



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN LA CIUDAD DE CASTELLÓN

1 Objeto

Es objeto del presente pliego el definir las características técnicas que ha de regir el contrato para la prestación del Servicio de Transporte Público Colectivo Urbano de Viajeros en la Ciudad de Castellón.

En este documento se describe el modo en el que se ha de prestar el servicio, los medios humanos y materiales a disponer, el tipo de vehículos a emplear con las limitaciones de emisiones pertinentes, cocheras, talleres, información al usuario y todas aquellas obligaciones a tener en cuenta referentes a la calidad del servicio.

2 Descripción del servicio

El servicio a contratar será aquel que como mínimo mantenga las actuales líneas – itinerarios, calendarios, horarios, frecuencias y paradas del Servicio de Transporte Público Colectivo Urbano de Viajeros en la Ciudad de Castellón, con los condicionantes descritos en este Pliego de Prescripciones y en el Proyecto de Explotación que forme parte de la contratación de este servicio. En el ANEXO 1 del Proyecto de Explotación (en adelante P.E.) se adjuntan los líneas, horarios y frecuencias, en el ANEXO 2 del P.E. se adjuntan los planos de las diferentes líneas y paradas y en el ANEXO 3 del P.E. el Plano General con todas las líneas.

El Ayuntamiento podrá solicitar la prestación de servicios especiales o adicionales siempre que con ellos no se altere la prestación del servicio básico. Éstos podrán ser: incremento de número de autobuses en las líneas, nuevas líneas o refuerzos puntuales.

El servicio se realizará manteniendo las condiciones económicas, valorando la contraprestación a recibir por el adjudicatario a precio por kilómetro en el supuesto de refuerzos puntuales y al precio ofertado por el adjudicatario cuando se trate de incremento de servicios completos al que se añadirá el precio/Km por los Km a realizar por ese nuevo servicio.



3 Medios Humanos y Medios Materiales Adscritos al Servicio

3.1 Medios Humanos

El concesionario dispondrá como mínimo, además del personal necesario para la adecuada prestación del servicio, con el siguiente personal adscrito al servicio con dedicación exclusiva para el Servicio de Transporte Público Colectivo Urbano de Viajeros en la Ciudad de Castellón:

- **1 Gerente** con dedicación parcial.
- **1 Ingeniero Jefe de Servicio**, el cual será el delegado de la empresa concesionaria, tendrá una disponibilidad completa de cara al Ayuntamiento y dispondrá de una titulación superior en ingeniería.
- **1 Jefe Tráfico**
 - 1 Inspectores.
- **1 Jefe de Administración.**
 - 1 Departamento de RR.HH.
 - 1 Aux. Contabilidad.
 - 1 Responsable de Caja y Billetaje.
- **1 Jefe de Mantenimiento.**
 - 3 Mecánicos.
- **1 Administrador del Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE)**
 - 3 Controladores – Operadores SAE para realizar labores de gestión del transporte público en el Centro de Control de Movilidad que dispone el Ayuntamiento de Castellón. Este personal trabajará a turnos de tal forma que siempre haya un controlador durante el periodo de funcionamiento del centro de control (De 7h – a 22h – 365 días al año)

El personal que deberá subrogarse de la actual contrata aparece en el ANEXO 1.

3.2 Medios Materiales

Los vehículos correspondientes al servicio actual que se incorporarán al nuevo contrato vienen listados en el ANEXO 4 del P.E.
Todos los vehículos quedarán afectos inexcusablemente a la prestación del servicio de Transporte Público Urbano de la Ciudad de Castellón, sin que



pueda la entidad gestora enajenarlos, cederlos o disponer de ellos sin previo consentimiento del Ayuntamiento de Castellón.

El servicio se iniciará con los vehículos del parque móvil actual que se indica en el ANEXO 4 del P.E. y con los nuevos vehículos que sustituirán al resto.

El adjudicatario deberá continuar con el plan de amortización establecido para cada unidad y para las unidades nuevas que se vayan a incorporar según el P.E. Al finalizar el contrato los vehículos revertirán al Ayuntamiento y el próximo adjudicatario procederá de la misma manera.

El Ayuntamiento establecerá las características básicas que deberán reunir los vehículos que se vayan incorporando al servicio, y que al menos cumplirán las condiciones contenidas en la normativa en vigor y dispondrán de los correspondientes sistemas de cancelación de títulos de viaje y de la preinstalación de SAE necesaria según el sistema existente en el momento del contrato.

Para la adquisición de nuevos vehículos, el adjudicatario solicitará como mínimo 3 ofertas, siendo finalmente el Técnico Municipal del Ayuntamiento de Castellón responsable del Servicio quien informe favorablemente o no la compra final de dichos vehículos.

Dentro del parque móvil correspondiente al servicio de transporte urbano se incorporarán al nuevo contrato de concesión, vehículos cuyo combustible sea el Gas Natural Comprimido (GNC). El número de vehículos propulsados por GNC al inicio del servicio ascenderá a 9 unidades, mientras que durante la duración del contrato de concesión se mantendrá como mínimo un 30 % de vehículos propulsados por GNC con respecto a la totalidad de vehículos que integren el parque móvil, siempre y cuando por el Ayuntamiento no se comunique lo contrario.

El resto de criterios a seguir para la renovación del parque móvil tendrá en cuenta los siguientes puntos:

- Las emisiones máximas de los vehículos nuevos permitidas no sobrepasarán los siguientes valores en el inicio del contrato, debiéndose cumplir en todo momento las normativas en vigor:
 - CO \leq 1,50 g/kWh
 - NOx \leq 2,00 g/kWh
 - HC \leq 0,46 g/kWh
 - PM \leq 0,02 g/kWh



- Los vehículos tendrán la potencia suficiente de acuerdo con la morfología y orografía de los viales de la ciudad de Castellón de tal forma que se preste un servicio cómodo y seguro.
- Total accesibilidad en el 100 % de los vehículos, preferiblemente con plataforma manual que garantiza debido a los conocidos problemas que conllevan las plataformas automáticas.

La empresa operadora gestionará la venta de los vehículos adscritos al servicio que deben de ser sustituidos por nuevos y retirados del servicio. El mantenimiento, conservación y la contratación de seguros correspondientes al material móvil correrá a cuenta de la empresa operadora, la cual incluirá estos gastos dentro de los precios de la oferta.

Con todo, se tiene que el nuevo contrato se iniciará con el siguiente número de vehículos:

Vehículos Existentes	14
Vehículos Gasóleo	9
Vehículos Nuevos GNC	9

3.3 Estacionamiento de los vehículos y medios auxiliares

El estacionamiento de los vehículos se realizará en las cocheras ofertadas, que deberán de ubicarse en un recinto cerrado y parcial o totalmente techado dentro del Municipio de Castellón. Junto con la documentación a presentar por el licitador deberá de acreditar la disponibilidad de las instalaciones propuestas. La empresa operadora deberá de disponer de los medios auxiliares necesarios (talleres de reparación y mantenimiento, estación de lavado, etc.) para garantizar la correcta prestación del servicio. Estos medios podrán ser propios o ajenos a la empresa operadora.

