa, la velocitat i maniobres, l'aturada i la qualitat de la conducció en el seu conjunt.

Cadascun dels índex esmentats té un pes determinat sobre l'Índex de Qualitat del Transport individual (IQT): Neteja (25%), Manteniment (25%), Atenció al Client (25%) i Seguretat i Conducció (25%). L'IMPD podrà modificar aquests pesos, en funció dels resultats de l'Índex de Satisfacció del Client (ISC) o d'altres factors.

6.4. Índex de Satisfacció del Client (ISC)

Aquest índex engloba la importància i la satisfacció que cada persona usuària amb dret al servei declara en relació als diferents aspectes que formen part de la qualitat. L'empresa adjudicatària haurà de fer un seguiment específic d'un mostreig d'incidències i altres situacions anòmales, seleccionades per l'IMPD. L'IMPD, de manera directa o a través d'un dels organismes que participen en el projecte, farà arribar periòdicament les incidències seleccionades a l'empresa licitadora.

Per mesurar aquest índex es realitzarà una enquesta a client que tindrà en compte l'establert a la norma UNE 13816.

6.5. Índex de Regularitat de les Rutes d'Autobús (IRRA)

Aquest índex mesura el funcionament de les rutes d'autobús. L'objectiu és avaluar tots els paràmetres que conformen una ruta i d'altres que puguin estar relacionats com ara: els



horaris, recorregut, hores i quilòmetres en buit i útils, nombre d'usuaris en la ruta, avaluació de la conducció, avaluació de l'acompanyant, etc. Caldrà comparar aquests paràmetres amb els teòrics de cada ruta i exposar les conclusions en els informes.

Per a mesurar aquest índex caldrà que un inspector realitzi tot el trajecte de la ruta dins de l'autobús, com si fos un usuari més. Aquestes inspeccions s'hauran de planificar i coordinar conjuntament amb l'empresa operadora de transports. Per altra banda, l'IMPD serà l'encarregada de decidir el nombre de rutes a controlar i les que caldrà prioritzar.

Cal tenir en compte que les rutes de matí (quan l'autobús deixa al centre als usuaris) es consideren diferents a les rutes de tarda (quan l'autobús recull als usuaris al centre i els porta a casa). Tal i com s'ha exposat anteriorment, aquests controls són tipificats com a *controls tipus 2*.

6.6. Índex de correspondència de servei vehicle (ICV)

Aquest índex mesura el nivell de correspondència dels vehicles que presten el servei i les dades dels vehicles que l'empresa ha ofert. Aquest índex sols s'aplica en operadors que ofereixin vehicles no adaptats i mesura la correspondència entre els vehicles que s'ha dit que es posaven a disposició del servei i els que efectivament el presten (p. ex. si es diu que es tenen vehicles C1 i es fan serveis només amb vehicles C3 es penalitzarà).

6.7. Índex de Qualitat de les Reclamacions (IQR)

Nivell de reclamacions rebudes per l'operador que ha respost en un temps inferior o igual a 10 dies respecte el total de reclamacions/queixes, rebudes.

6.8. Índex de nivell de qualitat dels INFormes de gestió (IINF)

Aquest índex mesura que els informes dels operadors del servei de transport especial compleixin amb allò estipulat als contractes per al seguiment del servei. També mesura la fiabilitat, la qualitat i la veracitat de les dades estadístiques del servei proporcionades pels contractistes.

6.9. Índex del nombre de viatges en Transport individual Compartits (ITC)

Aquest índex mesura el nombre de viatges en vehicles compartits que es presten sobre el total de viatges realitzats i és una mesura directa de la taxa d'ocupació del vehicle i, per tant, de l'optimització de recursos.

6.10. Índex d'efectivitat amb la integració de sistemes i l'ATTE (ISIS)

Aquest índex es realitzarà atorgant al proveïdor permisos de l'aplicatiu ATTE que li permetin mesurar en una tria aleatòria de serveis si efectivament es poden efectuar els següents processos a nivell tecnològic:



- Serveis Fixos:
 - Identificar la tipologia de vehicle assignat a cada ruta.
- Serveis Esporàdics:
 - Comunicació d'incidències (anul·lacions i no presentats).
 - Tancament del servei amb informació relativa al mateix (hora de tancament).

