



Comunidad  
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES,  
MOVILIDAD E INFRAESTRUCTURAS

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría acceder al original.



# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL SERVICIO DENOMINADO: “OBTENCIÓN DE INDICADORES DE CAMPO PARA LA EVALUACIÓN DEL PCI 2021-2022”

La autenticidad de este documento se puede comprobar mediante el siguiente código seguro de verificación:



## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
1.1. DEFINICIONES .....	5
<b>2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO .....</b>	<b>5</b>
<b>3. DEFINICIÓN GENERAL DEL TRABAJO .....</b>	<b>7</b>
3.1. OBJETO DEL TRABAJO .....	7
3.2. ALCANCE Y CONTENIDO DEL TRABAJO .....	8
<b>4. METODOLOGÍA .....</b>	<b>9</b>
4.1. DISEÑO MUESTRAL .....	9
4.2. DISTRIBUCIÓN DE LAS MEDICIONES .....	10
4.3. EQUIPO DE TRABAJO .....	11
4.4. SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS .....	12
4.5. HERRAMIENTAS DE TOMA DE DATOS .....	13
4.6. DISEÑO DEL FORMULARIO DE TOMA DE DATOS .....	13
4.7. INFORME DE TRABAJO DE CAMPO .....	14
<b>5. EXPLOTACIÓN DE DATOS Y ELABORACIÓN DE INFORMES .....</b>	<b>15</b>
<b>6. REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>17</b>
6.1. CONDICIONES GENERALES .....	17
6.2. PRESENTACIÓN DE LOS TRABAJOS .....	18
6.3. PROGRAMA DE TRABAJO .....	18
6.4. SUPERVISIÓN Y REVISIÓN DEL TRABAJO .....	19
<b>ANEXO I. METODOLOGÍA ESPECÍFICA DEL LOTE 1: REVISIÓN DE PARADAS DE LA RED CONSORCIADA .....</b>	<b>21</b>
<b>1. INFORMACIÓN DINÁMICA DEL SERVICIO EN PARADAS (PIV) .....</b>	<b>21</b>
1.1 CAMPO DE APLICACIÓN .....	21
1.2 ALCANCE DE LA EVALUACIÓN .....	21
1.3 MUESTRA .....	22
1.4 INDICACIONES PARA REALIZAR LA TOMA DE DATOS .....	27
1.5 EXPLOTACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS.	27
<b>2. INFORMACIÓN Y ESTADO DE LIMPIEZA DE PARADAS .....</b>	<b>28</b>



2.1	CAMPO DE APLICACIÓN.....	28
2.2	ALCANCE DE LA EVALUACIÓN .....	28
2.3	MUESTRA.....	29
2.4	INDICACIONES PARA REALIZAR LA TOMA DE DATOS .....	29
2.5	EXPLOTACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS.	29

## **ANEXO II. METODOLOGÍA ESPECÍFICA DEL LOTE 2: EVALUACIÓN DE INDICADORES A BORDO DE VEHÍCULOS DE LA RED CONSORCIADA.....30**

### **1. INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL CONDUCTOR .....32**

1.1	CAMPO DE APLICACIÓN.....	32
1.2	INFORMACIÓN A EVALUAR.....	32
1.3	ALCANCE DE LA EVALUACIÓN .....	32
1.4	MUESTRA.....	33
1.5	INDICACIONES PARA REALIZAR LA CONSULTA.....	34
1.6	EXPLOTACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS.	34

### **2. INFORMACIÓN OBLIGATORIA, CLIMATIZACIÓN, LIMPIEZA Y CONSERVACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE VALIDADORA EN VEHÍCULOS.....34**

2.1	CAMPO DE APLICACIÓN.....	34
2.2	ALCANCE DE LA EVALUACIÓN .....	35
2.3	MUESTRA.....	36
2.4	INDICACIONES PARA REALIZAR LA TOMA DE DATOS .....	36
2.5	EXPLOTACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS.	37

## **ANEXO III: METODOLOGÍA ESPECÍFICA DEL LOTE 3: EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE .....38**

### **1. DISPOSICIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL TELÉFONO DE ATENCIÓN AL CLIENTE .....40**

1.1	CAMPO DE APLICACIÓN.....	40
1.2	ALCANCE DE LA EVALUACIÓN .....	40
1.3	MUESTRA.....	40
1.4	INDICACIONES PARA REALIZAR LA TOMA DE DATOS .....	40



1.5	EXPLOTACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS.	44
<b>2.</b>	<b>DISPOSICIÓN E INFORMACIÓN CONTENIDA EN PÁGINA WEB</b>	<b>44</b>
2.1	CAMPO DE APLICACIÓN.....	44
2.2	ALCANCE DE LA EVALUACIÓN .....	44
2.3	MUESTRA.....	44
2.4	INDICACIONES PARA REALIZAR LA TOMA DE DATOS .....	45
2.5	EXPLOTACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS.	47
	<b>ANEXO IV: OPERADORES-CONCESIONES INTERURBANOS Y URBANOS</b>	<b>49</b>
	<b>ANEXO V. LÍNEAS POR CONCESIÓN</b>	<b>50</b>



## 1. INTRODUCCIÓN

El objeto del presente documento es establecer las condiciones de carácter técnico que han de regir la contratación del servicio de asistencia técnica denominado "Obtención de indicadores de campo para la evaluación del PCI 2021-2022".

### 1.1. Definiciones

En el texto del presente Pliego, los términos que se exponen a continuación se entenderán con el significado que, respectivamente, se indica:

- por **contrato** se designará el contrato de servicios de asistencia técnica a que se refiere el presente pliego.
- por **consultor** se entiende la parte contratante obligada a ejecutar el Estudio o Servicio.
- por los **trabajos** o, indistintamente, por el **proyecto**, se designará el conjunto de actividades que deben realizarse en cumplimiento del contrato por parte del consultor, así como, indistintamente, los soportes materiales en que se concretasen.
- por **responsable del contrato** el responsable de la Administración cuyas funciones se detallan en este pliego.
- por **jefe del estudio** el delegado del consultor, cuyas funciones se detallan en este pliego.
- por **proposición** se designará a la propuesta en virtud de la cual le hubiera sido adjudicado el contrato al consultor.
- por **plan de trabajo** se designará al plan de realización de los trabajos que hubiera ofrecido el consultor en su proposición. Por **programa de trabajo** se designará al documento resultante de detallar el plan de trabajo, una vez adjudicado el contrato.
- por **normas de procedimiento** se designará a las normas que estableciese el responsable del contrato para reglamentar procedimientos auxiliares en el desarrollo del contrato.

## 2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO

La modernización del transporte interurbano por carretera dio lugar a la implementación de un Plan de Calidad de los Servicios de Transporte Regular Permanente de Viajeros de Uso General por Carretera en la Comunidad de Madrid (en adelante PCI), que fue aprobado mediante resolución, de 3 de febrero de 2011, de la Gerencia del Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM) y publicado en B.O.C.M. de 22 de febrero de 2011.



El PCI se constituye como referencia de los compromisos de calidad con los usuarios para todos operadores consorciados de transporte de la Comunidad de Madrid. El objetivo de este marco de referencia común para el conjunto de los operadores no es otro que establecer servicios equivalentes a los usuarios independientemente del proveedor de los mismos.

El PCI se articula a través de una serie de indicadores que miden los atributos o características del servicio ofertado, normalmente especificados en la Norma UNE EN 13816, de acuerdo a los objetivos específicos de la estrategia de la política de transportes del CRTM. Anualmente se realiza una evaluación del PCI a cada concesión de transporte interurbano mediante la medición de estos indicadores, que tiene como consecuencia una bonificación o una penalización de su facturación en función del nivel de calidad alcanzado en la prestación del servicio.

Dentro del conjunto de indicadores incluidos en el PCI hay una serie de ellos, diversos en cuanto a la característica del servicio a la que se orientan, cuya obtención requiere realizar mediciones directas en la red del transporte consorciado. Estos indicadores tienen una importancia fundamental, ya que atienden a aspectos clave para garantizar un servicio de calidad tales como son la información al usuario, el confort en el servicio o la comunicación con cliente.

La disponibilidad de información tiene un papel clave en la percepción y utilización de los servicios. Así, por ejemplo, en el caso del transporte público, proporcionar información veraz y más aún en tiempo real potencia su uso dado que dota al usuario de autonomía y capacidad de decisión sobre su viaje. También la UNE-EN 13816 señala la importancia de la provisión de información relativa al viaje, en condiciones normales y en caso de contingencias, para reducir la incertidumbre a la que se enfrenta el viajero en el acceso a los servicios. Por todo ello, el PCI recoge diversos indicadores destinados a valorar la información al cliente que se miden en la red de transporte tanto en los vehículos como en las paradas y marquesinas.

La limpieza, la conservación y el confort son otros aspectos fundamentales incluidos en esta norma, que atienden a los elementos del servicio introducidos para conseguir desplazamientos en óptimas condiciones de higiene y salubridad, relajantes y agradables. Igualmente, el PCI incluye indicadores que atienden estos aspectos que se han de medir in situ (vehículos y paradas y marquesinas) para valorar las prestaciones reales facilitadas a los usuarios.

Por último, la comunicación con el cliente a través de los servicios que los operadores disponen (teléfono de atención al cliente, web corporativa) resulta también fundamental para proporcionar un servicio de calidad a los usuarios. En este sentido el PCI incluye dos indicadores que valoran la calidad proporcionada por ambos.

El Área de Calidad y Atención al Cliente del CRTM, competente en la Evaluación del PCI, se viene apoyando en contratos anuales de asistencia técnica para la obtención de estos indicadores que requieren tomar datos en campo, al no contar con suficientes medios propios para realizar las mediciones. En la necesidad de seguir obteniendo estos indicadores para las evaluaciones del periodo 2021-2022 se encuentra la justificación este contrato.