4 Información al Usuario - Publicidad

Adicionalmente a la prestación del servicio el concesionario tendrá la obligación de mantener informado al usuario. Para ello deberá de incluir en folletos, información actualizada sobre horarios, frecuencias, paradas y



correspondencias entre líneas los cuales se distribuirán entre los usuarios. Además esta información deberá de verse reflejada tanto en paradas como autobuses, indicando en dicha cartelería la fecha de actualización.

Por último el concesionario tendrá la obligación de mantener actualizada una página web en la cual el usuario pueda encontrar esta información.

La **Información al usuario** incluirá:

- Planos generales de todas las líneas en las paradas con marquesinas. Dichas paradas incluirán también la información individualizada de las líneas que tienen parada en dicha marquesinas. Se incluirá tanto paradas como correspondencias. Dichos planos se actualizarán cada 4 meses como mínimo y cuando las modificaciones en líneas lo aconsejen a criterio de responsable municipal.
- Información detallada de todas las líneas que tienen paradas en los postes informativos donde no hay marquesinas. Dicha información se actualizará cada 4 meses como mínimo y cuando las modificaciones en líneas lo aconsejen a criterio de responsable municipal.
- Folletos informativos que incluirá información de todas las líneas con las paradas y sus correspondientes correspondencias. Estos folletos se actualizarán como mínimo 3 veces al año.

Así mismo, la información de las líneas en paradas deberá actualizarse cada vez que se modifiquen dichas líneas, ya sea en itinerarios, frecuencias o paradas.

Se informará con la mayor antelación posible cualquier incidencia causada por obras, actos o eventos que modifique el recorrido o frecuencias de cualquiera de las líneas. Dicha información aparecerá tanto en los buses de la línea como en las paradas de la línea afectada.

La empresa operadora, previa autorización del Ayuntamiento, podrá fijar **anuncios publicitarios** en el exterior de los vehículos, en las pantallas de información interiores en caso de que las hubiera o en otros lugares que se consideren apropiados, siempre y cuando lo apruebe el Ayuntamiento de Castellón a través del Responsable Municipal del Servicio.

Por su parte, la empresa operadora deberá destinar un importe incluido dentro de los costes de operación, para el desarrollo de **actuaciones de promoción del uso de transporte público** y que se detallarán en la oferta a presentar.



5 Nivel de calidad del servicio

El Ayuntamiento de Castellón realizará un control continuo de la calidad de los servicios de transporte público de los que es el titular. Este control se concreta en diferentes índices o indicadores de calidad que hacen referencia a la calidad de la producción del servicio o la calidad percibida desde el punto de vista de los usuarios del servicio. Los costes de las encuestas para la obtención del Índice de Satisfacción del Cliente (I_{SC}) y los posibles costes de la inspección necesaria para la valoración de la calidad correrán a cargo de la empresa adjudicataria, siendo el Responsable Municipal del Servicio quien informará favorablemente o no las empresas que realizarán dichos estudios y los trabajos a realizar:

A. Calidad producida: Agrupa los diferentes índices de calidad correspondientes a la producción del servicio y que son niveles observables o medibles como el Índice de Calidad Horaria (I_{CH}), el Índice de Calidad de los Autobuses (I_{CA}) o el índice de Calidad del tratamiento de las Reclamaciones (I_{CR}).

B. Calidad percibida: Es el nivel de calidad que los clientes o usuarios del servicio perciben, teniendo en cuenta el grado de importancia y la satisfacción que manifiestan. Se valora a partir del Índice de Satisfacción del Cliente (I_{SC}).

Los diferentes aspectos que forman parte de la calidad integral del servicio, emanan de la Norma Europea UNE 13816, que los clasifica en 8 capítulos:

1. Servicio ofrecido. Hace referencia al alcance del servicio ofrecido en términos de zona geográfica cubierta, horarios, frecuencia y modo de transporte. Las características del servicio ofrecido, quedan definidas en los datos que conforman el proyecto.

2. Accesibilidad. Se valora la accesibilidad al sistema de transporte público y la coordinación entre líneas y otros modos de transporte.

3. Información. Incluye la provisión sistemática de toda la información, tanto estática como dinámica, referente al sistema de transporte público.

4. Tiempo. Hace referencia a los aspectos relativos a los horarios de paso programados (Frecuencia, horarios de paso, puntualidad, regularidad, tiempo de trayecto, etc).



5. Atención al cliente. Incluye aquellos aspectos que tienen que ver con la adecuada atención a los usuarios por parte de los diferentes empleados que forman parte del servicio, canales de comunicación para recibir quejas y sugerencias, respuesta rápida y adecuada de las quejas, etc.
6. Confort. Relativo a los aspectos de comodidad, ausencia de olores desagradables, temperatura adecuada, etc.
7. Seguridad. Valora la sensación de seguridad personal experimentado por el cliente, respuesta del personal ante incidencias, etc.
8. Impacto Ambiental. Valora el efecto sobre el medio ambiente provocado por un servicio de transporte público. Se considera importante que las operadoras dispongan o inicien la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental certificado por la norma ISO 14001 o Reglamento EMAS, con el objetivo de reducir el impacto ambiental de la explotación del servicio.

5.1 Índices de calidad

Concretamente, los índices que el Ayuntamiento de Castellón utilizará para valorar la calidad del servicio, y que formarán parte del presente contrato, son los siguientes:

- Índice de Calidad Horaria (I_{CH}): Índice de calidad que hace referencia al cumplimiento de los horarios de paso programados. Está formado por los siguientes índices:
 - Índice de Expediciones realizadas (I_E): Nivel de expediciones realizadas respecto al total de expediciones programadas.
 - Índice de Puntualidad (I_P): Nivel de expediciones puntuales respecto al total de expediciones realizadas. La puntualidad se medirá en función de las horas de paso teóricas con una desviación máxima de -3 a 5 minutos.
- Índice de Calidad de los Autobuses (I_{CA}): Índice de calidad que agrupa aquellos aspectos de la calidad que hacen referencia a la producción del servicio y que se pueden valorar mediante observación. Está formado por los siguientes índices:
 - Índice de Limpieza (I_L): Nivel de calidad de la limpieza interior y exterior los vehículos.



- Índice de Mantenimiento (I_M): Nivel de calidad del mantenimiento de los autobuses y de los elementos de su interior.
 - Índice de Atención al Cliente (I_A): Nivel de calidad de la atención al cliente para parte del personal de la empresa.
 - Índice de Información (I_I): Nivel de calidad de la información y la señalización en los autobuses, tanto interior como exterior.
 - Índice de Seguridad y Conducción (I_S): Nivel de calidad de la seguridad los usuarios y la conducción de los autobuses.
- Índice de Calidad del Tratamiento de las Reclamaciones (I_{CR}): Nivel de reclamaciones enviadas por la Sección de Movilidad Urbana del Ayuntamiento de Castellón que el operador ha respondido en un tiempo inferior o igual a 4 días respecto al total de reclamaciones enviadas. Las reclamaciones o quejas pueden provenir directamente desde la Sección de Movilidad Urbana del Ayuntamiento o a través de otros organismos que las gestionen.
- Índice de Satisfacción del Cliente (I_{SC}): Los indicadores de la calidad percibida se engloban en el índice de Satisfacción del Cliente (I_{SC}). Es un indicador que engloba la importancia y la satisfacción que cada usuario declara en relación a los diferentes aspectos que forman parte de la calidad.