7. DADES COMPLEMENTÀRIES

L'adjudicatari haurà de fer una anàlisi de totes les dades disponibles del servei i de la resta d'informació recollida en les inspeccions realitzades al carrer i trucades telefòniques als usuaris, per tal de caracteritzar de manera general l'ús que fan els usuaris del servei i la valoració global de servei. Per aquest motiu, caldrà incloure en els informes trimestrals i els anuals com a mínim un resum de les següents dades, per tipologia de viatge i municipi (autobusos, vehicle de transport individual adaptat, vehicle de transport individual no adaptat):

- Perfil d'usuari.
- Motiu de desplaçament.
- Informació del servei prestat.
- Valoració del servei per part de l'usuari (satisfacció).
- Informació sobre accessibilitat.
- Informació sobre el temps (mitjà, el màxim i mínim) d'embarcament/desembarcament al vehicle.
- Nombre de desplaçaments entre municipis, els quilòmetres recorreguts per viatge, la mitjana i agrupats per franges, les àrees d'influència, la distribució horària de serveis.
- Entre d'altra informació requerida pel responsable del contracte o a proposta del licitador.

8. INFORMES A PRESENTAR

8.1. Seguiment quinzenal

L'adjudicatari enviarà mitjançant correu electrònic cada dues setmanes al responsable del contracte el recull d'incidències detectades durant els quinze (15) dies anteriors: conducció inadequada, comportaments inadequats del conductor, serveis no presentats, o altres incidents destacables que es detectin en el transcurs del treball de camp.

8.2. Informes trimestrals

Els informes trimestrals recolliran de manera sintetitzada, entenedora i fàcilment interpretable (amb taules resultants, gràfics explicatius, etc.) els índex resultants de les avaluacions del trimestre en estudi, els índex resultants acumulats anuals i la resta de dades i informació complementària. També incorporarà el resultat de les entrevistes telefòniques



dels usuaris i altres aspectes rellevants a destacar. Alhora, caldrà incorporar totes les conclusions i suggeriments extretes de l'anàlisi de dades.

L'informe com a màxim haurà de tenir una extensió de vint (20) fulls DIN A4, per davant i per darrera.

Cada vegada que es produeixin variacions en els índex, degut a la resolució de les al·legacions, etc., caldrà actualitzar l'informe trimestral i tornar-lo a enviar a l'IMPD.

Així doncs, amb **periodicitat trimestral** els informes que com a mínim caldrà elaborar i lliurar són dos (2):

- Informe dels índex de qualitat del Servei públic de transport especial en autobús.
- Informe dels índex de qualitat del transport especial en vehicle de fins a 9 places per a persones amb mobilitat reduïda del municipi de Barcelona.

8.3. Informe anual global IMPD

Els informes anuals seran una síntesi dels resultats de la totalitat de l'exercici, incorporant els índex definitius resultants de tots els trimestres de l'any en curs, una vegada resoltes les al·legacions i altres incidències o canvis realitzats en els informes trimestrals. L'informe també ha de recollir els aspectes més rellevants del servei, amb els gràfics i taules més significatius, conclusions, propostes de millora. Així mateix, els informes han de ser entenedors, fàcilment interpretables i estaran compostats d'una memòria explicativa (que incorpori la metodologia, la mostra resultant, etc.), recull d'incidències resoltes definitives i altres aspectes rellevants.

Els informes, amb **periodicitat anual**, que com a mínim caldrà elaborar i lliurar són dos (2):

- Informe dels índex de qualitat del Servei públic de transport especial en autobús de persones amb mobilitat reduïda.
- Informe dels índex de qualitat del Servei públic de transport especial en vehicle de fins a 9 places de persones amb mobilitat reduïda.

8.4. Lliurament dels treballs

Pels informes trimestrals: es lliuraran els informes a la finalització de cada període trimestral efectuat. El termini màxim d'entrega dels informes és de tres setmanes i començarà a comptar el dia laborable següent a la finalització del trimestre en estudi, un cop es disposi de tota la informació depenent necessària per a realitzar-lo. Els informes es lliuraran, dins dels terminis establerts, mitjançant correu electrònic.