### 3. DEFINICIÓN GENERAL DEL TRABAJO

#### 3.1. OBJETO DEL TRABAJO

El objeto del contrato radica en la realización de mediciones en la red de transporte interurbano y urbano por carretera consorciado por el CRTM, así como en los servicios dispuestos por las empresas concesionarias, para el cálculo de 10 indicadores que se incluyen en la evaluación anual del PCI de cada concesión. Por motivos de optimización de recursos, estos indicadores se han organizado en 3 lotes según el lugar en el que se miden, según sigue:

##### **LOTE 1: Revisión de paradas de la red consorciada:**

- 5.3.3.iii Revisión de la información de paradas
- 5.3.3.iv Estado de limpieza y conservación de paradas
- 5.3.3.vi Información dinámica del servicio en paradas

##### **LOTE 2: Evaluación de indicadores a bordo de vehículos:**

- 5.3.1.iii.3 Funcionamiento de las máquinas validadores
- 5.3.3.i Información obligatoria en vehículos
- 5.3.3.ii Información proporcionada por el conductor
- 5.3.4.ii Sistemas de climatización y ventilación en los vehículos
- 5.3.4.iii Estado de limpieza y conservación de los vehículos

##### **LOTE 3: Evaluación de los servicios de atención al cliente:**

- 5.3.7.iii.a Disposición y funcionamiento del teléfono de atención al cliente (TAU)
- 5.3.7.iii.b Disposición e información contenida en página web



### 3.2. ALCANCE Y CONTENIDO DEL TRABAJO

El trabajo se desarrollará en las 36 concesiones de transporte interurbano y urbano de municipios de la Comunidad de Madrid sujetas al PCI. El trabajo se desarrollará en todo el servicio prestado incluyendo, laborables, fines de semana, diurno y nocturno sin que sea necesaria la obtención de muestras representativas de cada uno de ellos, aunque sí es fundamental que abarque todo el periodo de prestación.

Si bien el trabajo se desarrolla de forma conjunta por lotes, en cada indicador habrá de realizarse un análisis diferenciado.

El trabajo a realizar para cada una de las 2 evaluaciones del PCI de los indicadores que comprende este contrato se resume en las siguientes actividades:

- Diseño estadístico del muestreo para la obtención de los indicadores de cada lote. Se deberá realizar una propuesta pormenorizada por operador, determinando las muestras estadísticamente significativas para los diferentes niveles del análisis y con descripción de los errores asociados.
- Definición y desarrollo del instrumento de medición. Se diseñará un formulario de toma de datos considerando los aspectos incluidos en la obtención del indicador y se programarán en su caso, las herramientas portátiles necesarias para la recogida de datos en los vehículos de la red.
- Ejecución y grabación de las mediciones. Planificación y desarrollo de las mediciones para la posterior grabación y codificación de los indicadores.
- Control de calidad y depuración de los datos obtenidos.
- Explotación y análisis estadístico de los datos.
- Diseño de una herramienta para el cálculo de los indicadores. El objetivo es obtener un sistema automatizado de cálculo de indicadores que permita su actualización con mediciones posteriores a las que son objeto de este contrato.
- Elaboración de los informes de resultados. Información de detalle de las actuaciones desarrolladas en las distintas fases.
- Resumen ejecutivo. Informe esquemática y atractivo de los trabajos realizados y los resultados obtenidos.
- Presentación de resultados. Presentación visual de los resultados obtenidos realizada por el consultor al CRTM.



## 4. METODOLOGÍA

El adjudicatario deberá desarrollar la planificación del trabajo de acuerdo con las consideraciones que se desarrollan en este punto, que recoge los aspectos metodológicos de aplicación a todos los indicadores. La metodología específica de cada indicador se desarrolla dentro del anexo correspondiente de este documento.

### 4.1. Diseño muestral

Todos los indicadores deben obtenerse para cada una de las 36 concesiones. En el caso del Lote 2 la unidad de análisis será la concesión. Sin embargo, en los lotes 1 y 3 la unidad de análisis será el operador o, en su caso, el grupo empresarial, y los resultados obtenidos en este nivel se trasladarán a todas las concesiones que gestiona ese mismo operador. El diseño muestral deberá fijarse como objetivo minimizar los errores asociados a la obtención de estimaciones para cada una de estas unidades de análisis. En los anexos de este pliego se incluye más información sobre la relación grupo empresarial/operador/concesión.

El número de unidades muestrales anuales para cada lote se incluye en el siguiente cuadro:

LOTE	ud/año	INDICADORES A CALCULAR (efígrafe del PCI)
1. REVISION DE PARADAS	1.710 paradas	5.3.3.iii 5.3.3.iv 5.3.3.vi
2. INDICADORES EN VEHÍCULOS	2.291 conductores	5.3.3.ii
	2.291 vehículos	5.3.1.iii.3 5.3.3.i 5.3.4.ii 5.3.4.iii
3. SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	1.200 llamadas	5.3.7.iii.a
	36 concesiones (aprox 23 webs)	5.3.7.iii.b

En previsión de un tiempo de ejecución más corto para la toma de datos en la primera anualidad del contrato (2021), se ha ajustado el tamaño muestral a realizar según el siguiente cuadro:

LOTE	ud/2021	INDICADORES A CALCULAR (efígrafe del PCI)
1. REVISION DE PARADAS	1.140 paradas	5.3.3.iii 5.3.3.iv 5.3.3.vi
	1.525 conductores	5.3.3.ii

2. INDICADORES EN VEHÍCULOS	1.525 vehículos	5.3.1.iii.3	5.3.3.i	5.3.4.ii	5.3.4.iii
3. SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	600 llamadas	5.3.7.iii.a			
	36 concesiones (aprox 23 webs)	5.3.7.iii.b			

Las especificaciones para determinar las muestras para obtener cada indicador se desarrollan en el correspondiente anexo a este pliego. El licitador también podrá incrementar en su oferta el tamaño muestral, aunque no obtendrá ninguna puntuación adicional por este aspecto.

En el diseño muestral se podrá adoptar como universo de referencia la flota de vehículos, los usuarios del servicio, etc, pero en todo caso, la propuesta deberá justificar la idoneidad por optar por una u otra alternativa. El diseño muestral adoptado por el consultor deberá ser consensuado con el responsable del contrato y aprobado por el mismo antes de su ejecución.

En los anexos de este pliego así como en la webs oficiales del CRTM ([www.crtm.es](http://www.crtm.es), <https://transparencia.crtm.es> y [datos.crtm.es](https://datos.crtm.es)) pueden consultarse los datos necesarios para la organización del muestreo.

## 4.2. Distribución de las mediciones

El trabajo de campo se deberá ejecutar en el máximo periodo que permita las fechas de ejecución del contrato. Para la evaluación de 2021 se extenderán desde la aprobación del programa de trabajo hasta diciembre de 2021 y para la evaluación de 2022 se extenderán desde enero hasta diciembre de 2022, repartiendo las mediciones de forma continua a lo largo del periodo disponible, de forma que se priorice la obtención de medidas durante todos los meses, y se respeten los plazos de ejecución que se establecen en el PCAP.

Las visitas/mediciones/llamadas efectuadas deberán distribuirse a lo largo de todo el periodo horario de prestación del servicio, realizando al menos un 15% de mediciones en sábados o festivos.

El consultor planificará las mediciones en base a la información de horarios disponibles en la página web de este organismo y la información que le proporcione el responsable del contrato. En este sentido, deberá respetar la distribución de los horarios de la empresa y efectuar la medición de forma que se recaben datos de todos los tipos de servicios en todos los operadores. El periodo de medición será desde las 7 de la mañana hasta las 12 de la noche ininterrumpidamente, salvo que el horario de la concesión se interrumpa antes de esa hora.

### *Lotes 1 y 2:*

En virtud de la fecha de formalización del contrato, durante la primera anualidad, el CRTM podrá autorizar que las mediciones se aglutinen en una o un número determinado de campañas de carácter más intensivo, al no estar disponibles todos los meses del año para repartir las mediciones. Por ello la empresa adjudicataria deberá ser capaz de aumentar el equipo de campo para cumplir con unos tiempos más cortos de toma de muestras. Si los tiempos de ejecución del contrato durante la primera anualidad, no permitieran alcanzar el tamaño muestral anual establecido en el punto 4.1 en las condiciones que se establecen en este pliego, el responsable del contrato podría decidir realizar un número de mediciones inferior durante la primera anualidad.

### *Lote 3:*

El número de llamadas propuestas en el lote 3 dirigidas a la evaluación del TAU se repartirán homogéneamente a lo largo de todo el año, a razón de 100 llamadas/mes. En la primera anualidad del contrato se reducirá el número de mediciones de acuerdo a los meses del año disponibles tras la formalización del contrato, todo ello para evitar la aglomeración de llamadas y que se desvirtuale la naturaleza de la evaluación de "cliente misterioso".

Esta condición no afecta al análisis de la página web de los operadores, que se evaluará de forma completa en el periodo que quede disponible del primer año independientemente de cuál sea la fecha de formalización del contrato.

## **4.3. Equipo de trabajo**

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la selección y formación del equipo de trabajo para que la información recogida se adecúe correctamente al objetivo de la investigación. Se valorará positivamente que la empresa oferte equipos de campo pequeños pero más especializados, al posibilitarse la toma de datos durante todo el año.

Se considera esencial la formación y experiencia de los equipos de campo para garantizar la fiabilidad de los datos recogidos, por ello el CRTM a través del responsable del contrato o persona en quien designe podrá comprobar la adecuación de esta formación, incluso entrevistando al personal de campo, antes de comenzar la campaña de recogida de datos.

El equipo de campo se complementará con una serie de supervisores y un jefe del trabajo de campo que coordine las tareas realizadas por el equipo.

La realización de los trabajos de toma de datos deberá efectuarse por un equipo de agentes debidamente entrenados. Deberá proporcionarse formación específica de este personal en las particularidades de la red consorciada de transporte interurbano de la Comunidad de Madrid y requerir experiencia en la toma de datos mediante cliente misterioso para aquellos indicadores que utilicen esta metodología tal y como se incluye en los anexos.

Deberá garantizarse un número suficiente de agentes, cuidando especialmente los indicadores que se miden mediante cliente misterioso para que se garantice su no identificación por parte de la empresa evaluada o su personal (telefonistas, conductores u otro personal de la empresa localizado en los puntos principales como intercambiadores o cabeceras de línea). Los adjudicatarios de los lotes 1 y 2 como consecuencia del menor número de meses disponible para ejecutar los trabajos de la primera anualidad, deberán ser capaces de aumentar el número de agentes para poder ejecutar la muestra.