Para cada uno de estos índices de calidad se sigue una metodología contrastada y certificada según la Norma UNE 13816. La forma como se obtienen estos índices se detalla en el ANEXO 2.

5.2 Niveles de calidad mínimos

El objetivo del control de la calidad es que la gestión del operador se traduzca en unos niveles de calidad mínimos, por lo que se establecerán unas penalizaciones económicas, si se considera que no se han alcanzado las expectativas de calidad. Paralelamente, la superación de unos índices de calidad será objeto de un incentivo económico. El ayuntamiento realizará durante la duración del contrato un control continuo de la calidad de este servicio.



El licitador deberá de alcanzar unos valores mínimos establecidos por el Ayuntamiento de Castellón para los índices de calidad en la prestación del servicio. De esta forma si el operador supera los valores mínimos recibirá una compensación económica mientras que si los valores no son alcanzados el operador será penalizado económicamente. Los valores mínimos a alcanzar vienen definidos en la siguiente tabla:

Índice de calidad	Valor mínimo del índice
I _E Índice de Expediciones realizadas	95
I _P Índice de Puntualidad	78
I _L Índice de Limpieza	90
I _M Índice de Mantenimiento	85
I _A Índice de Atención al cliente	90
I _I Índice de Información	82
I _S Índice de Seguridad y Conducción	90
I _{CR} Índice de Calidad en el trato de las Reclamaciones	85
I _{SC} Índice de Satisfacción al cliente	80

6 Presupuesto del Contrato

El presupuesto del contrato se realiza teniendo en cuenta los ingresos, los costes y la aportación municipal, que en concepto de subvención, cubrirá el déficit resultante de acuerdo con los cálculos detallados en el Proyecto de Explotación que contiene este expediente de contratación, dado que es previsible que este servicio sea deficitario y los ingresos no alcancen los costes.

Mensualmente el operador recibirá una cuota establecida a partir del precio del contrato aprobado correspondiente a su oferta. Esta mensualidad corresponderá con la doceava parte del precio del contrato previsto para el año completo. Al importe de esta mensualidad se le debe de restar el importe acorde a los ingresos obtenidos durante el mes correspondiente a dicha mensualidad. Estas mensualidades se contabilizarán como anticipos a cuenta de la aportación definitiva. La liquidación definitiva se calculará en la última mensualidad correspondiente al mes de diciembre y dentro del primer mes del año siguiente al ejercicio de cálculo. En la liquidación definitiva se incluirán los incrementos o penalizaciones por gestión tal y como se indica en el apartado correspondiente del P.E.



El licitador presentará en su proposición, el precio del contrato para el primer ejercicio, que será el resultado de su oferta obtenido a partir del presupuesto de este Pliego al que se le habrá descontado la baja ofertada, dentro del marco del límite económico establecido. El cálculo de este precio se basará en la forma de cálculo establecida a continuación y detallada en el P.E.:

- Una amortización de la flota actual y sus gastos financieros, en el apartado M_v .
- La amortización y gastos financieros previstos del nuevo material móvil a implementar, en el apartado M_v .
- El alquiler de las cocheras previsto en el apartado C_x .
- Los costes de implantación correspondientes a equipos informáticos, licencias y mobiliario en el apartado C_i .
- Los costes de operación tal y como se especifica en el ANEXO 5 del P.E. (C_o).
- Cualquier otra obligación no contemplada en los conceptos anteriores, y previa orden ó autorización del Ayuntamiento. (E_s)

En definitiva: $C = M_v + C_o + C_x + C_i + E_s$

- Para los cálculos de ingresos por billeteaje se han tenido en cuenta los datos de viajeros y tarifas del primer cuatrimestre del 2012 extrapolando al resto de meses de 2012, con el nuevo IVA de 1 de septiembre, y teniendo en cuenta las fluctuaciones mensuales de los 2 últimos cuatrimestres del año 2011.

A tal efecto sirva la última distribución de viajeros de 2011 y primer cuatrimestre de 2012, las estimaciones realizadas para 2012 y las tarifas aprobadas por el Ayuntamiento de Castellón para el año 2012 especificado en el apartado 7 de este PPT.

También se han tenido en cuenta:

- Los ingresos mínimos previstos por publicidad y venta de vehículos.
- En el presupuesto no se contemplan incrementos por gestión, éstos se abonarán únicamente en el supuesto de que las cantidades a ingresar



por el Ayuntamiento resultantes de los incrementos de ingresos por la superación del número de viajes mínimos puedan hacer frente a dicho plus.

Con todo se tiene la siguiente tabla Resumen de Costes y la estimación de Ingresos, así como la Cantidad Máxima a Certificar por el Ayuntamiento de Castellón para el AÑO 1 de prestación del servicio.

Total Costes	3.709.407,82 €
Gastos Generales (13%)	482.223,02 €
Beneficio Industrial (6%)	222.564,47 €
Total Presupuesto	4.414.195,31 €
I.V.A.(10%)	441.419,53 €
Total Presupuesto (I.V.A. Incluido)	4.855.614,84 €
<u>Ingresos Mínimos</u>	1.496.918,54 €
<u>Ingresos Publicidad, Venta Vehículos.</u>	36.915,25 €
Total Ingresos	1.533.833,79 €
TOTAL Certificaciones Ayto.	3.321.781,05 €



En el supuesto que se requiera una ampliación del número de autobuses o bien un refuerzo en determinado horario del día, el precio máximo que el Ayuntamiento pagará por dichos servicios será:

Precio un nuevo autobus (2 chóferes):

Costes Operación	63.765,44 €
Costes Vehículo	20.297,00 €
	84.062,44 €
G.G. y B.I.	15.971,86 €
	100.034,30 €
I.V.A.(10%)	10.003,43 €
Coste Vehículo	110.037,73 €

Coste al que habrá que añadirse los costes variables por Km recorrido al precio que se indica a continuación y que será único Coste a satisfacer por el Ayuntamiento en el supuesto que se realice con vehículos de reserva.

Refuerzo puntual con vehículos reserva (más el correspondiente IVA):

Precio km	0,34 €
Precio km (10% IVA)	0,38 €

Obtenido a partir de los siguientes datos:

	km	Costes Vbles
Línea 1	219223,49	78.889,93 €
Línea 2	85657,60	30.824,81 €
Línea 3	91460,53	32.913,06 €
Línea 4	139760,87	50.294,45 €
Línea 5	1740,96	626,50 €
Línea 6	114874,70	41.338,90 €
Línea 7	76224,00	27.430,03 €
Línea 8	132497,10	42.682,37 €
Línea 9	92543,97	29.811,95 €
Línea 10	62297,91	20.068,54 €
Línea 11	74211,98	23.906,51 €
Línea 12	78340,64	25.236,51 €
Línea 13	3732,15	1.202,27 €
Línea 15	71910,55	23.165,13 €
Línea 16	63749,76	20.536,23 €
Línea 17-18-19	17158,74	5.527,49 €
	1.325.385	454.454,67 €



6.1 Incrementos / penalizaciones por gestión

El contrato para la prestación del servicio del transporte público de Castellón incorpora una serie de ingresos o penalizaciones variables en función de la eficiencia del operador. Por una parte la empresa operadora deberá de alcanzar un mínimo de viajeros de pago. Si no alcanzará este número de viajeros la empresa operadora deberá asumir este déficit de ingreso. Si por el contrario supera el mínimo establecido, los beneficios se repartirán a partes iguales entre el Ayuntamiento y el operador.

