

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE
AUDITORIAS DE MANTENIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS
DE GESTIÓN EN METRO DE MADRID**



DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y CALIDAD
ÁREA DE CALIDAD Y PROCESOS

JULIO 2018



ÍNDICE

	<u>Pág.</u>
1. OBJETO	3
2. ALCANCE.....	3
3. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	4
3.1. METODOLOGÍA	4
3.1.1. AUDITORÍA “CONJUNTA”	4
3.1.2. PLANIFICACIÓN	4
3.2. SUMINISTROS.....	6
4. ANEXOS.....	7
ANEXO I DATOS DE LOS SISTEMAS CERTIFICADOS EN METRO DE MADRID	8
ANEXO II MARCADO DE SERVICIO CERTIFICADO 13816.....	14



1. OBJETO

El objeto del presente pliego es definir los requisitos para la contratación de los servicios de auditoría de certificación, correspondientes a los tres años, de los sistemas de gestión en Metro de Madrid.

2. ALCANCE

- Realización de las auditorías de mantenimiento de certificación correspondientes a los tres años, de los siguientes sistemas de gestión de Metro de Madrid, actualmente certificados:
 - **Sistema de conformidad con UNE-EN ISO 9001 que implica a las siguientes áreas de la organización (ver alcances en Anexo I):**
 - Área de Gestión Operativa y Área de Control y Planificación de Operación.
 - Área de Mantenimiento de Material Móvil.
 - Área de Mantenimiento de Instalaciones y Servicio COMMIT.
 - Área de Ingeniería.
 - Área de Aprovisionamiento.
 - Servicio de Logística y Almacén.
 - Área de Sistemas Informáticos (ASI) – Servicio de Desarrollo de Aplicaciones (SDA).
 - **Sistema corporativo de conformidad con UNE-EN 13816 “Transporte público de pasajeros. Definición de la calidad del servicio, objetivos y mediciones”.**
 - **Sistema corporativo de conformidad con UNE-EN ISO 14001 “Gestión ambiental”.**
 - **Sistema corporativo de conformidad con ISO 45001 “Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo”. (Metro de Madrid cuenta con Servicio de prevención propio conforme al artículo 31 de la Ley 31/1995 sobre Prevención de Riesgos Laborales).**
- Estos sistemas pasan en el ejercicio correspondiente a 2018 la 2ª auditoría de seguimiento según UNE-EN 13816, UNE-EN ISO 14001, SST conforme a OHSAS 18001 y siete expedientes conforme a ISO 9001.
- Realización de las auditorías de certificación correspondientes a los tres años, a un nuevo expediente:
 - **Sistema de conformidad con ISO 22320 “Protección y seguridad de los ciudadanos. Gestión de emergencias. Requisitos para la respuesta a incidentes”.**

La plantilla actual de Metro de Madrid la componen 6849 personas, repartidas en diferentes ubicaciones.

Además del personal que presta el servicio en la red, 13 líneas (1 a 12 y ML1), el Ramal Opera - Príncipe Pio y las 249 estaciones, se tiene personal en diferentes edificios y recintos ubicados en Madrid y localidades limítrofes.



En el ANEXO I “DATOS DE LOS SISTEMAS CERTIFICADOS EN METRO DE MADRID” se muestran detalles de cada uno de los sistemas (procesos) certificados que hay con: Norma de conformidad, Nº Certificado, Alcance, Áreas implicadas, las diferentes ubicaciones o Recintos de Toma de Servicio y el número de personas asignado a las mismas.

3. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Cada uno de los auditores estarán cualificados según los procedimientos internos de su organización. No podrán tener vinculación con Metro de Madrid, profesional, comercial, financiera, etc. distinta de la inherente a la realización de auditorías de certificación y mantenimiento de certificados, que pueda afectar a su independencia o influir en el resultado de su actividad.