Antes del inicio de los trabajos, deberán remitirse la relación de agentes participantes al responsable del contrato. Se requerirá que los mismos hayan participado en al menos dos investigaciones previas con esta técnica de toma de datos.

El adjudicatario deberá elaborar un manual de actuación para los agentes que participen en las mediciones en el que se recojan todas las indicaciones necesarias para llevarlas a cabo y se consensuen los criterios de valoración de la información obtenida.

Tanto el formulario como el manual de actuación deberá ser supervisado y aprobado por el responsable del contrato.

#### **4.4. Supervisión de los trabajos**

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo una supervisión de los trabajos llevados a cabo por los diferentes agentes y verificar en campo que la formación recibida por los agentes es adecuada. A este fin será necesario prever supervisores con experiencia en la evaluación de características técnicas del servicio de transporte que puedan tutorar y avalar la calidad de los datos de campo recabados.

Las verificaciones incompletas deberán ser objeto de repetición siempre que la comprobación del trabajo indique que la medición ha sido errónea o que la programación de la actividad no ha tenido en cuenta el horario de servicio.

Lotes 1 y 2:

En su procedimiento de trabajo se deberá garantizar la gestión de las localizaciones para comprobar la veracidad de los datos recogidos. Estas localizaciones deberán ser proporcionadas al CRTM según las especificaciones que marque el responsable del contrato. En este sentido, es obligatoria la incorporación al registro de cada medición de las siguientes informaciones: hora de inicio, hora de fin de la toma de datos y coordenadas geográficas oficiales (ETRS89). La ausencia de la información relativa a la localización y duración de la toma de datos será objeto de penalización.

La supervisión deberá comprender tanto supervisiones presenciales como remotas a través de la duración de las mediciones y la localización de los agentes.

#### **4.5. Herramientas de toma de datos**

Todos los datos serán recogidos en soporte informático para permitir la disponibilidad de los mismos de forma inmediata si así se requiriese.

La recogida de datos de los lotes 1 y 2 se realizará mediante dispositivos portátiles (tablet o herramienta similar) que registre la geolocalización de las mediciones y permita realizar fotografías. El consultor deberá generar una base de datos con actualización diaria con la información recabada a la que tendrá acceso el responsable del contrato y podrá ser requerida por éste para la realización de consultas a lo largo de todo el periodo de ejecución de los trabajos.

El adjudicatario deberá disponer de un 15% de dispositivos de reserva que garanticen en todo momento la ejecución del trabajo con esta herramienta.

#### **4.6. Diseño del formulario de toma de datos**

El consultor deberá diseñar el formulario de toma de datos garantizando la presencia de los aspectos específicos de cada indicador en cada caso. En los anexos a este pliego se relacionan los aspectos particulares que aplican a cada uno de ellos y que deberán ser tenidos en cuenta para el diseño del formulario. Una vez adjudicado el contrato se le otorgará al consultor la metodología de desarrollo del PCI para la evaluación de los indicadores, que será tomada en cuenta a la hora de diseñar el formulario en la fase de ejecución del contrato.

El formulario final propuesto por el consultor deberá ser aprobado por el responsable del contrato antes de ser utilizado para realizar mediciones. El responsable del contrato podrá modificar este formulario si así lo viese oportuno o realizar cualquier tipo de indicación para que sea objeto de modificación. Para llevar a cabo la

aprobación del formulario este deberá ser enviado al responsable del contrato junto con el plan de trabajo en 7 días hábiles antes del inicio de la toma de mediciones.

El formulario será sometido a un pretest que comprobará los siguientes aspectos:

- Funcionamiento del formulario en sus distintos apartados.
- Secuencia de las preguntas/revisiones
- Tiempo de aplicación
- Rendimiento por agente (evaluaciones/hora)
- Incidencias
- Desarrollo de la medición
- Funcionamiento de la herramienta de toma de datos
- Criterios de evaluación de los datos obtenidos

Con los resultados obtenidos se deberá llevar a cabo un informe en que se evalúen estos aspectos y se propongan los cambios necesarios en la ejecución del trabajo para un desarrollo lo más óptimo posible.

Se establecen unas unidades mínimas para realizar el pretest de 3 paradas y PIV para el *lote* 1; 10 conductores/vehículos para el *lote* 2 y 5 llamadas y una web para el *lote* 3.

#### **4.7. Informe de trabajo de campo**

Se entregarán informes mensuales del trabajo de campo, dentro de los 5 días hábiles del mes siguiente. Se entregará un informe del trabajo de campo al término de la recogida de la totalidad de la muestra de cada Evaluación, en el plazo previsto en el PCAP.

En este informe se describirá los trabajos de campo realizados, una estadística básica de los datos recabados, el rendimiento/agente, el grado de cumplimiento entre lo planificado y lo realmente ejecutado etc.

*Lotes 1 y 2:*

Se valorará positivamente las ofertas que propongan la entrega de los informes de visita en campo, en formato geodatabase de ficheros con clases de entidad que representen los elementos que se han revisado en la visita, incluidas las fotografías tomadas, como adjuntos de cada entidad.



## 5. EXPLOTACIÓN DE DATOS Y ELABORACIÓN DE INFORMES

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la depuración y explotación de los datos obtenidos y el correspondiente informe de resultados. En todos los casos, la unidad de análisis es la concesión debiéndose obtener también un dato agregado por operador/grupo y para el conjunto de las concesiones.

Las actividades incluidas en esta fase del trabajo son:

### a. Explotación y análisis estadístico de los datos obtenidos.

Explotación del conjunto de datos obtenidos en la medición y cálculo de los indicadores descritos en el apartado 3.1 de este pliego. El responsable del contrato dará las indicaciones para la elaboración del indicador en función de la metodología elaborada del PCI. No obstante, corresponde al adjudicatario la evaluación de estas indicaciones y la propuesta justificada de mejoras a los criterios que definen el procedimiento de elaboración.

En caso de que fuera necesario en virtud del diseño muestral, deberá efectuarse una ponderación de los resultados que devuelva la proporcionalidad a los datos recabados.

### b. Diseño de una herramienta de cálculo de los indicadores.

Sistema automatizado de cálculo de indicadores que permita su actualización con mediciones posteriores a las que son objeto de este contrato. El adjudicatario deberá proveer de una herramienta que permita la obtención de los indicadores introduciendo los datos derivados de la inspección del CRTM. La herramienta se diseñará en el entorno de Microsoft o similar siempre que no requiera la adquisición de licencia para su utilización posterior.

### c. Elaboración informe de resultados anual (informe final)

Recopila la información de detalle de las actuaciones desarrolladas en las distintas fases en cada anualidad, que incluirá:

- Metodología utilizada
- Formularios utilizados
- Distribución de la muestra, con los datos de la muestra teórica y la muestra real y errores asociados a cada concesión.
- Fechas, organización y desarrollo del trabajo de campo.
- Análisis de los datos e informe del estudio, el cual deberá contener las tablas y gráficos que sean suficientes para la correcta comprensión de lo



expuesto en el texto. El consultor elaborará una ficha resumen por empresa o concesión según el caso.

- Propuesta de mejoras a la metodología aplicada en este estudio.

**d. Resumen ejecutivo anual**

Recogerá los resultados obtenidos de forma sintética por concesión y operador presentándolos de forma atractiva (Power Point o similar)

**e. Presentación de los trabajos**

Mediante herramientas visuales el consultor presentará anualmente los resultados al CRTM

**f. Informe final del contrato**

Recogerá un resumen de los resultados obtenidos en cada anualidad, así como un análisis conjunto de los datos recabados para cada indicador durante todo el periodo del contrato por concesión y operador.

**g. Resumen ejecutivo del contrato**

Resumirá de forma atractiva y sintética el trabajo realizado y los resultados obtenidos durante todo el periodo de duración del contrato.

Los informes se entregarán en formato digital e incluirán un informe dinámico en excel que permita realizar filtros de los resultados obtenidos y cálculos posteriores. En este documento excel se recogerán todos los datos necesarios y se realizará el cálculo del indicador correspondiente. Debe de haber una traza unívoca entre la metodología de cálculo de los indicadores y el valor obtenido para cada indicador por concesión. El contenido de este informe y de las hojas de cálculo se consensuará con el responsable del contrato y en todo caso no excederá de la información requerida en el análisis.

El adjudicatario deberá entregar dos informes de resultados al año: un primer informe de avance de resultados y un informe final. El informe final deberá haber sido verificado por el responsable del contrato antes de su aprobación definitiva por lo que se entregará en un plazo mínimo de 7 días hábiles antes de la fecha de señalada en el PCAP para su comprobación. El adjudicatario deberá efectuar las correcciones necesarias para su entrega en el plazo final de acuerdo con las condiciones previstas en el apartado 6.2 relativo a la presentación de los trabajos.

Los índices de contenidos del informe final y de los informes de avance de resultados deberán ser consensuados entre el responsable del contrato y el adjudicatario. En todo caso, se trabajará en esta definición de forma paralela a la ejecución de los

Asimismo, los indicadores podrán sufrir variaciones a lo largo de la prestación del contrato, de acuerdo con circunstancias que afecten al servicio y obliguen a introducir modificaciones en los parámetros de análisis establecidos a priori.

## 6. REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

El consultor realizará la totalidad de los trabajos de producción: formularios, cálculos, edición, etc., tanto de los documentos redactados con su colaboración, como los preparados directamente por la Administración sin intervención del Consultor, pero estrictamente relacionados con el presente trabajo.

La empresa adjudicataria deberá cumplir lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Asimismo, la empresa adjudicataria y todas las personas que intervengan en este trabajo quedan sujetas al secreto estadístico en lo que respecta a toda la información relativa al estudio (Ley de la Función Estadística Pública, artículo 13 y siguientes), que no podrá en ningún caso difundirse o cederse a terceros.