Por otro lado también se incluirán una serie de incentivos o penalizaciones que vendrán determinados por el nivel de calidad del servicio prestado por la empresa operadora. Estos incentivos vienen definidos en las cláusulas 6.1.1 y siguientes. Éstos se abonarán únicamente en el supuesto de que las cantidades a ingresar por el Ayuntamiento resultantes de los incrementos de ingresos por la superación del número de viajes mínimos puedan hacer frente a dicho plus.

6.1.1 Incrementos por gestión

Para estimular la mejora del servicio en términos de eficacia y de eficiencia económica y para garantizar la prestación del servicio con el nivel de calidad exigido, se propone un sistema de incentivos y de penalizaciones, cuyo importe (G) dependerá de los resultados de la gestión de la empresa operadora.

Los incentivos / penalizaciones irán ligados a:

- El incremento de viajeros de pago (G_{VP})
- El cumplimiento del nivel de calidad horaria (G_{ICH})
- El cumplimiento del nivel de calidad de los autobuses (G_{ICA})
- El cumplimiento del nivel de calidad del tratamiento de reclamaciones (G_{ICR})
- El nivel de calidad percibida por los usuarios (G_{ISC})
- Entrega informes de gestión (mensuales y anuales) (G_{INF})
- La obtención y mantenimiento de certificaciones de calidad (G_{CER})



De esta manera, el importe del sistema de incentivos será:

$$G = G_{VP} \pm G_{ICH} \pm G_{ICA} \pm G_{ICR} \pm G_{ISC} - G_{INF} - G_{CER}$$

Se establecerán anualmente en la forma que se detalla en los siguientes subapartados. Un ejemplo del reparto de estos incentivos por gestión viene incluido en el ANEXO 8 del P.E.

6.1.2 Compromiso de Viajeros

A lo largo de la duración del contrato el operador deberá de alcanzar un mínimo en el número de viajeros de pago transportados durante el año. Inicialmente el número de viajeros de pago mínimo para el año 1 de prestación del servicio se corresponderá con el número de viajeros estimados de pago en el apartado 7 de este PPT. El operador deberá de alcanzar esta cifra para conseguir alcanzar el mínimo de ingresos por viajeros. En el caso de que el operador no alcanzara la cifra mínima, éste recibirá una penalización económica igual a la diferencia entre los viajeros de pago reales transportados y el objetivo de viajeros multiplicada por la tarifa media ponderada. Esto es:

$$GVP = (VOi - VRi) \times TMP$$

Siendo:

VOi = Objetivo de viajeros de pago para el año i

VRi = Viajeros reales alcanzados

GVP = Penalización por objetivo de viajeros para $VRi \leq VOi$

Un ejemplo sobre la penalización se puede comprobar en el ANEXO 5 del P.E.

En el caso favorable de que el operador si alcanzará el objetivo mínimo, los beneficios adicionales por ingresos de viajeros se repartirán a partes iguales entre el Ayuntamiento de Castellón y el operador, de tal forma:

$$GVP = 0.5 \times (VRi - VOi) \times TMP$$



Siendo:

VO_i = Objetivo de viajeros de pago para el año i

VR_i = Viajeros reales alcanzados

GVP = Incentivo por objetivo de viajeros para $VO_i \leq VR_i$

Un ejemplo sobre el reparto de beneficios viene reflejado en el ANEXO 7 del P.E.

En el primer año y siguientes, el número mínimo de viajeros de pago viene determinado por el número de viajeros reales alcanzados en el año anterior. Si se hubiera superado el mínimo de viajeros de pago a transportar en un año este número de viajeros reales se convertirá en el número de viajeros mínimo para el año siguiente. Si no se alcanzará el número de viajeros mínimo en un año, esta cifra se mantendrá también para el ejercicio siguiente.

Un ejemplo del objetivo de viajeros viene descrito en el ANEXO 7 del P.E.

En caso de que el Ayuntamiento decidiera ampliar la cobertura social mediante nuevos títulos gratuitos o de más bajo aporte, se recalculará el compromiso de viajeros de acuerdo con la previsión de impacto de estas medidas.

6.1.3 Incentivo / penalización en función del cumplimiento del nivel de calidad horaria del servicio (G_{ICH})

El grado de cumplimiento del nivel de calidad horaria del servicio, dará lugar a un incentivo o una penalización (G_{ICH}) que tendrá el siguiente rango de variación:

$$- 0,018 \times C_o \leq G_{ICH} \leq 0,013 \times C_o$$

donde C_o son los costes de operación.

Se considerarán 2 índices:

I_E = Índice de Expediciones realizadas

I_P = Índice de Puntualidad



Para cada uno de ellos se determinará anualmente un coeficiente α_i ($i = E, P$) de manera que

$$G_{ICH} = (\alpha_E + \alpha_P) \times C_O$$

- Donde
1. $-0,005 \leq \alpha_E \leq 0$
 2. $-0,013 \leq \alpha_P \leq 0,013$

Los indicadores se calcularán para el conjunto del servicio a través de los datos objetivos obtenidos a partir de los datos del SAE o mediante trabajos de campo específicos contratados por el ayuntamiento a una empresa independiente.

El valor de los coeficientes α_i se calculará en función de la superación o no de los valores mínimos I_{E0} , I_{P0} , establecidos por el Ayuntamiento de Castellón, mediante la aplicación de la siguiente tabla:

Índice de calidad	Resultado	Valor de α_i
I_E Índice de Expediciones realizadas	$I_E = I_{E0}$	$\alpha_E = 0$
	$I_E < I_{E0}$	$\alpha_E = -0,005$
I_P Índice de Puntualidad	$I_P \geq I_{P0} + 2$	$\alpha_P = 0,013$
	$I_{P0} - 2 < I_P < I_{P0} + 2$	$-0,013 < \alpha_P < 0,013$
	$I_P \leq I_{P0} - 2$	$\alpha_P = -0,013$

6.1.4 Incentivo / penalización según cumplimiento del nivel de calidad de los autobuses (G_{ICA})

El grado de cumplimiento del nivel de calidad de los autobuses, dará lugar a un incentivo o una penalización (G_{ICA}) que tendrá el siguiente rango de variación:

$$-0,010 \times C_O = G_{ICA} = 0,010 \times C_O$$

donde C_O son los costes de operación.