També caldrà entregar trimestralment en format digital totes les actes originals de les inspeccions realitzades i la base de dades en que s'ha treballat per aconseguir els resultats dels índex dels informes, per si l'IMPD necessita realitzar alguna altra explotació de dades o una desagregació més gran dels resultats. Aquesta informació serà entregada en el format digital que determini l'IMPD.



Pels informes anuals globals de l'IMPD: es lliuraran un cop estiguin tancats els informes trimestrals de l'any en curs. El termini màxim d'entrega dels informes és de dues setmanes i començarà a comptar el dia laborable següent al tancament dels índex definitius de l'informe del quart trimestre, un cop estiguin tancades totes les al·legacions i incidències dels informes trimestrals de l'any en curs. De cada informe global, i dins dels terminis establerts, es lliurará una còpia impresa (de format DIN A4, en paper reciclat i imprès a doble cara) i una còpia en suport digital, mitjançant correu electrònic al responsable del contracte amb còpia a tespecial@bcn.cat, que contindrà, a banda de l'informe global, la totalitat dels quatre informes definitius trimestrals anuals, les actes originals de les inspeccions realitzades, les taules utilitzades i la base de dades, per si fos necessari tenir una desagregació més gran dels resultats.

8.5. Reunions de seguiment

Per requeriment de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, es faran reunions de seguiment quan es consideri necessari, on podran assistir-hi, si s'escau, els prestadors dels serveis de transport especial.

9. DOCUMENTACIÓ DE SANCIONS

Adicionalment, es recolliran les dades necessàries per a l'estudi de les possibles sancions per incompliment de les condicions contractuals dels operadors del servei de transport especial.

La informació inclourà la justificació de la imputació de "no presentats" als usuaris, així com les absències dels vehicles per a la prestació dels serveis concertats (no presentació del vehicle de l'operador). Es procedirà a fer un control tipus 1 addicional per recopilar les dades necessàries quan l'IMPD ho sol·liciti.

10. CONFIDENCIALITAT

La prestació dels serveis requerirà l'accés de l'empresa adjudicatària a dades de caràcter personal o informació confidencial ubicades en fitxers responsabilitat de l'IMPD.

Aquest accés a les dades es realitza d'acord amb els principis recollits en l'article 12 de la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades, sent considerada l'empresa adjudicatària encarregada de tractament de les dades de caràcter personal.

L'empresa adjudicatària, en la seva qualitat d'encarregada de tractament, es compromet a:

- Fer un ús de les dades de caràcter personal i de la informació a la qual es tingui accés únicament i exclusiva d'acord amb l'objecte de la prestació de serveis, o a les instruccions que en el seu cas pugui donar-li l'IMPD.
- Mantenir confidencialitat i reserva absolutes sobre qualsevol dada de caràcter personal i informació confidencial que conegui pels serveis prestats.



- No comunicar cap tipus de dades o informació responsabilitat de l'IMPD, ni tan sols per a la seva conservació, a altres persones o entitats diferents de les recollides en les condicions del servei, ni cedir-la en qualsevol forma a altres persones, llevat d'autorització prèvia per part de l'IMPD.
- Les obligacions de confidencialitat establertes tindran una duració indefinida i es mantindran en vigor en posterioritat a la finalització, per qualsevol causa, de la relació entre l'adjudicatària i l'IMPD.
- Informar el seu personal i col·laboradors de les obligacions establertes en el present document, així com de les obligacions relatives al tractament de les dades de caràcter personal.
- Adoptar les mesures de seguretat d'índole tècnica i organitzativa que garanteixin la seguretat de la Informació Confidencial i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat de conformitat amb el que estableix la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal o en qualsevol altra norma que els substitueixi o modifiqui.
- Posar en coneixement de l'IMPD de manera immediata qualsevol incidència o situació detectada que pugui posar en perill la seguretat i la confidencialitat de les dades de caràcter personal i de la informació a la que tingui accés.
- Retornar o destruir tota la Informació Confidencial i dades de caràcter personal objecte del servei un cop finalitzat o en qualsevol moment en què l'IMPD ho sol·liciti, sense que pugui conservar cap còpia de la mateixa, a l'IMPD, segons les seves instruccions.