Es obligación de la empresa adjudicataria y del personal contratado para la ejecución de este contrato observar y cumplir rigurosamente en todo aquello que les fuere de aplicación, las normas y medidas de Seguridad establecidas por los operadores de transporte interurbanos vigentes durante el tiempo de ejecución de la prestación de servicio. En consecuencia, no podrá alegar desconocimiento de las mismas ni, en base a ello, quedar exento de la obligación de su cumplimiento. También se compromete a hacerlas llegar al personal implicado en este estudio.

## 6.2. Presentación de los trabajos

Los trabajos se presentarán como un conjunto de documentos acordes con la estructuración de actividades reseñadas y organizadas de modo que reflejen cada una de las mismas de forma autoexplicativa.

Se entregará un ejemplar en formato digital de cada uno de los informes, así como del conjunto de la información elaborada y recogida (memorias, tabulaciones, datos básicos, fichas de resultados, etc.). Igualmente se entregará la base de datos generada en el estudio en formato SPSS convenientemente etiquetadas, Excel 2013 o superior y/o Access 2013 y superior de común acuerdo con el responsable del contrato.

## 6.3. Programa de trabajo

El trabajo se realizará, tal como se especifica al principio de este documento, de acuerdo con el programa de trabajo o calendario de ejecución de los trabajos establecido por el jefe del estudio (por parte de la empresa) y aprobado por el responsable del contrato (por parte del CRTM), entendiéndose que toda revisión del programa requerirá la aprobación del responsable del contrato. El programa de trabajo será objeto de seguimiento y puesta al día en la forma que se determine por el responsable del contrato.

El programa de trabajo contendrá los siguientes elementos:

- Metodología pormenorizada según la cual se propone el consultor realizar el trabajo, desarrollada a nivel operativo y acompañada de las justificaciones pertinentes, de acuerdo con el planteamiento metodológico descrito. Diseño muestral.
- Organización del equipo técnico para el desarrollo de los trabajos, incluyendo la relación de personal, la relación de medios materiales, la descripción organizativa del equipo y los métodos de control del trabajo a realizar.
- El calendario de los trabajos, establecido de acuerdo con lo especificado en este pliego.
- La información de base que el equipo técnico contratado hubiera recopilado o se propusiera recopilar con vistas a la ejecución de los trabajos. A su finalización será entregado un ejemplar con el resultado de la misma al responsable del contrato.

El programa de trabajo general inicial se entregará en un plazo de 7 días hábiles antes del inicio del trabajo de campo y en un máximo de 10 días hábiles desde la firma del

contrato. El responsable del contrato resolverá sobre el programa de trabajo dentro de un plazo de 3 días hábiles contados a partir de la fecha de entrega, entendiéndose que la resolución podrá introducir modificaciones, siempre que no contravengan las condiciones del contrato.

Los programas actualizados de cada subperiodo de toma de datos deberán entregarse en un plazo mínimo de 5 días hábiles antes del inicio de esta fase y serán confirmados por el responsable del contrato en dos días hábiles. Las modificaciones que pudiesen sufrir en la ejecución diaria deberán ser avisadas en un plazo mínimo de 24 horas de antelación al responsable del contrato.

Para facilitar la actuación del responsable del contrato y de los posibles colaboradores que el mismo pudiera designar, el consultor se comprometerá a que el personal que designe el jefe de estudio asista a las reuniones de información sobre la marcha del trabajo convocadas por el responsable del contrato y levante el acta de las mismas. La participación de otros miembros de la empresa en la realización de los trabajos no exime al jefe del estudio para liderar el proyecto a lo largo de toda su ejecución.

#### **6.4. Supervisión y revisión del trabajo**

La supervisión, es decir, la inspección y vigilancia del trabajo, corresponderá al responsable del contrato o a quien este designe, y seguirá las normas de procedimiento que el mismo estableciese. El responsable del contrato o los colaboradores designados tendrán acceso a toda la información disponible para realizar correctamente funciones de control en cualquier fase de los trabajos.

Las normas de procedimiento reglamentarán las siguientes cuestiones:

- Reuniones de trabajo del responsable del contrato y sus colaboradores con el equipo técnico de la empresa adjudicataria.
- Los formatos y normas de presentación de la valoración del trabajo realizado, justificativa de las certificaciones mediante las cuales se abonarán los mismos.
- Cumplimiento del calendario establecido para la realización del trabajo.
- Los informes del jefe del estudio sobre la marcha del trabajo. En todo caso, la responsabilidad del trabajo y la interlocución con el CRTM se deberá efectuar con este.
- Aquellos aspectos de carácter auxiliar no previstos expresamente en los documentos contractuales que fuera conveniente reglamentar.

Al recibir los documentos finales correspondientes a la entrega total del trabajo, el responsable del contrato procederá a su examen preliminar y a la redacción del informe de recepción, al cual se atenderá el procedimiento de recepción de los trabajos.



Madrid, a fecha de firma  
**EL PROPONENTE**

Firmado digitalmente por: MAQUEDA BURGOS JUAN ANTONIO  
Fecha: 2021.02.25 08:42

Juan Antonio Maqueda Burgos  
Jefe de Área de Calidad y Atención al Cliente

La autenticidad de este documento se puede comprobar  
mediante el siguiente código seguro de verificación



## ANEXO I. METODOLOGÍA ESPECÍFICA DEL LOTE 1: REVISIÓN DE PARADAS DE LA RED CONSORCIADA

En la actualidad existe una red de 8.400 paradas utilizadas por las 36 concesiones de transporte urbano e interurbano comprendidas en el PCI de las que unas 7.900 paradas y marquesinas dependen del CRTM. Dentro de ellas se encuentran un subconjunto de paradas y marquesinas que cuentan con alrededor de 568 puntos de información al viajero (PIV), que han de estar en funcionamiento los 365 días y durante todo el periodo de prestación del servicio. Estas marquesinas con PIV son el objeto a evaluar en este Lote.

Se considera crítica la toma de datos para el indicador 5.3.3.iv del PCI *Información dinámica en paradas*, que evalúa la funcionalidad de los Puntos de Información al Viajero (PIV). Por ello se diseñará el muestreo para el mencionado indicador visitando todas las marquesinas con PIV y repitiendo su evaluación hasta alcanzar el tamaño muestral mínimo establecido en este pliego.

Se establece un tiempo mínimo de revisión de cada parada o marquesina de 30 minutos. Durante los tiempos de espera de la toma de datos del indicador 5.3.3.vi, se tomarán los datos de los otras 2 características a estudiar en las paradas (puntos 5.3.3.iii y 5.3.3.iv del PCI)

### 1. INFORMACIÓN DINÁMICA DEL SERVICIO EN PARADAS (PIV)

#### 1.1 CAMPO DE APLICACIÓN

La evaluación de la información dinámica en paradas se dirige al cálculo del indicador 5.3.3.vi *Información dinámica del servicio en paradas* del PCI.

El campo de aplicación son los puntos de información al viajero o PIV que los operadores ponen al servicio de los usuarios en las paradas y marquesinas y que son los encargados de ofrecer información en tiempo real de los horarios de paso de los próximos autobuses por la parada donde se encuentra colocada.

En la red de líneas de transporte interurbano y urbano de otros municipios distintos de Madrid capital, existen dos modelos: las pantallas PIV y los TFT. Los TFT (tecnología de película fina) o dispositivos semejantes a televisores se colocan exclusivamente en hospitales y estaciones de autobuses. Por el contrario, las pantallas PIV están integradas en las marquesinas.

#### 1.2 ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Tal y como se recoge en el PCI, el objetivo de la evaluación es verificar el funcionamiento de los PIV en cuanto a disponibilidad de la información y corrección



### 1.3 MUESTRA

Se ha de considerar que, para la evaluación de las PIV, sólo se tienen en cuenta las líneas cuyo horario de funcionamiento coincida con las horas de revisión, por tanto, a la hora de organizar la distribución de mediciones se deberá escoger una franja horaria que garantice la medición de al menos el 50% de las líneas que operan en cada parada (sin contar las líneas nocturnas). Para planificar las mediciones el adjudicatario deberá tener en cuenta el horario previsto de las líneas que paran en cada PIV. Esto





es especialmente importante en los PIV con 1-2 líneas, en las que se deberá garantizar que el horario de la medición coincida con el horario previsto de llegada de al menos 1 línea del PIV.

Otro aspecto necesario a tener en cuenta para distribuir la muestra es que las mediciones de los PIV de una misma empresa no pueden concentrarse en un único periodo de toma de datos, para evitar que situaciones atípicas afecten a todos los datos registrados de un mismo operador.

Por último, se deberá considerar que han de medirse al menos una vez todos los PIV que forman parte de la red y que las repeticiones deberán efectuarse en una franja horaria distinta y recogiendo, a ser posible, mediciones de líneas diferentes. Estas mediciones además deberán ser realizadas en subperiodos diferentes.