Se considerarán 5 índices:

I_I Índice de Información

I_L Índice de Limpieza

I_M Índice de Mantenimiento



I_A Índice de Atención al Cliente
 I_S Índice de Seguridad y Conducción

Para cada uno de ellos se determinará anualmente un coeficiente α_i ($i = I, L, M, A, S$) de manera que

$$G_{ICA} = (\alpha_I + \alpha_L + \alpha_M + \alpha_A + \alpha_S) \times C_O$$

Donde:

1. $-0,0025 \leq \alpha_I \leq 0,0025$
2. $-0,0020 \leq \alpha_L \leq 0,0020$
3. $-0,0020 \leq \alpha_M \leq 0,0020$
4. $-0,0015 \leq \alpha_A \leq 0,0015$
5. $-0,0020 \leq \alpha_S \leq 0,0020$

Los indicadores se calcularán para el conjunto del servicio a través de los datos objetivos obtenidos mediante trabajos de campo específicos contratados por el ayuntamiento a una empresa independiente. Se utilizará la técnica del cliente oculto (Mystery Shopper)

El valor de los coeficientes α_i se calculará en función de la superación o no de los valores mínimos $I_{IO}, I_{LO}, I_{MO}, I_{AO}, I_{SO}$ establecidos por el Ayuntamiento de Castellón mediante la aplicación de la siguiente tabla:

Índice de calidad	Resultado	Valor de α_i
I_I Índice de Información	$I_I \geq I_{IO} + 2$	$\alpha_I = 0,0025$
	$I_{IO} - 2 < I_I < I_{IO} + 2$	$-0,0025 < \alpha_I < 0,0025$
	$I_I \leq I_{IO} - 2$	$\alpha_I = -0,0025$
I_L Índice de Limpieza	$I_L \geq I_{LO} + 2$	$\alpha_L = 0,0020$
	$I_{LO} - 2 < I_L < I_{LO} + 2$	$-0,0020 < \alpha_L < 0,0020$
	$I_L \leq I_{LO} - 2$	$\alpha_L = -0,0020$
I_M Índice de Mantenimiento	$I_M \geq I_{MO} + 2$	$\alpha_M = 0,0020$
	$I_{MO} - 2 < I_M < I_{MO} + 2$	$-0,0020 < \alpha_M < 0,0020$
	$I_M \leq I_{MO} - 2$	$\alpha_M = -0,0020$



	$I_A \geq I_{AO} + 2$	$\alpha_A = 0,0015$
I_A Índice de Atención al cliente	$I_{AO} - 2 < I_A < I_{AO} + 2$	$-0,0015 < \alpha_A < 0,0015$
	$I_A \leq I_{AO} - 2$	$\alpha_A = -0,0015$
	$I_S \geq I_{SO} + 2$	$\alpha_S = 0,0020$
I_S Índice de Seguridad y Conducción	$I_{SO} - 2 < I_S < I_{SO} + 2$	$-0,0020 < \alpha_S < 0,0020$
	$I_S \leq I_{SO} - 2$	$\alpha_S = -0,0020$

6.1.5 Incentivo / penalización según el nivel de calidad en el tratamiento de las reclamaciones (G_{ICR})

El grado de cumplimiento del nivel de calidad en el tratamiento de las reclamaciones, dará lugar a un incentivo o una penalización (G_{ICR}) que tendrá el siguiente rango de variación:

$$- 0,0010 \times C_O \leq G_{ICR} \leq 0,0010 \times C_O$$

donde C_O son los costes de operación.

El valor de G_{ICR} se fijará en función del Índice de Calidad del tratamiento de las Reclamaciones I_{CR} obtenido a partir de la explotación de la base de datos desde donde se gestionan las quejas y reclamaciones del servicio. Para este índice se determinará anualmente un coeficiente α_{ICR} de manera que

$$G_{ICR} = \alpha_{ICR} \times C_O$$

El valor del coeficiente α_{ICR} para cada año de contrato se calculará en función de la superación o no del valor mínimo I_{CRO} establecidos por el Ayuntamiento de Castellón mediante la aplicación de la siguiente tabla:

Índice de calidad	Resultado	Valor de α_{ICR}
I_{CR} Índice de calidad en el trato de las reclamaciones	$I_{CR} \geq I_{CRO}$	$\alpha_{ICR} = 0,0010$
	$I_{CR} < I_{CRO}$	$\alpha_{ICR} = -0,0010$

En el caso de que no se produjesen reclamaciones se anularía este índice.



6.1.6 Incentivo/penalización según el nivel de calidad percibida por los usuarios (G_{ISC})

El grado de cumplimiento del nivel de calidad percibida por los usuarios, y su eventual mejora o empeoramiento, dará lugar a un incentivo o una penalización (G_{ISC}) que tendrá el siguiente rango de variación:

$$- 0,0170 \times C_o \leq G_{ISC} \leq 0,0170 \times C_o$$

donde C_o son los costes de operación.

La medida de la calidad percibida por el usuario del servicio se fijará en función de los resultados del índice de satisfacción al cliente (ISC), índice puntuado en una escala de 0 a 100, y se obtendrá y analizará anualmente por el ayuntamiento, en función de las encuestas de una muestra estadísticamente representativa de los usuarios. El valor obtenido de este índice determinará un coeficiente α_{ISC} de manera que:

$$G_{ISC} = \alpha_{ISC} \times C_o$$

El valor del coeficiente α_{ISC} se calculará en función de la superación o no del valor mínimo I_{SCO} establecidos por el Ayuntamiento de Castellón y en los años sucesivos de la evolución respecto al año anterior mediante la aplicación de la siguiente tabla:

Índice de calidad	Resultado	Valor de α_{ISC}
I _{sc} Índice de Satisfacción del Cliente	$I_{sc} \geq I_{SCO} + 0,5$	$\alpha_{ISC} = 0,0170$
	$I_{SCO} - 0,5 < I_{sc} < I_{SCO} + 0,5$	$-0,0170 < \alpha_{ISC} < 0,0170$
	$I_{sc} < I_{SCO} - 0,5$	$\alpha_{ISC} = -0,0170$

6.1.7 Penalización por incumplimiento de los informes de gestión (G_{INF})

El grado de incumplimiento de lo estipulado en este apartado dará lugar a una penalización (G_{INF}) que tendrá el siguiente rango de variación:



$$- 0,0075 \times C_o \leq G_{INF} \leq 0$$

donde C_o son los costes de operación.

Se deducirá un $0,0005 \times C_o$ por cada informe (doce de periodicidad mensual y tres de periodicidad anual) en que se incumplan las condiciones de contenido, fiabilidad de los datos o plazo de entrega de los informes de gestión (provisionales y definitivos).

6.1.8 Penalización por la no obtención y mantenimiento de certificaciones de calidad (G_{CER})

En un plazo máximo de 2 años desde la fecha de inauguración del servicio, la empresa adjudicataria se compromete a obtener la certificación según las normas de calidad siguientes:

- Norma UNE 13816
- Norma ISO 14001

El grado de incumplimiento de esta condición dará lugar a una penalización (G_{CER}) que tendrá el siguiente rango de variación:

$$- 0.002 \times C_o \leq G_{CER} \leq 0$$

donde C_o son los costes de operación.

A partir de la finalización del plazo de dos años, se deducirá un $0,001 \times C_o$ cada año que el adjudicatario no pueda demostrar la certificación de las líneas asociadas al servicio adjudicado según la Norma UNE 13816.

Igualmente, se deducirá un $0,001 \times C_o$ cada año que el adjudicatario no pueda demostrar la certificación de los vehículos, instalaciones e infraestructuras asociadas al servicio adjudicado según la Norma ISO 14001.