3.1. Metodología

3.1.1. Auditoría “conjunta”

- Las auditorías al conjunto de sistemas (procesos) en el alcance deberán realizarse concentradas en un periodo de tiempo que se determinará en el apartado siguiente “3.1.2. Planificación”.
- Se elaborará un “Plan de Visita” conjunto como documento único que compilará los planes de visita para cada uno de los sistemas (procesos). Independientemente, se facilitará la agenda de la auditoría de cada uno de los sistemas (procesos) en formato Calendario de Microsoft Exchange y un formato informático editable (Word o Excel).
- Se elaborará un “Informe de Auditoría” cada año de los que componen el ciclo de forma conjunta para todos los sistemas (procesos) de gestión.
- Se elaborará una presentación ejecutiva en formato PowerPoint para la Alta Dirección de la empresa que contendrá los aspectos más significativos de la auditoría que ha tenido lugar cada año.

3.1.2. Planificación

- La Entidad de Certificación designará un Responsable técnico del proyecto, persona, que será el contacto para Metro de Madrid, S.A. para la planificación y realización de la auditoría, así como para el tratamiento de cualquier cuestión que pueda surgir en relación con el cumplimiento de este pliego. Esta figura podría coincidir con la de alguno de los auditores.
- Las auditorías se programarán para que sean realizadas previsiblemente entre el 25 de septiembre y el 31 de octubre de cada uno de los años. Las fechas de realización se acordarán con Metro de Madrid.



- El plan de visita de la auditoría conjunta se deberá completar en 20 jornadas a contar entre la primera de las reuniones de inicio y la última de cierre que se produzca en cualquiera de los sistemas (procesos).
- El plan de visita deberá contemplar la realización de una reunión previa de presentación con la Dirección de Metro. Esta reunión podrá tener lugar el mismo día de inicio de la auditoría.
- El plan de visita deberá contemplar la realización de una reunión final con los representantes de la Dirección de Metro de Madrid. Su finalidad será la revisión de los informes de auditoría. Mediarán dos días entre la última de cierre y esta final.
- Una vez que Metro de Madrid acuerde con la entidad de certificación las fechas en que se programarán las auditorías, la entidad de certificación deberá notificar en un plazo máximo de 10 días naturales la composición del equipo de auditores.
- Si hubiese cambios en sus componentes con respecto a los propuestos en la oferta o con respecto a los que realizaron la auditoría anterior deberá entregarse la documentación que acredite que se mantiene el cumplimiento de las condiciones de este pliego respecto al equipo de auditores.
- Los licitadores deberán incluir una propuesta de plan de visita a Metro de Madrid en la oferta técnica. Además, el adjudicatario deberá entregar la planificación definitiva, 5 días después de la firma del contrato

3.1.3. Particularidades para la auditoría de UNE-EN 13816

El proceso de auditoría deberá incluir la realización de un programa de inspecciones utilizando técnicas de cliente misterioso con el fin de verificar el servicio conforme al Servicio de Referencia de Metro de Madrid.

- o Se llevará a cabo en fechas previas a la auditoría de verificación del sistema de gestión sin previo aviso y sin indicar los sitios a visitar.
- o Se realizarán varios trayectos en la red en diferentes líneas conforme a los siguientes requisitos:
 - Se realizarán trayectos entre cabecera y fin de línea, en 4 de las líneas como mínimo. Estas líneas se escogerán de forma que entre todas sus estaciones supongan el 25% de la red como mínimo.
 - Al final del ciclo se deberán haber inspeccionado todas las líneas en el alcance.
 - En las líneas seleccionadas se realizarán visitas en el 50% de las estaciones si tienen 10 estaciones o más y en el 100% de las estaciones en las que tengan menos de 10 estaciones.
- o Se realizará un informe independiente al de la auditoría del sistema de gestión.
 - **El informe servirá como entrada en la auditoría del sistema de gestión. Las incidencias/comentarios/observaciones que se registren en el mismo no**



tendrán carácter de No Conformidad, en tanto no se contrasten en la auditoría del sistema de gestión.

- El informe de las inspecciones deberá incluir entre sus apartados: identificación de líneas, estaciones y coches visitados en cada una de ellas, las fechas de realización, los auditores que las han realizado y el tipo de comprobaciones que se han hecho.
- Este informe se entregará, al menos, con cinco días de antelación al inicio de la auditoría UNE-EN 13816 con el fin de analizar y dar respuesta a los hechos que hayan sido detectados en las inspecciones con tiempo suficiente.

3.1.4. Particularidades para la auditoría de UNE-ISO 22320

- El proceso de auditoría deberá incluir, además de la gestión documental, la visita a un simulacro como parte del ciclo de auditoría del que se derivarán conclusiones en el informe.