**Tabla 1. Puntos de Información al viajero (PIV) por operador**

Empresa	PIV principal	PIV secundario	Total
Aisa	24	5	29
Alcalabus	10		10
Alsa Metropolitana	6		6
Argabus	19		19
Autoperiferia	20	7	27
Avanza Int.	42	7	49
Beltran	6		6
Castromil	3	1	4
Cevesa	1	2	3
De Blas	50	5	55
Doroteo Montes	1	12	13
El Gato	4	5	9
EMTF	2	3	5
Etasa	23	4	27
Francisco Larrea	10	1	11
H.Colmenarejo	15	4	19
Herranz	11		11
Interbus	32	3	35
Julián de Castro	10	1	11
La Veloz	23	4	27
Larrea	21	8	29
Llorente	30	9	39
Martín	36	10	46

Empresa	PIV principal	PIV secundario	Total
Nex Continental	42	9	51
Ruiz	3	1	4
Sanjuan Abad	6	2	8
Santo Domingo	1	6	7

**Tabla 2. Puntos de Información al viajero (PIV) por municipio**

Municipio	PIV principal	PIV secundario	Total
Álamo, El	1		1
Alcalá de Henares	14	4	18
Alcobendas	17	10	27
Alcorcón	11	7	18
Aldea del Fresno	1		1
Algete	3		3
Alpedrete	3		3
Anchuelo	1		1
Aranjuez	9		9
Arganda del Rey	10	3	13
Arroyomolinos	4		4
Becerril de la Sierra	1		1
Boadilla del Monte	8	6	14
Boalo, El	3	3	6
Brunete	2	2	4
Cabrera, La	2		2
Camarma de Esteruelas	1		1
Campo Real	1		1
Cercedilla	2		2
Chinchón	3	3	6
Ciempozuelos	1	1	2
Collado Mediano	2		2
Collado Villalba	8	2	10
Colmenar de Oreja	2	1	3
Colmenar Viejo	9	2	11
Colmenarejo	1		1
Coslada	15		15
Cubas de la Sagra	1		1

Municipio	PIV principal	PIV secundario	Total
Daganzo de Arriba	1		1
El Escorial	4		4
Fresnedillas de la Oliva	1		1
Fresno de Torote	1		1
Fuenlabrada	17	10	27
Fuente el Saz de Jarama	2		2
Galapagar	5		5
Getafe	20	11	31
Griñón	2		2
Guadalix de la Sierra	2	1	3
Guadarrama	4		4
Hoyo de Manzanares	3		3
Humanes	2		2
Leganés	14	1	15
Loeches	3	3	6
Madrid	2		2
Majadahonda	13	5	18
Manzanares El Real	2		2
Meco	2		2
Mejorada del Campo	2		2
Molar, El	1		1
Moraleja de En medio	4		4
Moralzarzal	2		2
Morata de Tajuña	1	1	2
Móstoles	22	3	25
Navacerrada	1		1
Navalagamella	1		1
Navalcarnero	5	1	6
Nuevo Baztán	1		1
Paracuellos del Jarama	5		5
Parla	15		15
Pedrezuela	1		1
Pezuela de las Torres	1		1
Pinto	4	1	5
Pozuelo de Alarcón	16		16
Pozuelo del Rey	2		2

Municipio	PIV principal	PIV secundario	Total
Ribatejada	1		1
Rivas-Vaciamadrid	12		12
Robledo de Chavela	2		2
Rozas de Madrid, Las	14	5	19
San Agustín de Guadalix	2		2
San Fernando de Henares	2		2
San Lorenzo del Escorial	4		4
San Martín de la Vega	4		4
San Martín de Valdeiglesias	2		2
San Sebastián de los R.	14	8	22
Serranillos del Valle	1		1
Sevilla la Nueva	4		4
Soto del Real	2		2
Talamanca del Jarama	1		1
Titulcia	1		1
Torrejón de Ardoz	9		9
Torrejón de la Calzada	2		2
Torrelaguna	1		1
Torrelodones	5	2	7
Torres de la Alameda	2	2	4
Tres Cantos	6	4	10
Valdeavero	1		1
Valdemorillo	2		2
Valdemoro	9		9
Valdeolmos-Alalpardo	2	2	4
Valdetorres de Jarama	2		2
Valdilecha	1		1
Velilla de San Antonio	3		3
Villalbilla	3	2	5
Villamanta	1		1
Villanueva de la Cañada	4		4
Villanueva del Pardillo	3	2	5
Villarejo de Salvanés	2	1	3
Villaviciosa de Odón	10	2	12

## 1.4 INDICACIONES PARA REALIZAR LA TOMA DE DATOS

La propuesta de diseño del modelo de formulario de toma de datos deberá garantizar la presencia de los siguientes aspectos, necesarios para la obtención del indicador:

- Identificación de la parada y el PIV: código, localización, empresa
- Fecha de la medición
- Identificación de las líneas con parada en la ubicación del PIV
- Líneas con horario previsto dentro del tiempo programado de medición
- Hora de inicio y de fin de la medición
- Las incidencias de funcionamiento del PIV:
  - Estado de conexión del PIV
  - N° de líneas de las que ofrece información
  - Desviación del tiempo de llegada de la línea respecto al tiempo de espera (para cada línea se deberá registrar hora prevista de llegada y hora de llegada). Además, se llevará un registro de la situación del PIV cada 5 minutos.
  - Estado de la pantalla:
    - Nitidez
    - Conservación de la pantalla
    - Velocidad de la secuencia de visualización de la información
- Funcionamiento sistema de audición
- Horas de llegada prevista según APP por línea y por cada intervalo de medición (5').

Campo observaciones: Cualquier anomalía o dato relevante en la medición de la funcionalidad del PIV. Aquí se deben anotar por ejemplo las anomalías que impidan la correcta revisión del PIV que puedan ser causadas tanto por el propio operador como por agentes externos a él.

Adicionalmente se debe incluir una fotografía del PIV y en su caso, otras adicionales que ilustren las incidencias que se hayan detectado.

## 1.5 EXPLOTACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS.

El responsable del contrato dará las instrucciones para la elaboración del indicador 5.3.3.iv *Información dinámica del servicio en paradas* en función de la metodología de desarrollo del PCI. No obstante, corresponde al adjudicatario la evaluación de estas indicaciones y la propuesta justificada de mejoras a los criterios que definen el procedimiento de elaboración.

## 2. INFORMACIÓN Y ESTADO DE LIMPIEZA DE PARADAS

### 2.1 CAMPO DE APLICACIÓN

Los operadores del transporte consorciado con el CRTM tienen la responsabilidad de verificar la información disponible y actualizada para el usuario y el estado de limpieza y conservación en paradas y marquesinas utilizadas en el recorrido de su competencia. Los operadores envían los resultados de sus revisiones periódicamente al CRTM y con esta información se elaboran dos indicadores del PCI: el 5.3.3.iii *Revisión de la información de paradas* y el 5.3.3.iv *Estado de limpieza y conservación de paradas*.

Mediante este contrato se pretende que el consultor realice esta verificación del estado de las paradas, con objeto de contrastar la información que remiten los operadores al CRTM con la información que se recabe a través del contrato.

### 2.2 ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

El contenido y alcance de la revisión de la información de paradas (epígrafe 5.3.3.iii del PCI) se extenderá a:

- Número de parada
- Zona tarifaria
- Número de línea y destino
- Número de marquesina (sólo para paradas con marquesina)
- Dirección de la parada
- Datos de contacto del CRTM y del operador de transporte
- Esquema de recorrido de la línea
- Horario de salidas de cabecera. Se verificará tanto que exista información de horarios como que esté vigente
- Información sobre tarifas y títulos de transporte

El contenido y alcance de la revisión del estado de limpieza y conservación de paradas (epígrafe 5.3.3.iv del PCI) se extenderá a:

- Limpieza del entorno próximo y de la parada
- Pintadas y similares que impiden la lectura de la información disponible en la parada
- Desperfectos como rotura de lunas, asientos, etc.
- Desaparición o rotura del mobiliario

## 2.3 MUESTRA

El objetivo de este análisis es conocer el estado de las paradas, en cuanto a información, limpieza y conservación referido a cada operador.

Se realizará la toma de datos sobre la muestra de paradas seleccionada para el estudio de los PIV, con el tamaño muestral mínimo que se ha indicado en estos pliegos. Se ha establecido así para optimizar recursos y tiempos de toma de datos.

## 2.4 INDICACIONES PARA REALIZAR LA TOMA DE DATOS

El formulario de recogida de datos debe recoger los aspectos señalados en el punto 2 de este anexo. Adicionalmente incorporará un campo observaciones para poder anotar otros aspectos como incidencias, especialmente la relativa a la ausencia de información en la parada de incidencias que afecten al servicio de autobuses.

Se debe tomar una fotografía de cada parada o marquesina y otra, en su caso, de cualquier incidencia en las mismas que tenga relación con el objeto de este contrato.

## 2.5 EXPLOTACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS.

El objetivo es caracterizar la situación real de cada parada en relación con las características del servicio recogidas en los puntos 5.3.3.iii, 5.3.3.iv realizando un análisis estadístico de los datos recabados en el muestreo y una contrastación de la información que el CRTM recibe periódicamente de los operadores. Para ello el CRTM otorgará la metodología de desarrollo para la verificación de las paradas en estos aspectos, así como los datos aportados por los operadores relativos a los periodos en los que el consultor haya realizado la toma de datos. No obstante, corresponde al adjudicatario la evaluación de estas indicaciones y la propuesta justificada de mejoras a los criterios que definen el procedimiento de verificación.



## ANEXO II. METODOLOGÍA ESPECÍFICA DEL LOTE 2: EVALUACIÓN DE INDICADORES A BORDO DE VEHÍCULOS DE LA RED CONSORCIADA

Dentro del Lote 2 quedan incluidos los indicadores que se miden a bordo de los vehículos, estableciendo a su vez 2 grupos:

- Evaluación del conductor: mediante el indicador 5.3.3.ii Información proporcionada por el conductor.
- Evaluación del vehículo: donde se incluyen los indicadores 5.3.1.iii.3, 5.3.3.i, 5.3.4.ii y 5.3.4.iii.

A continuación se incluye una tabla que contiene datos orientativos a considerar por el licitador en su oferta.

CONCESIÓN	Nº DE VEHÍCULOS	Nº DE CONDUCTORES	DEMANDA MEDIA LABORABLE (sept-dic)	MEDIA EXPEDICIONES LABORABLES (sept-dic)
URCM-005	55	165	37.435	1.337
URCM-013	12	36	8.226	336
URCM-014	12	36	4.713	231
URCM-148	16	48	13.920	307
URCM-152	6	18	2.584	114
URCM-161	19	57	14.938	390
VCM-101	106	318	47.738	1.632
VCM-102	13	39	4.689	125
VCM-103	41	123	11.654	362
VCM-200	21	63	8.677	296
VCM-201	62	186	33.627	1.202
VCM-202	84	252	42.525	903
VCM-203	35	105	13.459	653
VCM-204	4	12	929	78
VCM-301	87	261	31.732	1.173
VCM-302	43	129	11.389	348
VCM-303	30	90	3.070	133
VCM-401	53	159	19.555	787
VCM-402	60	180	28.009	1.265
VCM-403	65	195	21.125	631

CONCESIÓN	Nº DE VEHÍCULOS	Nº DE CONDUCTORES	DEMANDA MEDIA LABORABLE (sept-dic)	MEDIA EXPEDICIONES LABORABLES (sept-dic)
VCM-404	143	429	65.217	2.152
VCM-500	10	30	8.521	239
VCM-501	208	624	123.537	3.751
VCM-502	40	120	15.247	776
VCM-503	15	45	3.539	81
VCM-504	27	81	4.670	152
VCM-600	8	24	3.183	193
VCM-601	106	318	70.168	1.997
VCM-602	89	267	44.944	1.113
VCM-603	26	78	7.163	211
VCM-604	80	240	28.653	1.037
VCM-605	45	135	16.640	461
VCM-606	46	138	16.635	445
VCM-607	52	156	10.205	435
VCM-701	32	96	17.121	600
VCM-702	45	135	19.495	586

Cabe destacar, como novedad de este contrato respecto de ejercicios anteriores, que se independiza la toma de muestras de conductores respecto de la toma de muestras de vehículos. Se ha llegado a esta diferenciación como consecuencia de que se utilizan técnicas de recogida de datos completamente diferentes entre sí para cada caso, como se explica en este anexo.