L'IMPD pot realitzar en qualsevol moment els controls i les auditories que estimi oportuns per a comprovar el compliment per part de l'empresa adjudicatària de les seves obligacions.

En el cas que l'empresa adjudicatària, com a empresa encarregada del tractament, destinés les dades a finalitats diferents de les estipulades, les comunicés o les utilitzés incomplint les instruccions aquí recollides, seria considerada també responsable del tractament, i hauria de respondre de les infraccions en què hagués incorregut.

L'adjudicatària ha de respondre de les obligacions establertes, de tal manera que, si per accions o omissions d'aquesta s'imposés a l'IMPD qualsevol tipus de sanció per part de l'autoritat competent en matèria de protecció de dades o es dirigissin contra seu reclamacions de tercers fundades en l'incompliment de les disposicions legals sobre tractament de dades personals, l'IMPD podrà reclamar-li l'import de la sanció, i també els danys i perjudicis soferts.

ANNEXOS

ANNEX: DESCRIPCIÓ DEL SERVEI DE TRANSPORT ADAPTAT

A. Servei

El servei de transport adaptat és un servei de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de l'Ajuntament de Barcelona (IMPD) i l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB). Els criteris i condicions del servei s'estableixen mitjançant la Normativa d'Ús, vigent en cada moment i que aprova l'IMPD.

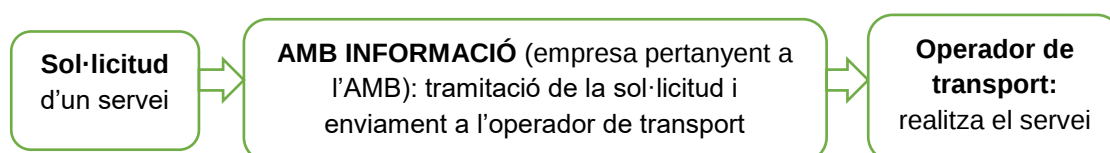
A.1. Persones usuàries amb dret al servei

Les persones usuàries amb dret al servei seran identificades amb el número d'usuari del Servei de Transport Especial (Targeta Blanca) emès per l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD).

Aquestes persones podran portar el nombre d'acompanyants que estableixi la Normativa d'Ús, sense perjudici de les limitacions que puguin derivar-se de la capacitat del vehicle.

A.2. Sol·licitud del viatge

Les sol·licituds de viatge que demanen les persones usuàries amb dret al servei segueixen el circuit adjunt, on intervenen diferents agents:



Actualment, les sol·licituds dels viatges són enviades a l'operador de transport per AMB INFORMACIÓ des d'un aplicatiu de gestió mitjançant *web-services*. Cada sol·licitud de viatge té un identificador únic i en cada registre enviat hi consta tota la informació necessària per a la realització del viatge per part del contractista.

A.3. Àmbit territorial

El servei es prestarà dins dels termes municipals de Barcelona, Badalona, Esplugues de Llobregat, Hospitalet de Llobregat, St. Adrià de Besòs i Sta. Coloma de Gramenet. Excepcionalment, si segons el criteri de l'IMPD no es disposés de places suficients als centres de serveis socials especialitzats de Barcelona o dels municipis prèviament relacionats, l'àmbit territorial de la prestació del servei es podrà estendre a d'altres municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

A.4. Dades del servei d'autobús de Barcelona

Les dades bàsiques del servei d'autobús són les següents:

	Curs 2024-2025
Nombre de rutes matí	35
Nombre de rutes tarda	34
Nombre total d'autobusos	33

El servei d'autobús s'organitza anualment en diferents rutes. Les rutes de caràcter anual abasteixen un període equivalent al curs escolar (setembre any x - juliol any x+1), també s'inclouen determinats desplaçaments fixos de caràcter estacional, com els lligats al transport de les persones usuàries amb dret al servei als casals d'estiu en els mesos de juliol i agost.

