



REO núm: 1128
Data: 08/09/2025

Índex de Satisfacció del Client. ISC 2024

Fitxa tècnica



FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS D'OPINIÓ

☒ Definitiva per entrar el REO

1. Objecte del contracte i necessitats a satisfer

Títol de l'estudi d'opinió:	Índex de Satisfacció del Client ISC 2024
Resum de l'objecte:	indicador de la qualitat del servei
Necessitats a satisfer:	coneixer la satisfacció i importància dels aspectes del servei. Punts d'actuació

Està inclòs al Pla anual:

2. Altres paràmetres tècnics

2.1 Fitxa tècnica

Metodologia quantitativa:

☒ Lot 1. Enquestes presencials

	Seleccionar:	Observacions:	n	Error
1. Durada qüestionari:	>15' a 20'			
2. Grandària mostra:	>1000 a 1500	línia Lleida -La Pobla de Segur: 299; línia Barcelona-Vallès: 552; línia Llobregat-Anoia: 552 (mostra inicial) + línia Barcelona-Vallès: 498; línia Llobregat-Anoia: 502 (mostra validació)	2403	2,00
3. Univers:	Població general			
4. Mostreig:		aleatori simple		
5. Nombre de quotes:				
6. Àmbit:	Catalunya			
7. Afixació territorial:	No (proporcional)			
8. Lloc de l'entrevista:				
a) El preu unitari màxim previst a l'Acord marc és de:		25,60 €		
b) Preu unitari previst pel promotor:		25,60 €		

En cas que el preu sigui diferent al previst a l'Acord marc (b ≠ a), cal justificar el motiu.

☐ Lot 2. Enquestes telefòniques

☐ Lot 3. Enquestes per Internet/en línia amb marc mostral

☐ **Lot 4. Enquestes per Internet/en línia amb panells d'accés (Access panels)**

Metodologia qualitativa:

☐ **Reunions de grup**

Altres metodologies:

☐ Metodologies no incloses en els apartats anteriors
especifiqueu:

2.2 Qüestionari i/o guió de les entrevistes

- ☐ Briefing o primer esborrany
☐ Definitiu
☐ Altres (*especifiqueu*):

3. Altres dades de l'estudi

especificar (unitat/DG i Departament):

3.1 Promotor de l'estudi: FGC Operadora

3.2 Executor de l'estudi

Especificar:

Direcció i disseny	
Treball de camp i informe descriptiu de resultats	<i>observacions</i>
Presencial	PSYMA IBERICA MARKETING RESEARCH, SL
Telefònic	Empreses Lot 2:
Internet amb marc mostral	Empreses Lot 3:
Internet amb panel	Empreses Lot 4:
Reunions de grup	Empreses Lot 5:
Altres metodologies	Especificar:
Anàlisi i informes addicionals	Especificar: PSYMA
Altres	Especificar:

3. Cost de l'estudi

*Cost màxim segons
Acord marc
€ (IVA no inclòs)*

*Cost unitat promotora
€ (IVA no inclòs)*

Direcció i disseny	- €	- €
Treball de camp i informe descriptiu de resultats		
Lot 1: Presencial	61.516,80 €	11.072,40 €
Lot 2: Telefònic	- €	- €
Lot 3: Internet amb marc mostral	- €	- €
Lot 4: Internet amb panel	- €	- €
Lot 5: Reunions de grup	- €	- €
Altres metodologies	- €	- €
Anàlisi i informes addicionals	- €	2.569,60 €



Altres	- €	- €
Total	61.516,80 €	13.642,00 €

4. Calendari d'execució del contracte

Especifiqueu les dates (dia o mes, any)

Treball de camp:	oct-nov 2024
Lliurament dels fitxers de resultats per part del contractista:	febr-25
Presentació dels resultats per part del promotor:	abr-25

Documentació que s'adjunta a aquesta fitxa tècnica

Fitxers definitius per entrada al REO

- ☒ Qüestionari
- ☐ Guió de les reunions
- ☒ Taules estadístiques
- ☒ Informe de resultats
- ☒ Microdades de l'estudi
- ☐ Altres (*especificar*):