La evaluación de conductores utiliza la técnica del cliente misterioso, en la que el tomador de datos simula que es un usuario del servicio.

La evaluación de vehículos utiliza la técnica inspectora mediante la que se lleva a cabo un examen exhaustivo de una gran cantidad de elementos del interior del vehículo y se toman medidas dentro del mismo como temperatura, datos de posición o fotografías. Al independizar esta evaluación de la del conductor se pretende que el agente pueda realizar la revisión sin disimular que se es un viajero, y que pueda prestar toda la atención que la evaluación requiere o posicionar de forma adecuada los aparatos de medida.



- Tipo 1: Consulta de información de horario de servicios, recorridos, etc.
- Tipo 2: Consulta de tarifas (tipos de tarjeta, modo de uso, etc.)
- Tipo 3: Servicios de la empresa (objetos perdidos, transporte de bultos, etc.)
- Tipo 4: Identificación de la empresa (teléfono, web, etc.)
- Tipo 5: Información relativa al servicio de reclamaciones y sugerencias
- Tipo 6: Información sobre campañas puntuales derivadas de acciones del CRTM (tarjeta infantil, tarifa plana jóvenes, tarjeta MULTI, etc.).

Las evaluaciones se distribuirán a lo largo del día y de la semana para poder comprobar a diferentes conductores. No se admitirá como medida válida una repetición de un conductor durante la misma campaña de toma de datos. Las mediciones se podrán realizar en cabecera y a bordo del autobús. En todo caso, los costes del transporte de los agentes que lleven a cabo la medición correrán a cargo de la empresa adjudicataria del trabajo. La distribución entre cabecera/terminal de línea y en ruta deberá estar relacionada con el tipo de consulta a efectuar. Es importante que el equipo sea suficiente para que pueda existir rotación entre concesiones, con este fin se deberá llevar a cabo el trabajo con un número suficiente de agentes para que los conductores no detecten la investigación que se está llevando a cabo.

## 1.4 MUESTRA

Con el fin de que el licitador pueda proponer una muestra en su oferta, se ha incluido una tabla orientativa en este anexo con el número de autobuses y conductores por concesión; no obstante, esta información actualizada será entregada al Consultor para que pueda definir la muestra definitiva una vez adjudicado el contrato. En su cálculo, el proponente deberá tener en cuenta que han de recabarse datos de todos los diferentes tipos de servicios existentes, diurnos y nocturnos y de recorridos de tipo radial con cabecera en Madrid y servicios transversales con cabecera/terminal en otros municipios. El objetivo no es otro que conseguir alcanzar la mayor dispersión posible en cuanto a número de conductores alcanzados. Debido a la rotación de conductores en líneas y concesiones la duración total del trabajo de campo por concesión no será superior a 1 semana.

Asimismo, las propuestas tendrán que tener en cuenta que el total de conductores que efectúan el servicio diariamente es siempre inferior al total estimado (vacaciones, bajas, libranzas, etc.), lo que tiene relevancia a efectos del cálculo de la muestra y de la operativa de trabajo.



El tamaño de muestral previsto se ha establecido en el punto 4 de este pliego, pero queda a criterio del licitador ampliar la muestra en su oferta, aunque no recibirá ninguna puntuación adicional por ello.

## 1.5 INDICACIONES PARA REALIZAR LA CONSULTA

Antes de realizar las evaluaciones es obligación del adjudicatario la comprobación de la información relativa a las concesiones del operador y recorridos que realiza para preparar de antemano las líneas sobre las que se desea consultar horarios, conocer los recorridos, etc. de los que se desea efectuar la consulta.

En [www.crtm.es](http://www.crtm.es) se puede consultar toda la información de las líneas, recorridos, horarios, etc. para preparar las cuestiones que le vamos a realizar al operador. En esta misma página se recogen las tarifas existentes y la zona de validez por tramos del recorrido que aparece reflejada en el esquema de las líneas.

Se adjunta como anexo a este pliego, una relación de líneas adscritas a cada concesión.

## 1.6 EXPLOTACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS.

El responsable del contrato dará las instrucciones para la elaboración del indicador 5.3.3.ii *Información proporcionada por el conductor* en función de la metodología de desarrollo del PCI. No obstante, corresponde al adjudicatario la evaluación de estas indicaciones y la propuesta justificada de mejoras a los criterios que definen el procedimiento de elaboración.

El cálculo del indicador debe reflejarse en un libro de excel autoexplicativo que contenga todos los datos necesarios para llegar al resultado obtenido y que se corresponda unívocamente con las fórmulas incluidas en la metodología de desarrollo del PCI. Esta hoja de cálculo será entregada al responsable del contrato junto con el resto de documentos mencionados en este pliego.

## 2. INFORMACIÓN OBLIGATORIA, CLIMATIZACIÓN, LIMPIEZA Y CONSERVACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE VALIDADORA EN VEHÍCULOS

### 2.1 CAMPO DE APLICACIÓN

La verificación se llevará a cabo en una muestra de vehículos representativa de cada una de las concesiones según lo dispuesto en el PCI en lo relativo a los siguientes indicadores:



- 5.3.1.iii.3 Funcionamiento / mantenimiento de las máquinas expendedoras y validadores
- 5.3.3.i Información obligatoria en vehículos
- 5.3.4.ii Sistemas de climatización y ventilación en los vehículos
- 5.3.4.iii Estado de limpieza y conservación de los vehículos

## 2.2 ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

En la verificación de cada vehículo se valorarán los aspectos de detalle necesarios para el cálculo de cada indicador:

- **5.3.3.i Información obligatoria en vehículos.** Se debe verificar que los siguientes elementos están presentes, sean correctos y estén actualizados:
  - Cartel de identificación de número de línea y destino en el frontal del autobús, del número de línea en la zona trasera y del número de línea y destino en el lateral del vehículo.
  - Adopción de la imagen corporativa definida por el CRTM
  - Medios de contacto con el CRTM y el operador
  - Señalización de lugares reservados para embarazadas, ancianos, personas con bebés y PMR
  - Tarifas vigentes
  - Aviso de videovigilancia
  - Prohibición de fumar
  - Especificaciones en caso de emergencia y planos
  - Existencia del libro/hojas de reclamaciones
  - Reglamento de viajeros
  - Cartel con cambio máximo permitido.
- **5.3.4.ii Sistemas de climatización y ventilación en los vehículos.** Se tomará la temperatura y la humedad a bordo de los vehículos según la metodología de desarrollo del PCI utilizando un termohigrómetro de exterior calibrado con acreditación ENAC o trazable a ENAC.
- **5.3.4.iii Estado de limpieza y conservación de los vehículos.** Se verificarán los aspectos relativos a la limpieza interior de los vehículos (suelos, ventanas, asientos, carrocería, etc.) y a la conservación del interior de los mismos (asientos rotos, pintadas, ventanillas, etc.). La revisión no incluye el exterior del vehículo.
- **5.3.1.iii.3 Funcionamiento / mantenimiento de las máquinas expendedoras y validadores.** En todos los viajes llevados a cabo, la empresa deberá efectuar



una comprobación de que la validadora a bordo del vehículo funciona correctamente. Para ello, el agente deberá llevar a cabo la correspondiente validación del título.

## 2.3 MUESTRA

La evaluación de los vehículos se llevará a cabo de forma independiente a la evaluación del conductor. Así se pretende que el agente se centre en la evaluación de los elementos de este grupo de indicadores y disponga del tiempo adecuado para su revisión y documentación sin tener que disimular que es un cliente (caso de la evaluación al conductor) e incluso acreditándose en caso de que así sea requerido el personal de la empresa concesionaria.

Para el cálculo de la muestra en la oferta, se ha incluido en este anexo una tabla con el número de vehículos y la demanda y un anexo independiente con las líneas de cada concesión, que serán consideradas por el licitador. Las ofertas deberán proponer un diseño muestral que permita obtener muestras significativas por concesión, lo que implica que se deberán tener en cuenta la existencia de líneas urbanas e interurbanas, las zonas de validez atravesadas por la línea y su frecuencia. En ningún caso se aceptarán propuestas muestrales que no sean representativas del conjunto de líneas existentes en cada concesión.

La empresa adjudicataria deberá efectuar las diferentes mediciones de forma que se garantice que no se repitan vehículos en el mismo subperiodo. En el caso de que la flota sea reducida y obligue a efectuar más de una medición para garantizar un porcentaje máximo de error, las tomas repetidas de vehículos se deberán realizar en subperiodos diferentes.

## 2.4 INDICACIONES PARA REALIZAR LA TOMA DE DATOS

Para llevar a cabo las mediciones, el adjudicatario deberá proporcionar títulos válidos al agente para realizar los viajes de comprobación.

La duración de los controles a bordo deberá garantizar que se disponga de un tiempo mínimo de 10 minutos, antes de llevar a cabo las comprobaciones de climatización y ventilación una vez que el agente se incorpore al autobús en cabecera de línea. En todo caso, su duración quedará determinada por el tiempo necesario para la toma de todos los datos necesarios para la obtención de toda la información requerida. A priori se estima que la duración de la comprobación no sea inferior a 15 minutos.