3.2. Suministros

Independientemente de la documentación que suministra la Entidad de Certificación como consecuencia del proceso de certificación (programaciones, planes, informes, certificados...), se requiere el suministro de:

- 2 Certificados originales enmarcados de cada uno de los sistemas (procesos) certificados (incluido el que se suele entregar por defecto).

Los nuevos certificados que se emitan deberán incluir de forma visible mención a la antigüedad real de la certificación.

- 1 Certificado original en formato electrónico *pdf* de cada uno de los sistemas (procesos) certificados que satisfaga los requisitos de accesibilidad conforme con la norma UNE 139803 “Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web”, de cada uno de los sistemas (procesos) certificados.
- La entidad adjudicataria deberá suministrar 3.150 “etiquetas de marcado de conformidad con la norma UNE-EN 13816” para reemplazar a las existentes en cada uno de los vestíbulos de la red y coches en servicio (347 vestíbulos, 2390 coches, más un 15% en previsión de reposiciones y ampliaciones).

Si la entidad certificadora contase con una regulación de este marcado, se acordará con Metro de Madrid, la adecuación del mismo.

En cualquier caso, las calidades y características serán, como mínimo, similares a las que se emplean actualmente. Estas pueden ser observadas en cualquier coche o vestíbulo de la red de Metro. En el ANEXO II MARCADO DE SERVICIO CERTIFICADO 13816 puede verse la apariencia de las etiquetas de marcado actual, al tamaño real.

La entidad de certificación deberá entregar las mencionadas etiquetas en un plazo máximo de 30 días tras la concesión del certificado.



4. ANEXOS

ANEXO I	DATOS DE LOS SISTEMAS CERTIFICADOS EN METRO DE MADRID
ANEXO II	MARCADO DE SERVICIO CERTIFICADO 13816



ANEXO I DATOS DE LOS SISTEMAS CERTIFICADOS EN METRO DE MADRID

SGC		PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
Norma	OHSAS 45001:2018	
Certificado Nº	SST-0003/2011 (OHSAS 18001:2007)	
Alcance	El servicio de transporte público de pasajeros y el mantenimiento de material móvil e instalaciones.	
Áreas implicadas	CORPORATIVO	
Número total de personas en plantilla de Metro de Madrid		6849
	<u>RECINTOS DE TOMA DE SERVICIO</u>	Personal aprox.
CL CAVANILLES, 58. 28007 – MADRID		400
PQ EMPRESARIAL CRISTALIA, VIA DE LOS POBLADOS, 3 EDF. 6 - 5 PI. 28043 - MADRID		240
Depósito de Plaza Castilla:. CL SAN BENITO, 19. 28029 – MADRID		40
Depósito de Canillejas: CL NECTAR, S/N. 28022 – MADRID		500
Depósito de Aluche:. AV DE LOS POBLADOS, 8. 28024 – MADRID		40
Depósito de Fuencarral:. CL RETABLO DE MELISENDRA, S/N. 28034 – MADRID		22
Depósito de Sacedal:. CL VENTISQUEROS DE LA CONDESA,, S/N. 28035 – MADRID		22
Depósito de Laguna:. CL GOTARRENDURA,, S/N. 28047 – MADRID		66
Depósito de Hortaleza 1 y 2:. CL MANUEL HAZAÑA,, S/N. 28033 – MADRID		38
Depósito Hortaleza 1: CL ROQUETAS DE MAR S/N 28033 –MADRID		9
Depósito de Cuatro Vientos:. CO DE LA CANALEJA, S/N. 28044 – MADRID		73
Depósito de Loranca:. AV DE LA ALEGRÍA. 28 - MOSTOLES (MADRID)		30
Cochera de Miguel Hernandez:. ESTACIÓN DE MIGUEL HERNÁNDEZ. 28 – MADRID		Sin asignar
Cochera de Argüelles:. ESTACIÓN DE ARGÜELLES. 28 – MADRID		Sin asignar
Cochera de Ciudad Universitaria:. ESTACIÓN CIUDAD UNIVERSITARIA. 28 – MADRID		Sin asignar
Cochera de Puerta de Arganda:. CARRETERA M-203. 28052 – MADRID		10
Cochera de El Bercial:. ESTACIÓN EL BERCIAL. 28 - EL BERCIAL (MADRID)		Sin asignar
Oficinas CTI - Campo de las Naciones:. AV DEL PARTENON, S/N. 28047 – MADRID		87
Oficinas:. CL VÍA DE LOS POBLADOS, 3. 28033 – MADRID		Sin asignar
Depósito de Villaverde:. AVDA. REAL DE PINTO, S/N. 28 - PINTO (MADRID)		9
Depósito de Valdecarros:. CL CERRO MILANO, S/N. 28 - VALDECARROS (MADRID)		4
Depósito de Ventas:. CL ALMERÍA, 1. 28028 – MADRID		4
Red de Metro de Madrid		Resto