6.2 Aportación Municipal

El cálculo de la aportación municipal definitiva se presentará dentro de la liquidación definitiva que se abonará en la última mensualidad, de acuerdo con los datos reales de pasaje, kilómetros recorridos de los autobuses e inversiones. El operador presentará una propuesta de cálculo del déficit anual.



Esta propuesta de cálculo del déficit deberá ser validada y cotejada por el Ayuntamiento en un plazo máximo de un mes al de la fecha de entrada por registro. En el plazo máximo de este mes, el Ayuntamiento argumentará las posibles discrepancias respecto al cálculo del operador, resolverá definitivamente el valor de la aportación municipal y de la liquidación a partir de las cuotas adelantadas a cuenta, y lo llevará al órgano municipal competente.

6.2.1 Cálculo de la aportación municipal

El desembolso anual que la administración de Castellón deberá realizar en materia de transporte público urbano se puede definir en la siguiente ecuación:

$$S = (C-I) +/- \Delta G$$

S: Subvención Municipal / Certificación del Ayto.

C: Costes

I: Ingresos

ΔG : Gastos variables, que dependen de la gestión del propio operador.

La subvención que debe de abonar la administración es la diferencia entre costes e ingresos. Además, el importe de la subvención será modificado en negativo por la cantidad en conceptos de incentivos de gestión. El adjudicatario se beneficiará de dichos pluses en el supuesto de existir pluses por objetivo de viajeros. En ningún caso la subvención municipal será superior a la indicada en este P.P.T. o bien en el P.E. que forma parte de la actual contratación.

Los incrementos por gestión se abonarán únicamente en el supuesto de que las cantidades a ingresar por el Ayuntamiento resultantes de los incrementos de ingresos por la superación del número de viajes mínimos puedan hacer frente a dicho plus.

7 Tarifas

La política tarifaria y los títulos de viajeros vendrán fijados en todo momento por el Ayuntamiento de Castellón.



La estructura tarifaria del servicio tendrá la siguiente composición:

Título de Transporte	Precio por billete o bono noviembre 2012
Billete ordinario	1,05 €
Bono mensual (30 días)	30,00 €
Bono normal (10 viajes)	8,20 €
Bono joven (10 viajes)	6,80 €
Bono ORO	18 €

El coste de las tarjetas gratuitas de los trabajadores de la empresa adjudicataria deberán ser imputados a la empresa adjudicataria y se deducirán anualmente de la cantidad a abonar por el Ayuntamiento en la última certificación del año.

La empresa operadora se encargará y costeará la edición (siguiendo los modelos especificados por el Ayuntamiento) y la comercialización de los billetes sencillos y de los títulos personalizados que fije el Ayuntamiento para diferentes colectivos.

Los vehículos dispondrán de canceladoras automáticas que controlarán el número de viajeros que utilicen el servicio y que el Ayuntamiento podrá controlar directamente. Las canceladoras cumplirán los requerimientos técnicos que al respecto fije la Autoridad del Transporte Metropolitano. La empresa operadora controlará que los pasajeros dispongan de título de viaje cancelado; de no disponer de él, el infractor abonará el importe que se señale en el correspondiente Reglamento del Servicio. Los ingresos por este concepto se contabilizarán como ingresos del servicio y el Ayuntamiento primará la gestión a la empresa con el apoyo equivalente al 33 % de las cantidades recaudadas por este concepto, incentivo por ingresos extraordinarios. En cualquier caso, se estará sometido a lo que pueda disponer el Ayuntamiento de Castellón en este ámbito.



El adjudicatario realizará las gestiones oportunas para que los estancos y quioscos que lo deseen puedan recargar los bonos recargables, para dicha obligación, el estudio establece un coste del 4% de las cantidades ingresadas por dichos bonos.

Una vez dispuesto un número suficiente de máquinas repartidas por la ciudad que satisfagan la demanda existente, el adjudicatario dejará de recargar dichos títulos encima de los vehículos con la finalidad de mejorar los tiempos de recorrido de los viajes.

8 Seguimiento del servicio

El Ayuntamiento de Castellón podrá realizar inspecciones y seguimiento del funcionamiento del servicio, así como pedir aquella información que considere oportuna, en especial aquella que se deriva de la explotación del sistema SAE.

En cualquier caso, se establece, con diferente periodicidad, los siguientes envíos de información:

Cuando sea el caso de modificaciones provisionales de los itinerarios, calendarios u horarios de las líneas, la empresa concesionaria entregará al Ayuntamiento de Castellón, mediante correo electrónico o el soporte informático que ésta determine, la información siguiente:

- Identificación de la modificación
- Fecha de inicio y fecha de finalización
- Variación de km y horas útiles

Cuando sea el caso de modificaciones definitivas de los itinerarios, calendarios u horarios de las líneas, la empresa concesionaria entregará al Ayuntamiento de Castellón, mediante correo electrónico o el apoyo informático que ésta determine una ficha actualizada de la oferta de la línea (km y horas útiles y muertas, vehículos, longitud, etc, por tipo de día) y los nuevos cuadros de horarios (información al público y turnos de vehículos).

Con periodicidad mensual, y en el plazo máximo de un mes, la empresa concesionaria entregará al Ayuntamiento de Castellón, mediante correo electrónico o el soporte informático que esta determine, un resumen (en el



formato que el Ayuntamiento determine) que contenga, en total mensual y con acumulado anual, y por línea, los siguientes datos (sin perjuicio de que pueda pedir, si lo considera conveniente, las hojas de ruta diarios de los vehículos en servicio):

- Número de expediciones realizadas
- Número de expediciones perdidas.
- Km realizados (útiles y muertos)
- Horas (útiles y muertas)
- Viajeros de títulos de transporte propios
- Recaudación (ventas de billetes y de tarjetas)
- Justificantes de los pagos de las cuotas de financiación del material móvil

Con periodicidad anual la empresa concesionaria entregará al Ayuntamiento de Castellón:

1. Una previsión de cierre económico (déficit previsible) del ejercicio en curso y un presupuesto del déficit del servicio para el ejercicio siguiente, a entregar antes del 30 de septiembre.

2. Un informe de gestión, a entregar antes del 31 de enero del ejercicio siguiente y que incluirá:

- El análisis estadístico anual de los datos anteriores.
- Un resumen de los hechos más relevantes del servicio durante el año.
- Toda la documentación necesaria (certificados de ventas de títulos, justificantes de pago de cuotas de material móvil, etc.) para proceder a la liquidación anual.
- Estadística de la flota a 31 de diciembre: relación de los vehículos adscritos al servicio, con resumen del número de vehículos (total operativo y máximo en línea), marca y modelo, disponibilidad de aire acondicionado, piso bajo, edad media del parque, resumen de altas y bajas.



- Estadística de la plantilla: composición en número y categorías, absentismo, Relación de la plantilla adscrita al servicio a 31 de diciembre con indicación de nombre, categoría profesional y fecha de incorporación a la empresa. Relación de altas y bajas producidas durante el año, con indicación de nombre, categoría profesional y fecha de alta / baja de la empresa.
3. Una auditoría contable del ejercicio anterior que refleje su situación económico-financiera, a entregar antes del 31 de julio. Para garantizar la puntualidad y la completitud de los envíos de información.
4. El adjudicatario deberá mantener actualizado en todo momento y en el formato digital que el Ayuntamiento le solicite, el plano general con la totalidad de las líneas existentes en dicho momento, el cual incluirá la totalidad de paradas.