Para realizar las mediciones se debe de evitar los periodos del servicio de máxima ocupación de cada línea, para asegurarse de que todos los elementos a inspeccionar se pueden observar correctamente.

Las mediciones de temperatura deberán efectuarse con un termohigrómetro calibrado tal y como se ha incluido en los medios materiales adscritos a este contrato. El adjudicatario deberá disponer de tantos instrumentos como agentes participen en el trabajo más un 15% de reserva ante posibles contingencias.

El agente deberá tomar al menos una fotografía del vehículo evaluado y todas las necesarias para documentar los incumplimientos que se detecten y registrarlas junto con la información relativa a la expedición evaluada. Este fichero deberá ser remitido al CRTM junto con la documentación del estudio.

La planificación de los trabajos deberá realizarse teniendo en cuenta los horarios de las líneas de las diferentes concesiones que pueden ser consultados en el [www.crtm.es](http://www.crtm.es).

## 2.5 EXPLOTACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS.

El objetivo es calcular los indicadores para cada concesión, para ello el CRTM otorgará la metodología de desarrollo del PCI para la verificación de los vehículos en estos aspectos. No obstante, corresponde al adjudicatario la evaluación de estas indicaciones y la propuesta justificada de mejoras a los criterios que definen el procedimiento de verificación.

Adicionalmente, el Consultor deberá integrar la información que recaban los inspectores propios del CRTM para el cálculo de dos indicadores:

- Para el indicador 5.3.3.i *Información obligatoria en los vehículos*, la información que recaban los inspectores en relación a la existencia, corrección y actualización del Cartel informativo de desinfección, desratización y desinsectación (Cartel DDD) del vehículo.
- Para el indicador 5.3.4.iii *Estado de limpieza y conservación de los vehículos*, la información que recaban los inspectores en relación a la verificación del exterior del vehículo (limpieza y conservación).



ANEXO III: METODOLOGÍA ESPECÍFICA DEL LOTE 3: EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El lote 3 del contrato se dirige a verificar la calidad de funcionamiento del Teléfono de Atención al Cliente o Teléfono de Atención al Usuario (TAU) y de la Página Web de todas las concesiones del CRTM. No obstante, el análisis se llevará a cabo en función del operador de la concesión, dado que existe un único TAU/web para todas las concesiones que gestiona una misma empresa. También se ha de tener en cuenta que los operadores pueden estar integrados en grupos empresariales. A modo orientativo se incluye el siguiente cuadro que el consultor tendrá que actualizar antes de iniciar los trabajos de evaluación que se describen en este pliego.

CONCESIÓN	Nº LÍNEAS	GRUPO	EMPRESA	TAU	WEB
URCM-005	12	MONBUS	ALCALABUS, S.L.	918880021	www.monbus.es
URCM-013	4	AISA	MOSAMO, S.L.	902198788	www.aisa-grupo.com
URCM-014	3	ALSA	AUTOBUSES URBANOS DE ARGANDA, S.A.	918712211	www.alsa.es
URCM-148	8	ALSA	NEX CONTINENTAL HOLDING S.L.U.	911779951	www.alsa.es
URCM-152	4	JULIAN DE CASTRO	AUTOCARES JULIÁN DE CASTRO, S.A.	918424646	www.juliandecastro.es
URCM-161	7	AISA	AUTOMNIBUS INTERURBANOS, S.A.	902198788	www.aisa-grupo.com
VCM-101	31	INTERBUS	INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A.	916520011	madrid.interbus.es
VCM-102	2	ALSA	TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S.L.	902027434	www.tsantodomingo.com
VCM-103	23	ALSA	NEX CONTINENTAL HOLDING S.L.U.	911779951	www.alsa.es
VCM-200	6	MONTES	DOROTEO CASADO MONTES	916621386	www.empresamontes.es
VCM-201	17	AVANZA	EMPRESA TURÍSTICA DE AUTOBUSES, S.A.U.	916699572	www.etasa.es
VCM-202	10	ALSA	NEX CONTINENTAL HOLDING S.L.U.	911779951	www.alsa.es
VCM-203	13	ALSA	NEX CONTINENTAL HOLDING S.L.U.	911779951	www.alsa.es
VCM-204	3	MONBUS	CASTROMIL, S.A.	918880021	www.monbus.es
VCM-301	20	LA VELOZ	LA VELOZ, S.A.	914097602	samar.es/empresa/samar/laveloz





CONCESIÓN	Nº LÍNEAS	GRUPO	EMPRESA	TAF	WEB
VCM-302	10	ALSA	EMPRESA ARGABÚS, S.A.	918712511	www.alsa.es
VCM-303	7	GRUPO RUIZ	EMPRESA RUIZ, S.A.	914680350	www.empresaruiz.com
VCM-401	14	AISA	AUTOMNIBUS INTERURBANOS,, S.A.	902198788	www.aisa-grupo.com
VCM-402	19	AVANZA	AVANZA INTERURBANOS, S.L.	916952470	www.avanzainterurbanos.es
VCM-403	15	AVANZA	AVANZA INTERURBANOS, S.L.	916952470	www.avanzainterurbanos.es
VCM-404	22	GRUPO RUIZ	EMPRESA MARTÍN, S.A.	916886333	www.empresamartin.com
VCM-500	1	PRISEI	AUTOBUSES PRISEI, S.L.	915084000	www.autobusesprisei.es
VCM-501	42	ARRIVA	EMPRESA DE BLAS Y CÍA, S.A.	912260218	www.arrivadeblas.es
VCM-502	12	EMPRESA BOADILLA	SAN JUAN ABAD, S.L.	916331300	www.empresaboadilla.com
VCM-503	1	CEVESA	COMPAÑÍA EUROPEA DE VIAJEROS ESPAÑA, S.A.	902393332	www.cevesa.es
VCM-504	5	INTERBUS	EL GATO, S.L.	916520611	madrid.interbus.es
VCM-600	2	AVANZA	EMPRESA DE TRANSPORTES ALACUBER,, S.A.	913760004	www.alacuber.com
VCM-601	29	AVANZA	LLORENTE BUS, S.L.	913983300	http://lorente.avanzagrupo.com
VCM-602	16	GRUPO RUIZ	AUTO PERIFERIA, S.A.	916371228	www.autoperiferia.com
VCM-603	3	JULIAN DE CASTRO	AUTOCARES BELTRÁN, S.A.	918651197	www.autocaresbeltran.com
VCM-604	21	AVANZA	LARREA, S.L.	918515592	www.autobuseslarrea.com
VCM-605	7	JULIAN DE CASTRO	AUTOCARES JULIÁN DE CASTRO, S.A.	918424646	www.juliandecastro.es
VCM-606	12	FCO. LARREA	FRANCISCO LARREA, S.A.	918577149	http://larrea.avanzagrupo.com
VCM-607	17	ALSA	IRUBUS, S.A.U.	911779951	www.alsa.es
VCM-701	10	ALSA	ALSA METROPOLITANA, S.A.U.	911779951	www.alsa.es
VCM-702	14	INTERBUS	HEREDEROS DE COLMENAREJO, S.A.	918450051	www.hicolmenarejo.com



## **1. DISPOSICIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL TELÉFONO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **1.1 CAMPO DE APLICACIÓN**

Se deberá comprobar la existencia del Teléfono de Atención al Usuario y su funcionamiento para proporcionar información sobre el servicio (horarios y recorridos) así como recoger dudas, sugerencias, etc. Se deberá evaluar la gestión del mismo (tiempo de espera para ser atendido, resolución de dudas e incidencias, etc.) de acuerdo con lo dispuesto en el PCI, para el cálculo del indicador *5.3.7.iii.a Disposición y funcionamiento del teléfono de atención al cliente*.

### **1.2 ALCANCE DE LA EVALUACIÓN**

Se inspeccionarán todos los servicios de atención telefónica al usuario de cada operador para cada una de sus concesiones mediante consultas o llamadas. Se deberá verificar tanto la información proporcionada sobre las líneas incluidas en cada concesión como los servicios comunes a la concesión, según lo dispuesto en el epígrafe correspondiente del PCI y en la metodología de desarrollo que será entregada al consultor.

### **1.3 MUESTRA**

La distribución de la muestra debe de ser la que permita obtener los datos más representativos por concesión y minimizar los errores asociados. El consultor puede proponer incrementar el tamaño de la muestra, si bien este no es un criterio de adjudicación de este contrato.

La muestra anual establecida en este pliego se repartirá de forma homogénea a lo largo del año, de forma que se puedan obtener datos del funcionamiento del TAU en todos los meses evitando aglutinar las mediciones en campañas intensivas y que el operador detecte que está siendo evaluado. Por ello en la primera anualidad del contrato, la muestra quedará reducida de forma proporcional a los meses disponibles en el año para su ejecución.

Las consultas se realizarán en distintos momentos a lo largo del periodo de ejecución del trabajo y deberán realizarse a lo largo del periodo horario diario de prestación del servicio y atendiendo a las posibles diferencias a lo largo de la semana y de los meses.

### **1.4 INDICACIONES PARA REALIZAR LA TOMA DE DATOS**

La verificación del servicio telefónico ha de efectuarse mediante la técnica del cliente misterioso. La empresa adjudicataria debe simular ser un usuario que desea efectuar

cualquiera de las consultas- tipo que se establecen en este procedimiento. Se tendrá en cuenta que determinadas cuestiones a plantear tendrán que ser consultadas por el telefonista en la página web, lo que puede retrasar el tiempo de respuesta.

Las situaciones tipo que van a simularse para realizar la consulta telefónica son las siguientes:

- Tipo 1: Consultar información de horario de servicios (programado y en tiempo real), recorridos, etc.;
- Tipo 2: Consultar tarifas y medios de pago (tipos de tarjeta, modo de uso, etc.);
- Tipo 3: Consultar los servicios de la empresa (objetos perdidos, transporte de bultos, etc.);
- Tipo 4: Poner una felicitación, reclamación/queja o sugerencia;
- Tipo 5: Consultar bien información sobre afecciones al transporte público que afecte a la operadora (debido a cortes de carretera, huelgas o supresión del servicio) o bien medidas puntuales o extraordinarias promovidas por el CRTM (descuentos, promociones, campañas, etc.).