SGC		MEDIO AMBIENTE	
Norma	ISO 14001:2015		
Certificado Nº	GA-2005/0335		
Alcance	El servicio de transporte público de pasajeros y el mantenimiento de material móvil e instalaciones.		
Áreas implicadas	CORPORATIVO		
Número total de personas en plantilla de Metro de Madrid			6849
	<u>RECINTOS DE TOMA DE SERVICIO</u>		Personal aprox.
CL CAVANILLES, 58. 28007 – MADRID			400
PQ EMPRESARIAL CRISTALIA, VIA DE LOS POBLADOS, 3 EDF. 6 - 5 PI. 28043 - MADRID			240
Depósito de Plaza Castilla:. CL SAN BENITO, 19. 28029 – MADRID			40
Depósito de Canillejas:. CL NECTAR, S/N. 28022 – MADRID			500
Depósito de Aluche:. AV DE LOS POBLADOS, 8. 28024 – MADRID			40
Depósito de Fuencarral:. CL RETABLO DE MELISENDRA, S/N. 28034 – MADRID			22
Depósito de Sacedal:. CL VENTISQUEROS DE LA CONDESA,, S/N. 28035 – MADRID			22
Depósito de Laguna:. CL GOTARRENDURA,, S/N. 28047 – MADRID			66
Depósito de Hortaleza 1 y 2:. CL MANUEL HAZAÑA,, S/N. 28033 – MADRID			38
Depósito Hortaleza 1: CL ROQUETAS DE MAR S/N 28033 –MADRID			9
Depósito de Cuatro Vientos:. CO DE LA CANALEJA, S/N. 28044 – MADRID			73
Depósito de Loranca:. AV DE LA ALEGRÍA. 28 - MOSTOLES (MADRID)			30
Cochera de Miguel Hernandez:. ESTACIÓN DE MIGUEL HERNÁNDEZ. 28 – MADRID			Sin asignar
Cochera de Argüelles:. ESTACIÓN DE ARGÜELLES. 28 – MADRID			Sin asignar
Cochera de Ciudad Universitaria:. ESTACIÓN CIUDAD UNIVERSITARIA. 28 – MADRID			Sin asignar
Cochera de Puerta de Arganda:. CARRETERA M-203. 28052 – MADRID			10
Cochera de El Bercial:. ESTACIÓN EL BERCIAL. 28 - EL BERCIAL (MADRID)			Sin asignar
Oficinas CTI - Campo de las Naciones:. AV DEL PARTENON, S/N. 28047 – MADRID			87
Oficinas:. CL VÍA DE LOS POBLADOS, 3. 28033 – MADRID			Sin asignar
Depósito de Villaverde:. AVDA. REAL DE PINTO, S/N. 28 - PINTO (MADRID)			9
Depósito de Valdecarros:. CL CERRO MILANO, S/N. 28 - VALDECARROS (MADRID)			4
Depósito de Ventas:. CL ALMERÍA, 1. 28028 – MADRID			4
Red de Metro de Madrid			Resto