A mode de resum s'adjunta un quadre amb les rutes i la seva nomenclatura. Els horaris d'entrada per les rutes de matí (MAT) són entre les 7 i les 10h. Els horaris de sortida per les rutes de tarda (TAR) són entre les 16 i les 19h. Aquests horaris poden ser modificats durant la vigència del contracte i s'informaran a l'adjudicatari en el període de programació anual.

CODI	CENTRE
RUTA.02.MAT	ESCLAT
RUTA.02.TAR	ESCLAT
RUTA.04.MAT	PERE MITJANS
RUTA.04.TAR	PERE MITJANS
RUTA.06.MAT	GUIMBARDA
RUTA.07.MAT	ESCLAT
RUTA.07.TAR	ESCLAT
RUTA.13.MAT	ESCLAT
RUTA.13.TAR	ESCLAT
RUTA.14.MAT	NEXE
RUTA.14.TAR	NEXE
RUTA.15.MAT	NEXE
RUTA.15.TAR + RUTA.68.TAR	NEXE + SFASIS
RUTA.16.MAT + RUTA.104.MAT	NEXE + PERE MITJANS
RUTA.16.TAR + RUTA.104.TAR	NEXE + PERE MITJANS
RUTA.17.MAT	ESCLAT
RUTA.17.TAR	ESCLAT
RUTA.36.MAT	GUIMBARDA
RUTA.41.MAT	BERNADETTE
RUTA.41.TAR	BERNADETTE
RUTA.42.MAT + RUTA.204.MAT	ASPACE + NEXE
RUTA.42.TAR + RUTA.06.TAR	ASPACE + GUIMBARDA
RUTA.43.MAT	ASPACE
RUTA.43.TAR + RUTA.36.TAR	ASPACE + GUIMBARDA



CODI	CENTRE
RUTA.44.MAT	ASPACE
RUTA.44.TAR	ASPACE
RUTA.45.MAT	ASPACE
RUTA.45.TAR + RUTA.46.TAR	ASPACE + GUIMBARDA
RUTA.46.MAT	GUIMBARDA
RUTA.52.MAT	EBM TRENCADÍS
RUTA.52.TAR	EBM TRENCADÍS
RUTA.68.MAT	SFASIS
RUTA.71.MAT	PONT DRAGO
RUTA.71.TAR	PONT DRAGO
RUTA.74.MAT	TALLER ESTIMIA
RUTA.74.TAR	TALLER ESTIMIA
RUTA.87.MAT	BOGATELL
RUTA.87.TAR	BOGATELL
RUTA.90.MAT	BARCANOVA
RUTA.90.TAR	BARCANOVA
RUTA.94.MAT	SÍNIA
RUTA.94.TAR	SÍNIA
RUTA.95.MAT	SÍNIA
RUTA.95.TAR	SÍNIA
RUTA.96.MAT	SÍNIA
RUTA.96.TAR	SÍNIA
RUTA.120.MAT	CAN CARRERAS
RUTA.120.TAR	CAN CARRERAS
RUTA.141.MAT + RUTA.76.MAT	NEXE + TAMARIU
RUTA.141.TAR + RUTA.76.TAR	NEXE + TAMARIU
RUTA.151.MAT	NEXE
RUTA.151.TAR	NEXE
RUTA.161.MAT	ORALIA
RUTA.161.TAR	ORALIA
RUTA.163.MAT	ORALIA
RUTA.163.TAR	ORALIA
RUTA.174.MAT	TALLER ESTIMIA
RUTA.174.TAR	TALLER ESTIMIA
RUTA.411.MAT	BERNADETTE
RUTA.411.TAR	BERNADETTE

El nombre d'autobusos assignats a cada centre varia en funció dels usuaris que van al centre i de la compatibilitat d'horaris dels serveis demanats. Hi ha centres que per cobrir la demanda precisen fins a 5 autobusos i d'altres que únicament en necessiten un. De mitjana, hi ha un total de 33 autobusos assignats a les rutes, cadascun dels quals dona cobertura a un o més centres.