Castellón de la Plana, 29 de Noviembre de 2012.

El Ingeniero Municipal,

Iván Martínez Castellá



ANEXO 1. EMPLEADOS A SUBROGAR.



	PUESTO	HORARIO	Fec.Ata	Modalidad
1	Gerente	De 8,30 a 13,30 y de 15,30 a 18,30	01-04-10	Indefinido
2	Administrativo Oficial 1ª	De 8,30 a 13,30 y de 15,30 a 18,30	19-01-95	Indefinido
3	Auxiliar Administrativo	De 8,30 a 13,30 y de 15,30 a 18,30	18-01-96	Indefinido
4	Auxiliar Administrativo	De 8,30 a 13,30 y de 15,30 a 18,30	15-10-01	Indefinido
5	Administrativo Oficial 1ª	De 8,30 a 13,30 y de 15,30 a 18,30	03-09-07	Indefinido
6	Ingeniero	De 8,30 a 13,30 y de 15,30 a 18,30	11-12-08	Indefinido
7	Jefe Taller	De 8,30 a 13,30 y de 15,30 a 18,30	08-01-07	Indefinido
8	Mecanico Oficial 1ª	De 8,30 a 13,30 y de 15,30 a 18,30	27-10-09	Indefinido
9	Mecanico Oficial 1ª	De 8,30 a 13,30 y de 15,30 a 18,30	01-03-11	Temporal
10	Mecanico Oficial 1ª	De 8,30 a 13,30 y de 15,30 a 18,30	15-03-11	Temporal
11	Inspector	De 8,30 a 13,30 y de 15,30 a 18,30	18-04-06	Indefinido
12	Inspector (movilidad)	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	14-03-11	Temporal
13	Inspector (movilidad)	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	23-05-11	Temporal
14	Inspector (movilidad)	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	16-10-11	Temporal
15	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	08-07-85	Indefinido
16	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	11-07-89	Indefinido
17	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	02-03-98	Indefinido
18	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	06-02-96	Indefinido
19	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	24-09-98	Indefinido
20	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	11-04-00	Indefinido
21	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	23-07-01	Indefinido
22	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	09-08-01	Indefinido
23	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	05-11-01	Indefinido
24	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	08-07-02	Indefinido
25	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	12-12-02	Indefinido
26	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	23-09-03	Indefinido
27	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	04-06-04	Indefinido
28	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	13-09-04	Indefinido
29	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	02-11-04	Indefinido
30	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	01-12-04	Indefinido
31	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	05-04-05	Indefinido
32	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	16-05-05	Indefinido
33	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	13-06-05	Indefinido
34	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	11-10-05	Indefinido
35	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	21-10-05	Indefinido
36	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	12-11-10	Indefinido
37	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	08-11-05	Indefinido
38	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	01-12-05	Indefinido
39	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	16-01-06	Indefinido
40	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	04-01-06	Indefinido
41	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	09-01-06	Indefinido
42	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	29-05-06	Indefinido
43	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	05-06-06	Indefinido
44	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	19-06-06	Indefinido
45	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	23-10-06	Indefinido
46	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	20-11-06	Indefinido
47	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	25-11-06	Indefinido
48	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	27-11-06	Indefinido
49	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	04-12-06	Indefinido
50	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	13-12-06	Indefinido
51	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	12-02-07	Indefinido
52	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	12-02-07	Indefinido
53	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	22-02-07	Indefinido
54	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	23-04-07	Indefinido
55	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	02-05-07	Indefinido
56	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	04-06-07	Indefinido
57	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	06-08-07	Indefinido
58	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	06-08-07	Indefinido
59	Jefe de Trafico	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	21-08-07	Indefinido
60	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	21-08-07	Indefinido
61	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	12-11-07	Indefinido
62	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	04-02-08	Indefinido
63	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	11-02-08	Indefinido
64	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	11-02-08	Indefinido
65	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	05-05-08	Indefinido
66	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	05-05-08	Indefinido
67	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	05-05-08	Indefinido
68	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	04-06-08	Indefinido
69	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	15-07-08	Indefinido
70	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	04-02-09	Indefinido
71	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	18-03-09	Indefinido
72	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	13-07-09	Indefinido
73	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	14-09-09	Indefinido
74	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	21-09-09	Indefinido
75	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	28-09-09	Indefinido
76	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	28-09-09	Indefinido
77	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	13-10-09	Indefinido
78	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	26-10-09	Indefinido
79	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	09-11-09	Indefinido
80	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	12-11-09	Indefinido
81	Conductor Perceptor	De 6,00 a 14,00 y de 14,00 a 22,00	02-06-11	Temporal



ANEXO 2. ÍNDICES DE CALIDAD



En este anexo se recoge la metodología para la obtención de los diferentes índices de calidad. Básicamente hay cuatro índices o grupos de índices que se calculan de formas diferentes:

- Índice de Calidad Horaria (I_{CH})
- Índice de Calidad de los Autobuses (I_{CA})
- Índice de Calidad en el tratamiento de las Reclamaciones (I_{CR})
- Índice de Satisfacción del Cliente (I_{SC})

1. Cálculo del índice de calidad horaria (I_{CH})

El índice de Calidad Horaria (I_{CH}) recoge los aspectos que hacen referencia al cumplimiento de los horarios de paso programados. Está formado por los siguientes índices:

- Índice de Expediciones realizadas (I_E): Nivel de expediciones realizadas respecto al total de expediciones programadas.
- Índice de Puntualidad (I_P): Nivel de expediciones puntuales respecto al total de expediciones realizadas.

La fuente de los datos referentes al cumplimiento de estos dos índices será la explotación los registros del SAE. La muestra que se recogerá será lo más amplia posible y proporcional al número de expediciones. Además, para el cálculo de la puntualidad, se registrará las horas de paso reales a un mínimo de dos puntos de control por línea y sentido. Los puntos de control definirán tramos de línea que deberán ser de longitud similar para equilibrar los registros a lo largo del recorrido de la línea, evitando los tramos inicial y final de cada sentido.

Se considera que una expedición es puntual cuando la hora de paso real, registrada por SAE, coincide con la hora de paso teórica con una desviación máxima de -3 a 5 minutos. Las horas de paso teóricas deberán ser coincidentes los horarios de paso que se encuentren a disposición de los usuarios.

La empresa operadora es la responsable de mantener actualizada la información contenida en el SAE (horarios, turnos, recorridos, etc.) a la mayor brevedad posible, para que los cambios en el servicio no generen ninguna



desviación entre la información que dispone el SAE y la que dispone el usuario del servicio.

En caso de que el SAE no puede proporcionar registros fiables por causas ajenas a la empresa operadora, la medida de los índices de calidad horaria se hará mediante controles aleatorios a pie de calle.

En caso de que el SAE no puede proporcionar registros fiables por causas imputables a la empresa operadora, el Ayuntamiento de Castellón del Transporte se reserva el derecho de aplicar la penalización máxima prevista para los índices de calidad horaria.