SGC		CALIDAD DE SERVICIO	
Norma	UNE-EN 13816:2003		
Certificado Nº	Línea 1: A37/000485; Línea 2: A37/000004; Línea 3: A37/000486; Línea 4: A37/000487; Línea 5: A37/000488; Línea 6: A37/000489; Línea 7: A37/000490; Línea 8: A37/000001; Línea 9: A37/000491; Línea 10: A37/000492; Línea 11: A37/000493; Línea 12: A37/000052; Línea Ramal: A37/000006; Línea ML1: A37/000494		
Alcance	Transporte público de pasajeros para las líneas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 10, 11, 12, Ramal, ML1		
Áreas implicadas	CORPORATIVO		
Número total de personas en plantilla de Metro de Madrid			6849
	RECINTOS DE TOMA DE SERVICIO		Personal aprox.
CL CAVANILLES, 58. 28007 – MADRID			400
PQ EMPRESARIAL CRISTALIA, VIA DE LOS POBLADOS, 3 EDF. 6 - 5 PI. 28043 - MADRID			240
Depósito de Plaza Castilla:. CL SAN BENITO, 19. 28029 – MADRID			40
Depósito de Canillejas:. CL NECTAR, S/N. 28022 – MADRID			500
Depósito de Aluche:. AV DE LOS POBLADOS, 8. 28024 – MADRID			40
Depósito de Fuencarral:. CL RETABLO DE MELISENDRA, S/N. 28034 – MADRID			22
Depósito de Sacedal:. CL VENTISQUEROS DE LA CONDESA,, S/N. 28035 – MADRID			22
Depósito de Laguna:. CL GOTARRENDURA,, S/N. 28047 – MADRID			66
Depósito de Hortaleza 1 y 2:. CL MANUEL HAZAÑA,, S/N. 28033 – MADRID			38
Depósito Hortaleza 1: CL ROQUETAS DE MAR S/N 28033 –MADRID			9
Depósito de Cuatro Vientos:. CO DE LA CANALEJA, S/N. 28044 – MADRID			73
Depósito de Loranca:. AV DE LA ALEGRÍA. 28 - MOSTOLES (MADRID)			30
Cochera de Miguel Hernandez:. ESTACIÓN DE MIGUEL HERNÁNDEZ. 28 – MADRID			Sin asignar
Cochera de Argüelles:. ESTACIÓN DE ARGÜELLES. 28 – MADRID			Sin asignar
Cochera de Ciudad Universitaria:. ESTACIÓN CIUDAD UNIVERSITARIA. 28 – MADRID			Sin asignar
Cochera de Puerta de Arganda:. CARRETERA M-203. 28052 – MADRID			10
Cochera de El Bercial:. ESTACIÓN EL BERCIAL. 28 - EL BERCIAL (MADRID)			Sin asignar
Oficinas CTI - Campo de las Naciones:. AV DEL PARTENON, S/N. 28047 – MADRID			87
Oficinas:. CL VÍA DE LOS POBLADOS, 3. 28033 – MADRID			Sin asignar
Depósito de Villaverde:. AVDA. REAL DE PINTO, S/N. 28 - PINTO (MADRID)			9
Depósito de Valdecarros:. CL CERRO MILANO, S/N. 28 - VALDECARROS (MADRID)			4
Depósito de Ventas:. CL ALMERÍA, 1. 28028 – MADRID			4
Red de Metro de Madrid			Resto



SGC		SISTEMAS DE GESTIÓN
Norma	ISO 9001:2015	
Certificado Nº	ER-0380/2007, ER-1656/2007, ER-0928/2010, ER-1139/2010, ER-1140/2010, ER-1141/2010, ER-0636/2016	
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aplicación de la oferta de servicios de transporte de Metro de Madrid (Horarios de trenes, apertura y cierre de vestíbulos, atención e información al viajero, reclamaciones, intervención y venta), tratamiento de incidencias que afectan a la circulación e infraestructuras y supervisión de trabajos relacionados con la circulación. • El mantenimiento integral de Material Móvil Ferroviario para el transporte de pasajeros. El mantenimiento integral de segundo nivel de instalaciones electromecánicas para Metro de Madrid. El diseño, desarrollo y gestión de la fabricación de sistemas, equipos y subconjuntos eléctricos y electrónicos ferroviarios para el transporte de pasajeros. • El mantenimiento de instalaciones de electrificación, electromecánico y peaje, sistemas de explotación y telecomunicaciones de Metro de Madrid. El análisis y la optimización del mantenimiento de instalaciones de electrificación, electromecánico y peaje, sistemas de explotación y telecomunicaciones de Metro de Madrid. La recepción y gestión, a través del Centro de Operaciones de Mantenimiento y Monitorización de Instalaciones y Telecomunicaciones (COMMIT), de las incidencias surgidas en las instalaciones y equipos de Metro de Madrid. • La prestación de servicios de ingeniería de instalaciones, de material móvil y vehículos auxiliares y supervisión de obras, así como rediseño de procesos, dentro del transporte ferroviario de pasajeros. • Planificación, Compra, Administración, Homologación, Inspección de Materiales y Repuestos matriculados en Metro de Madrid S.A • Recepción, Almacenaje, Preparación, Distribución y Retorno de Materiales en Metro de Madrid S.A • La gestión y dirección del diseño y desarrollo de soluciones informáticas para la gestión corporativa de Metro de Madrid 	
Áreas implicadas	<ul style="list-style-type: none"> • Área de Gestión Operativa y Área de Control y Planificación de Operación • Área de Mantenimiento de Material Móvil • Área de Mantenimiento de Instalaciones y Servicio COMMIT • Área de Ingeniería • Área de Aprovisionamiento • Servicio de Logística y Almacén • Área de Sistemas Informáticos (ASI) – Servicio de Desarrollo de Aplicaciones (SDA) 	
Número total de personas en plantilla de Metro de Madrid		6849
<u>RECINTOS DE TOMA DE SERVICIO</u>		Personal aprox.