Actualment, el nombre mitjà d'usuaris que fan ús de l'autobús és de 387 usuaris. De mitjana, aquests usuaris realitzen un total d'un viatge de matí (anada cap al centre) i un de tarda (tornada del centre), per tant, deu viatges en autobús a la setmana. Normalment durant el mes d'agost no es fan rutes als centres, per tant, cal tenir en compte que anualment cadascun dels usuaris realitzarà uns 460 viatges (suposant que tots els viatges es realitzen, és a dir, comptant els anul·lats i els no presentats, conceptes que es defineixen més acuradament en l'apartat d'incidències 5.3 del present plec de prescripcions tècniques).

L'ocupació mitjana per autobús és de nou usuaris. Cal tenir present que d'aquests usuaris, entre un i dos, de mitjana, anul·len el servei diàriament (per cada autobús tant de matí com de tarda).

A.5. Dades del servei de transport individual

Les dades bàsiques del servei en vehicle de fins a nou places per a l'any 2024 són les següents:

Mes	Fix	Esporàdic	No presentat	Anul·lat
Gener	11.185	10.499	1.738	2.652
Febrer	12.234	11.116	1.316	2.081
Març	10.854	10.211	1.630	2.392
Abril	12.756	10.411	1.571	2.364
Maig	12.281	10.848	1.622	2.459
Juny	10.131	10.296	1.367	2.294
Juliol	10.271	10.966	1.824	2.383
Agost	2.826	8.278	1.059	1.686
Setembre	10.389	10.340	1.777	2.228
Octubre	14.785	12.672	1.999	2.545
Novembre	12.695	12.246	2.001	2.731
Desembre	9.680	11.518	2.492	2.830
TOTAL	130.087	129.401	20.396	28.645

La distribució anual de viatges durant l'any 2024 segons el dia de la setmana i tipus de servei va ser la següent:

	Fix	Esporàdic
Laborable	49,83 %	39,40 %
Dissabte	0,09 %	5,20 %
Diumenge i festius	0,21 %	5,27 %
Total	50,13 %	49,87 %

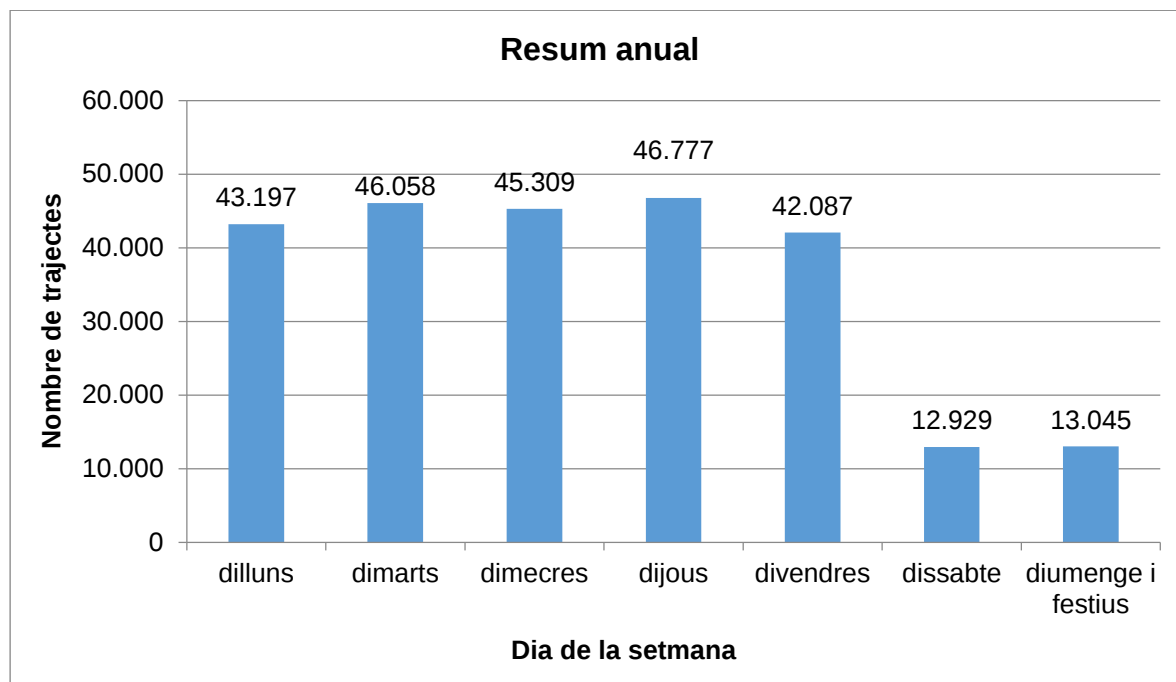
La distribució mensual dels viatges, segons tipus de servei, per a l'any 2024 va ser la següent:

Mes	Fixos	Esporàdics
Gener	4,31%	4,05%
Febrer	4,71%	4,28%
Març	4,18%	3,94%
Abril	4,92%	4,01%
Maig	4,73%	4,18%
Juny	3,90%	3,97%
Juliol	3,96%	4,23%
Agost	1,09%	3,19%
Setembre	4,00%	3,98%
Octubre	5,70%	4,88%
Novembre	4,89%	4,72%
Desembre	3,73%	4,44%
TOTAL	50,13%	49,87%

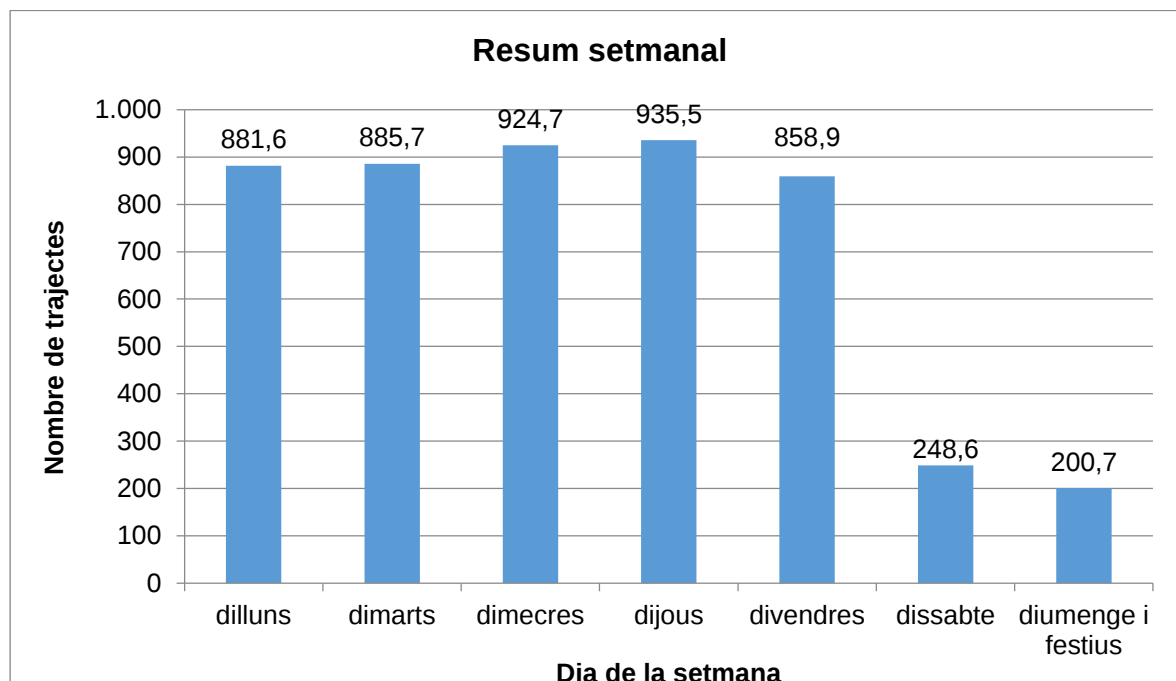
En referència a les diferents companyies de transport individual que presten el servei, com a norma general, existeix un grup de transport individuals que opera amb transport individuals adaptats i un altre que opera amb transport individuals no adaptats. Així, s'obté la següent distribució:

	% Serveis fixos	% Serveis esporàdics	% tipus vehicle
Vehicle adaptat	27%	26%	53%
Vehicle no adaptat	23%	24%	47%
	50%	50%	100%

Els desplaçaments per cada dia de la setmana han estat els següents:



La mitjana de trajectes per cada dia de la setmana és la següent:



La distribució dels trajectes per hora del dia, agrupats anualment:

