

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

OBJETO DE LA CONTRATACIÓN: Servicio Integral de Diseño, Implementación, Procesamiento y Análisis de Encuestas Bimestrales.

• Objetivo

El objetivo principal del estudio es desarrollar un sistema integral de monitoreo de usuarios que permita relevar de manera sistemática las opiniones, percepciones y experiencias tanto de los usuarios de la red de subterráneos como del público en general.

El estudio deberá profundizar en la experiencia de uso del servicio, explorando preferencias, intereses, expectativas, niveles de satisfacción y percepciones asociadas a la marca Subte, en el marco del proceso de modernización, renovación e incorporación de tecnología que se desarrolla en la Red de Subterráneos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, abarcando la totalidad de las líneas (A, B, C, D, E y H).

La contratación tendrá una duración de doce (12) meses y se ejecutará mediante mediciones bimestrales, como herramienta de medición continua.

• Metodología

El estudio deberá realizarse mediante una medición bimestral, comprendiendo seis (6) olas de relevamiento durante el período de contratación.

El objetivo de las mediciones será obtener evidencia sistemática y comparable sobre la experiencia de los usuarios. Como mínimo, deberán relevarse los siguientes ejes de análisis:

- * Satisfacción con el servicio.
- * Accesibilidad al sistema.
- * Impacto de obras, mejoras y procesos de modernización.
- * Percepción general de la calidad del servicio.

La encuesta de línea de base constituirá el punto de partida para establecer indicadores iniciales de satisfacción, percepción y expectativas de los usuarios.

Las encuestas de monitoreo permitirán evaluar la evolución de dichos indicadores, identificar tendencias y detectar oportunidades de mejora.

La selección de los encuestados deberá realizarse mediante procedimientos de muestreo probabilístico o técnicas metodológicamente equivalentes que garanticen la representatividad de la población objetivo.

Cada medición deberá contar con un mínimo de mil quinientos (1.500) casos efectivos.

La muestra deberá ser calibrada y ponderada conforme a parámetros poblacionales, considerando al menos las siguientes variables:

- * Sexo.
- * Edad.
- * Nivel socioeconómico.
- * Nivel educativo.
- * Distribución geográfica.

La recolección de información deberá implementarse bajo un enfoque metodológico mixto, combinando:

- * Encuestas presenciales en estaciones.
- * Encuestas autoadministradas mediante códigos QR ubicados en estaciones y formaciones.

El cuestionario será diseñado de manera conjunta entre el adjudicatario y SBASE.

Asimismo, deberán aplicarse procedimientos de control de calidad, validación y depuración de bases de datos que aseguren la confiabilidad de los resultados obtenidos.

- **Público objetivo**

Los estudios deberán dirigirse al siguiente universo:

- * Universo: usuarios habituales y ocasionales de la Red de Subterráneos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, mayores de dieciocho (18) años.
- * Unidad de análisis: personas usuarias del servicio.
- * Cobertura geográfica: totalidad de las líneas y estaciones operativas de la Red de Subterráneos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

- **Temas a indagar**

El adjudicatario deberá relevar, como mínimo, las siguientes dimensiones de análisis:

a) Calidad y desempeño del servicio

- * Frecuencia y regularidad del servicio.
- * Tiempos de espera percibidos.
- * Confiabilidad del servicio.
- * Nivel general de satisfacción.

b) Seguridad

- * Percepción de seguridad en estaciones, accesos, andenes y formaciones.
- * Evaluación de las condiciones que inciden en la seguridad de los usuarios.

c) Estado y mantenimiento de la infraestructura

- * Limpieza de estaciones y formaciones.
- * Estado de conservación de las instalaciones.
- * Iluminación y condiciones generales de mantenimiento.

d) Información y orientación al usuario

- * Calidad y claridad de la señalización.
- * Información disponible para la planificación y realización del viaje.
- * Comunicación ante incidentes o alteraciones del servicio.

e) Accesibilidad

- * Accesibilidad física de estaciones y accesos.
- * Funcionamiento y disponibilidad de elementos de accesibilidad.
- * Experiencia de usuarios con movilidad reducida.

f) Confort de viaje

- * Condiciones de comodidad en estaciones y formaciones.
- * Condiciones ambientales y de circulación de pasajeros.

g) Obras, mejoras e intervenciones

- * Nivel de conocimiento sobre las obras e intervenciones realizadas.
- * Valoración de las obras e intervenciones ejecutadas.
- * Percepción de beneficios y molestias asociadas a dichas intervenciones.
- * Evaluación del impacto de las mejoras implementadas.

La Autoridad de Aplicación podrá requerir la incorporación de indicadores específicos, aperturas analíticas, segmentaciones de usuarios y módulos complementarios vinculados con cualquiera de las dimensiones definidas precedentemente, siempre que ello no altere el objeto principal de la contratación.

• **Entregables**

El adjudicatario deberá presentar, como mínimo:

- * Base de datos correspondiente a cada ola de relevamiento, en formato abierto y procesable.
- * Informe ejecutivo de resultados de la encuesta de línea de base, incluyendo análisis de hallazgos, conclusiones y recomendaciones.
- * Informes ejecutivos de monitoreo correspondientes a cada ola, con actualización de indicadores, análisis de tendencias y recomendaciones de mejora.
- * Informe final consolidado del estudio.
- * Dashboard interactivo para consulta de indicadores y resultados, con alertas automáticas ante variaciones significativas.
- * Sistema de alertas automáticas configurado sobre indicadores críticos definidos conjuntamente con SBASE.

• **Cronograma y dinámica de ejecución**

El servicio se estructurará de forma cíclica y repetitiva cada dos (2) meses, conforme al siguiente esquema de plazos internos para cada una de las seis (6) mediciones:

- Días 1 al 10 del bimestre: Reunión de coordinación, ajuste y aprobación del cuestionario base por parte de la Supervisión del Contrato.

- Días 11 al 30 del bimestre: Despliegue de las tareas de campo, recolección de datos y procesos de control de calidad/supervisión de muestras.
- Días 31 al 45 del bimestre: Procesamiento, tabulación de datos, consistencia de la base y elaboración del borrador del informe.
- Días 46 al 60 del bimestre: Entrega definitiva de los elementos que componen el informe bimestral y cierre del ciclo de medición.
- **Metodología y control de calidad requeridos**

Para cada una de las olas bimestrales, la empresa adjudicataria deberá garantizar los siguientes estándares metodológicos técnicos:

- **Diseño Muestral:** Se exigirá una muestra representativa de un universo mínimo de (ej: 1.500) casos efectivos por cada medición bimestral, con un margen de error muestral que no supere el (ej: 3%) y un nivel de confianza del (ej: 95%).
- **Canal de Relevamiento:** Las encuestas se instrumentarán mediante la modalidad Presencial en puntos fijos y QR en coches y estaciones.
- **Auditoría de Campo:** El contratista deberá implementar mecanismos verificables de supervisión sobre un mínimo del **15%** del total de la muestra de cada bimestre, poniendo dichos registros a disposición de este organismo cuando le sean requeridos.

- **Entregables obligatorios por medición**

Al finalizar cada uno de los seis (6) bimestres contractuales, y dentro de los plazos establecidos, el proveedor deberá hacer entrega formal de la siguiente documentación técnica:

1. **Base de Datos Cruda y Consistente:** En formato digital editable y compatible, conteniendo la totalidad de los registros de las encuestas validadas, debidamente codificada.
2. **Informe Ejecutivo Bimestral:** Documento analítico en soporte digital (formato .PDF) que deberá contener gráficos estadísticos descriptivos, cruces de variables significativos, un resumen metodológico del campo y conclusiones analíticas fundamentales.

- **Conformidad del servicio y certificación de pago**

La aprobación de cada pago estará sujeta a la emisión de un "Certificado de Conformidad de Servicio", previa verificación de la correcta recepción en tiempo y forma de la totalidad de los entregables detallados de este pliego.

- **Requisitos para los oferentes**

Los oferentes deberán acreditar:

- Experiencia comprobable en el diseño y ejecución de investigaciones de mercado o estudios de opinión pública, con énfasis en metodologías cuantitativas y cualitativas.
- Antecedentes en la elaboración de informes analíticos y recomendaciones estratégicas basadas en recolección de datos primarios.
- Formación profesional de los mandos medios y superiores acorde a la especialidad (Sociología, Estadística, Psicología, Ciencias Políticas, Comunicación o afines).
- Conocimiento y cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección de datos personales y ética en la investigación.

Asimismo, deberán presentar obligatoriamente la siguiente documentación técnica para ser considerados:

- Descripción de la empresa / Credenciales: Perfil institucional que incluya años de trayectoria y principales clientes.
- Propuesta metodológica detallada: Deberá incluir el diseño muestral, guías de pautas, técnicas de recolección de datos y las herramientas de procesamiento de información a utilizar.
- Ficha técnica de herramientas y software: Especificación de las plataformas de encuestación, software de análisis que emplearán.
- Equipo de trabajo y responsable del proyecto: Se deberá designar un responsable de Proyecto, adjuntando su CV detallado, junto con los perfiles del equipo de trabajo (coordinadores de campo, moderadores y analistas) para garantizar los parámetros mínimos de ejecución y calidad.
- Cronograma de ejecución detallado: Plan de trabajo que incluya las etapas de diseño de instrumentos, relevamiento de campo, procesamiento de datos, análisis y entrega de informes finales.
- Entregables: Según información detallada en el Pliego de Especificaciones Técnicas.



G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S

"2026 - Año del 30° Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires"

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Buenos Aires,

Referencia: PET encuestas cuantitativas firmado

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 6 pagina/s.