CL CAVANILLES, 58. 28007 – MADRID	400
Servicio de Puesto Central: AV DE LA ALBUFERA, 248 ESTACIÓN ALTO DEL ARENAL. 28038 –	173
Oficina de Nombramiento de Servicios: PASEO DE LA PUERTA DEL ÁNGEL. ESTACIÓN LAGO. 28011 -	50
Oficina Línea 1*: C/ DOCTOR ESQUERDO 186. ESTACIÓN PACÍFICO. 28007 –	304
Oficina Línea 2 y Ramal*: C/ ALCALÁ 233. ESTACIÓN VENTAS. 28028 –	258
Oficina Línea 3*: C/ ARCIPRESTE DE HITA 1-3. ESTACIÓN MONCLOA. 28015 –	244
Oficina Línea 4 y ML1*: C/ DE LOS EMIGRANTES. ESTACIÓN MAR DE CRISTAL. 28043 –	308
Oficina Línea 5*: AVENIDA DE LOS POBLADOS S/N. ESTACIÓN ALUCHE. 28024 –	346
Oficina Línea 6 y 11*: C/ ARCIPRESTE DE HITA 1-3. ESTACIÓN MONCLOA. 28015 –	334
Oficina Línea 7*: AVENIDA DE AMÉRICA 6 . ESTACIÓN AVENIDA DE AMÉRICA. 28028 –	307
Oficina Línea 8*: C/ DE LOS EMIGRANTES. ESTACIÓN MAR DE CRISTAL. 28043 –	120
Oficina Línea 9*: AVENIDA DE AMÉRICA 6 . ESTACIÓN AVENIDA DE AMÉRICA. 28028 –	334
Oficina Línea 10*: C/ VILLAMANÍN 27. ESTACIÓN BATÁN. 28011 –	371
Oficina Línea 12*: AVENIDA DE LA LIBERTAD. ESTACIÓN PUERTA DEL SUR. 28924 –	278
TICS Pacífico: C/ DOCTOR ESQUERDO 186. ESTACIÓN PACÍFICO. 28007 –	6
TICS Ventas: C/ ALCALÁ 233. ESTACIÓN VENTAS. 28028 –	11
TICS Moncloa: C/ ARCIPRESTE DE HITA 1-3. ESTACIÓN MONCLOA. 28015 –	19
TICS Nuevos Ministerios: C/ AGUSTÍN DE BETANCOURT 25. ESTACIÓN NUEVOS MINISTERIOS. 28003	9
TICS Avenida de América: AV. DE AMÉRICA 6 . ESTACIÓN AVENIDA DE AMÉRICA. 28028 –	9
TICS Puerta del Sur: AVENIDA DE LA LIBERTAD. ESTACIÓN PUERTA DEL SUR. 28924 –	9
Depósito 2 Ventas: C/ ALMERÍA S/N. 28028 –	4
Depósito 3 Plaza de Castilla: C/ SAN BENITO S/N. 28029 –	9
Depósito 4 Canillejas: C/ NÉCTAR S/N. 28022 –	465
Depósito 5 Aluche: AVENIDA DE LOS POBLADOS S/N. 28024 –	6
Depósito 6 Fuencarral: C/ RETABLO DE MELISENDRA S/N. 28034 –	22
Depósito 7 Sacedal: C/ VENTISQUERO DE LA CONDESA S/N. 28035 –	49
Depósito 8 Laguna: C/ GOTARRENDURA S/N. 28047 –	51
Depósito 9 Hortaleza: AVENIDA MANUEL AZAÑA S/N. 28033 –	25
Depósito 10 Cuatro Vientos: CAMINO DE LA CANALEJA S/N. 28054 –	65
Depósito 11 Loranca: PROLONGACIÓN C/ DE LA ALEGRÍA CON AVENIDA GUSTAVO ADOLFO BÉCQUER. 28942 –	
Depósito 12 Valdecarros: AVENIDA CERRO MILANO S/N. 28051 –	18
Depósito 13 Villaverde: AVENIDA REAL DE PINTO S/N. 28021 –	38
	14
Depósito CUATRO CAMINOS, Cl Virgen de Nieva, s/n 28003 -.	230
Depósito de Hortaleza 1: CL ROQUETAS DE MAR, S/N. 28021 -	85
Almacén Central Canillejas: CL NECTAR, S/N. 28022 –	86
Oficinas CTI - Campo de las Naciones: AV DEL PARTENON, S/N. 28047 –	35



PQ EMPRESARIAL CRISTALIA, VIA DE LOS POBLADOS, 3 EDF. 6 - 5 PI. 28043 –	233
Estación VINATEROS, Camino de Vinateros, 28030	2
Estación PUERTA DEL SUR, Avda, Alcalde JOAQUÍN VILUMBRALES, 28924	12
Estación ALTO DEL ARENAL, AV. DE LA ALBUFERA, 248 – 28038	15
Estación ATOCHA RENFE, Pº INFANTA ISABEL 28008	12
Estación AVENIDA DE AMÉRICA 28028	14
FUENLABRADA CENTRAL, Pº DE LA ESTACION, S/N 28944	28
Estación GREGORIO MARAÑÓN, CL JOSE ABASCAL, 28003	17
Estación OPORTO, General Ricardos, 148 28025	9
Estación PUEBLO NUEVO, CL ALCALA, 366 28027	2
Estación COLOMBIA, Ppe. De Vergara 266, 28016	25
Estación COLONIA JARDÍN, Ctra. Carabanchel-Aravaca, 56 28024	23
Subestación ANCORA, CL ANCORA, 43 28045 MADRID	7
Estación ARGUELLES, CL PRINCESA, 56 28008 MADRID	18

*) Son oficinas de Coordinaciones de línea. En ellas se pueden encontrar 3-6 personas. Resto de personas asignadas son conductores y personal en las estaciones, que prestan servicio en la red en diferentes turnos.



The logo is a blue rectangular graphic with a white border. At the top, it features the AENOR logo (a stylized 'A' inside a square) and the text 'AENOR' in white. Below this, the text 'Servicio Certificado' is written in white. At the bottom, a white box contains the text 'Transporte de pasajeros' in blue. The main body of the logo is divided into two columns by a vertical line. The left column is titled 'Transporte público certificado' and the right column is titled 'Certified public transport'. Both columns contain the text 'Un servicio con calidad conforme a la Norma UNE-EN 13816' and a list of service attributes: 'Servicio ofertado', 'Accesibilidad', 'Información', 'Tiempo', 'Atención al cliente', 'Confort', 'Seguridad', and 'Impacto medioambiental'. At the bottom of each column, there is a reference to the website 'www.aenor.es'.

AENOR

Servicio Certificado

Transporte de pasajeros

Transporte público certificado

Un servicio con calidad conforme a la Norma UNE-EN 13816

Servicio ofertado
Accesibilidad
Información
Tiempo
Atención al cliente
Confort
Seguridad
Impacto medioambiental

(Consulte las líneas certificadas en www.aenor.es)

Certified public transport

A quality service according to the Standard UNE-EN 13816

Availability
Accessibility
Information
Time
Customer care
Confort
Security
Environmental impact

(Check certified lines in www.aenor.es)