2. Cálculo del índice de calidad de los autobuses (I_{CA})

Este índice agrupa aquellos aspectos de la calidad que hacen referencia a la producción del servicio y se valoran mediante observación. La obtención del I_{QA} se realiza mediante la técnica del Cliente Oculto (Mystery Shopper), según el cual un observador experto evalúa los diferentes elementos que forman parte del servicio, desde el punto de vista del usuario. El trabajo de campo se realiza en dos oleadas anuales, en cada una de las cuales se realiza dos inspecciones a cada vehículo cubriendo toda la flota en circulación del servicio. Para minimizar posibles desviaciones, las dos inspecciones son llevadas a cabo por observador diferentes, en días diferentes y en turnos diferentes. La realización del trabajo de campo se llevará a cabo por parte de una empresa especializada en este tipo de estudios.

Por cada uno de los índices se valora diversos aspectos que forman parte del conjunto del servicio:

- Índice de Información (I_I): Hace referencia a la respuesta correcta del conductor, la exposición de la información al usuario, la exposición del reglamento de los viajeros o un extracto del mismo, la exposición de las zonas tarifarias, la exposición de los títulos de transporte, la exposición de las tarifas, la actualización de las tarifas, la correcta señalización de las ventanas de emergencia, el funcionamiento del timbre y de la luz de parada, la señalización de los asientos reservados, la señalización de espacios reservados para sillas de ruedas o cochecitos, exposición de la información de cambio máximo permitido, la exposición del nombre de la empresa y medios de contacto, la señalización de la prohibición de fumar, la señalización de aviso de sanción, etc.



- Índice de Limpieza (I_N): Responde al nivel de limpieza del panel informativo, limpieza del suelo, limpieza de cristales, limpieza de las paredes, limpieza del techo, limpieza de las barandillas, limpieza de los asientos, limpieza exterior del vehículo, etc.
- Índice de Mantenimiento (I_M): Responder al estado del reglamento de viajeros, estado de la información al usuario, estado de la información sobre zonas tarifarias, estado de la información de títulos de viaje, estado de la información de tarifas, estado del panel de información, mantenimiento del suelo, mantenimiento de los cristales, mantenimiento de las paredes, mantenimiento del techo, mantenimiento de las barandillas, mantenimiento de los asientos, disponibilidad de martillos de seguridad, funcionamiento de las luces, funcionamiento y estado de las máquinas validadoras, temperatura adecuada, ausencia de olores desagradables, etc.
- Índice de Atención al Cliente (I_A): Hace referencia a todos los aspectos relacionados con el servicio y comportamiento del personal: actuación correcta del conductor, diligencia en el trabajo del conductor, correcta transacción monetaria, entrega del billete, trato y atención del conductor, saludo del conductor, uniforme e higiene del conductor, actuación del conductor ante incidencias, etc. También en el caso de que haya otros empleados: actúa correctamente al otro empleado, trato y atención del otro empleado, uniforme e higiene del otro empleado, actuación del otro empleado ante incidencias, etc.
- Índice de Seguridad y Conducción (I_S): Respecto de los asientos reservados, espacio reservado a PMR's, hay cinturones de seguridad para sillas de ruedas y cochecitos, correcta activación del kneeling, correcta activación de la rampa para sillas de ruedas, se permite el acceso de animales no reglamentados, se permite entrar con paquetes no reglamentados, aglomeraciones que afecten a la comodidad, incidencias o existencia de personas que realizan alguna incidencia, relieve ágil del conductor, abandono del bus por parte del conductor con usuarios interior, asistencia a los usuarios en caso de avería, etc. También acercamiento correcto en la parada, se permite la entrada con el bus lleno, alguien habla o distrae al conductor con conversaciones personales, abrir / cerrar puertas en marcha, se permite entrar pasajeros fuera de las paradas, se realiza la transacción monetaria en movimiento, se salta paradas solicitadas, circulación correcta y con precaución, etc.



3. Cálculo del índice de calidad en el tratamiento de las reclamaciones (I_{CR})

La Norma UNE 13.816 obliga a todas las empresas y organizaciones certificadas a dar una respuesta adecuada y en un tiempo máximo a todas las reclamaciones o quejas enviadas por los usuarios del servicio.

Debido al tiempo máximo de respuesta, el Ayuntamiento de Castellón requiere una respuesta rápida por parte de las empresas operadoras cuando se les reclama alguna aclaración referente a reclamaciones o quejas de los usuarios. Este tiempo se ha establecido en 4 días como máximo.

El cálculo del índice se realizará a partir de la explotación de la base de datos donde se centraliza la gestión de las quejas y reclamaciones recibidas a través de diferentes canales (web, teléfono, correo electrónico, etc). El índice se corresponde al porcentaje de reclamaciones enviadas por la sección de Movilidad Urbana del Ayuntamiento, u otros organismos en su nombre, que el operador ha respondido en un tiempo inferior o igual a 4 días respecto al total de reclamaciones enviadas.

4. Cálculo del índice de satisfacción del cliente (I_{sc})

Es un indicador que engloba la importancia y la satisfacción que cada usuario declara en relación a los diferentes aspectos que forman parte de la calidad. Las encuestas se llevan a cabo en las paradas y a bordo del autobús y los entrevistadores siguen un criterio objetivo de selección de los usuarios. El trabajo de campo se realiza durante los días laborables que se reparte con dos olas durante el año. Se garantizará una muestra estadísticamente representativa. La realización del trabajo de campo se llevará a cabo por parte de una empresa especializada en este tipo de estudios.

El ISC global del servicio será la media aritmética del ISC de todos los individuos entrevistados, siendo el ISC de cada individuo la media de su satisfacción en los diversos aspectos del servicio, ponderada por la importancia que otorga a cada uno de ellos:

$$ISC_i = \frac{\sum_a (W_a \times S_a)}{\sum_a W_a}$$



Y por tanto el ISC global del servicio es:

$$ISC = \sum_i (ISC_i) / N$$

donde:

S_a : es la satisfacción del cliente en un determinado aspecto del servicio

W_a : es la importancia que otorga el cliente a un determinado aspecto del servicio

N : es la muestra de usuarios entrevistados

Del mismo modo, el ISC de un aspecto concreto del servicio es la suma de las satisfacciones ponderadas de los diversos usuarios por aspecto concreto:

$$ISC_a = \sum_i (W_{ia} \times S_{ia}) / \sum_a W_{ia}$$

Hay 22 aspectos que forman parte de la calidad percibida:

1. Ausencia de olores
2. Limpieza del vehículo
3. Molestias o agresiones
4. Peligro de accidentes
5. Facilidad de acceso al vehículo.
6. Ausencia de colas al subir.
7. Atención de los conductores.
8. Que paren en las paradas.
9. Frecuencia de paso.
10. Rapidez de recorrido.
11. Cumplimiento del horario. Puntualidad
12. Ausencia de aglomeraciones.
13. Temperatura adecuada.



14. Comodidad de las paradas.
15. Brusquedades de la marcha.
16. Disponibilidad de asiento.
17. Limpieza / Mantenimiento de puestos.
18. Precio del viaje.
19. Información sobre cambios en el servicio.
20. Información sobre la línea
21. Coordinación modal.
22. Facilidad compra de títulos.