Corresponderá a la empresa adjudicataria la revisión de la información del operador del servicio y la elaboración de las cuestiones necesarias para realizar las diferentes llamadas de verificación.

Se distribuirán las llamadas a lo largo del día y de la semana y durante todo el periodo de ejecución de este estudio con el fin de comprobar a diferentes agentes al teléfono. Por tanto, la empresa adjudicataria deberá presentar una planificación de los trabajos que deberá ser aprobada por el CRTM.

Las llamadas se distribuirán entre los cuatro primeros tipos de consultas que se han establecido. El tipo 5 podrá ser realizado o no, a indicación del CRTM, bien en función de hechos puntuales de interés relativo al transporte público en la Comunidad de Madrid o bien debido a la adopción de diferentes medidas que implante el CRTM.

Las llamadas se realizarán de modo que el operador no detecte que se trata de una simulación (realizadas por diferentes personas, con teléfono oculto o diferentes teléfonos).

Los bloques de cuestiones y datos a registrar de cada llamada se enumeran a continuación, no obstante, serán ajustadas por el consultor cuando el responsable del contrato le entregue la metodología de desarrollo del PCI.

#### **a. Datos de identificación:**

##### **i. Empresa**



- ii. N° de teléfono
- iii. Horario de atención telefónica
- iv. Fecha y hora de la llamada
- v. Duración de la llamada (minutos)

**b. Accesibilidad al Teléfono de Atención al Usuario:**

- i. N° de intentos hasta ser atendidos: se registra el número de llamadas que se han de efectuar hasta que se habla con el telefonista;
- ii. Grabadora con desvío de llamadas: Se registra si el teléfono de acceso es único para la empresa y deriva a una extensión para la información;
- iii. Tiempo de espera (minutos).

**c. Recepción de las llamadas:**

Se evaluará la utilización de fórmulas de cortesía de atención al usuario. Los elementos pueden aparecer en este u otro orden.

- i. Utiliza saludo inicial: *“buenos días, ¿en qué puedo ayudarle?”* o similar;
- ii. Identificación del agente que le atiende;
- iii. Identificación de la empresa;
- iv. Atiende directamente la consulta o transfiere la llamada;
- v. Fórmula de despedida.

**d. Información proporcionada (consultas tipo 1, 2 y 3):**

Se evaluará la información proporcionada por la consulta que se ha planteado.

- i. Pregunta realizada;
- ii. Respuesta del telefonista: se anotará la información facilitada;
- iii. Idoneidad de la información proporcionada: Se identificará si es correcta, si es incorrecta o si es correcta pero insuficiente.

**e. Atención de felicitaciones, reclamaciones/quejas y sugerencias (consultas tipo 4):**

Se evaluará la respuesta del telefonista en la atención de la llamada.

- i. Identificar si es felicitación, sugerencia o reclamación/queja;
- ii. Contenido sugerido o reclamado;
- iii. Respuesta: se anota la información facilitada;
- iv. Cambio de actitud: indicar si cambia de actitud o no;
- v. Toma de datos: indicar si toma los datos de la felicitación, sugerencia o reclamación/queja;
- vi. Diligencia: Valorar si es rápido o no en la tramitación



- iv. Idoneidad de la información proporcionada: Se identificará si es correcta, si es incorrecta o si es correcta pero insuficiente.
- vii. Identificación de la reclamación/queja o sugerencia: Se tomará nota de si ha proporcionado un código para poder borrarla posteriormente.

**f. Actitud** (todas las consultas):

En este apartado se realiza la valoración de la actitud del telefonista, el lenguaje utilizado durante la conversación telefónica, la respuesta recibida y la certeza y suficiencia de la misma.

- i. Actitud de la escucha:
  - Colaboradora
  - Pasiva
  - Obstructiva
- ii. Claridad del lenguaje utilizado: S/N
- iii. Corrección de la expresión: S/N
- iv. Trato recibido:
  - Bueno
  - Regular
  - Malo

La empresa adjudicataria deberá dotar de una herramienta de supervisión online a la Dirección del estudio de forma que puedan ser escuchadas las llamadas en remoto y en tiempo real.

Antes de realizar las llamadas, la empresa adjudicataria estudiará las concesiones del operador y seleccionará las líneas sobre las que habrá de realizar las consultas sobre horarios, itinerarios o paradas. En la web del CRTM ([www.crtm.es](http://www.crtm.es)) se encuentra disponible toda la información necesaria para preparar estas cuestiones así como las relativas a tarifas, zona de validez por tramos del recorrido (que aparece reflejada en el esquema de las líneas), etc.

En cuanto a las reclamaciones, se pueden poner relativas a la falta de puntualidad, a la falta de información, a la climatización, a la limpieza del vehículo, a un trato incorrecto, etc. En todo caso hay que tomar nota de la reclamación hecha para proceder a su anulación posterior y que no prosiga.

En el caso de las sugerencias se puede apuntar el mejorar la frecuencia de alguna línea, permitir llevar bultos, mejorar la limpieza y condiciones del maletero, mejorar la iluminación interior de los autobuses, etc.



## 1.5 EXPLOTACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS.

Se realizará el tratamiento necesario de la información recabada con el fin de poder obtener resultados por operador y concesión para el conjunto de la red consorciada con el CRTM.

El responsable del contrato entregará al consultor la metodología de aplicación del PCI para que pueda calcular el indicador 5.3.7.iii.a.

## 2. DISPOSICIÓN E INFORMACIÓN CONTENIDA EN PÁGINA WEB

### 2.1 CAMPO DE APLICACIÓN

Se evaluará tanto la disponibilidad de la Página Web como su contenido, facilidades para el usuario y cumplimiento de las normas de accesibilidad vigentes según lo establecido en el PCI, a fin de calcular el indicador 5.3.7.iii.b *Disposición e información contenida en página web*.

### 2.2 ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Se comprobará la existencia de una página web para cada operador en la que se recoja el contenido mínimo para la información del usuario que se señala en el apartado 5.3.7.iii.b del PCI para cada una de las concesiones que gestiona. Asimismo, cada web deberá evaluarse desde el punto de vista de la experiencia de usuario y se deberá comprobar el cumplimiento de las normas WCAG de accesibilidad del W3C.

### 2.3 MUESTRA

El momento de realizar la evaluación será consensuado entre el responsable del contrato y el consultor. Independientemente del momento de formalización del contrato de la primera anualidad el análisis será llevado a cabo de forma completa.

Para la comprobación de los horarios e itinerarios, se establece un número mínimo de líneas a elegir aleatoriamente en función del número de líneas incluida en cada página web, según la siguiente tabla:

Total líneas	Nº revisiones
De 1 a 5	Todas
De 6 a 10	5
De 11 a 30	10
Más de 31	15

## 2.4 INDICACIONES PARA REALIZAR LA TOMA DE DATOS

Se analizará la web de cada operador en relación al contenido mínimo que se establece en el apartado 5.3.7.iii.b del PCI y a la forma de hacerlo disponible para el usuario. Por ello se comprobará que las páginas webs se adaptan a los diferentes dispositivos (escritorio, tablet, móvil) es decir tienen un diseño “*responsive*” y que se visualizan correctamente en los navegadores más populares (Firefox, Chrome, Explorer, Safari). Asimismo, se verificará que las webs sean accesibles a los diferentes tipos de usuario (con atención a discapacidad, edad avanzada, etc.) cumpliendo las normas WCAG como se indica en el PCI.

Para cada aspecto analizado se indicará según el caso, si la página cumple o no con el requisito o si es correcto o no y además se debe añadir una descripción de la situación en la que se encuentra el criterio evaluado en la web del operador para poder valorar la experiencia de usuario en el acceso a la información relativa a las concesiones.

Por último, se comprobará que la web no tiene ningún problema que ralentice la velocidad de navegación o la existencia de links rotos, por ejemplo.

Los bloques de cuestiones y datos a registrar de cada medición que se incluyen son los siguientes, aunque serán adaptados por el consultor tras la adjudicación del contrato a la metodología de desarrollo del PCI y las directrices del responsable del contrato:

### a) Identificación de la medición:

- i. Fecha
- ii. Empresa
- iii. Web
- iv. Concesiones incluidas

### b) Características de la web:

- i. Diseño “*responsive*” (visualización en distintos dispositivos) (S/N).
- ii. Correcta visualización en los principales navegadores (S/N).
- iii. Identificación página web exclusiva (S/N). Ha de estar clara la información, sin estar confundida con otros servicios diferentes a las concesiones del CRTM que pueda prestar la empresa.

### c) Evaluación de la accesibilidad.

Se evaluará en la web:

- i. Su ubicación: ha de estar clara y sencilla la localización de la web. Los operadores deben mantener las conexiones cuando las empresas cambian de nombre o se incorporan a grupos.
- ii. La certificación de la web según las normas de accesibilidad vigentes (al menos WCAG 1.0 según lo dispuesto en el PCI) (S/N). Se verificará dicha certificación mediante uso.
- iii. La jerarquía de la información relativa al servicio que presta la empresa al CRTM (número de clicks para llegar hasta la información relativa a horarios e itinerarios de una línea en concreto, elegida por el adjudicatario).
- iv. La existencia de una herramienta de búsqueda (S/N).
- v. Otras observaciones.

**d) Identificación empresa operadora:**

- i. Logo
- ii. Teléfono
- iii. Dirección
- iv. Correo electrónico o formulario de contacto

**e) Identificación inequívoca del servicio prestado para el Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad de Madrid:**

- i. Logo
- ii. Teléfono
- iii. Dirección
- iv. Web

**f) Información líneas**

- i. Comprobación de que las líneas incluidas en la web están actualizadas con sus nombres y son todas y cada una de las que opera la empresa (S/N).
- ii. Comprobación de la existencia de información de horarios e itinerarios para cada línea operada por la empresa (S/N).
- iii. Número de líneas revisadas en detalle para la comprobación de horarios.
- iv. Comprobación de la veracidad de los horarios e itinerarios de las líneas revisadas en detalle en la web del operador en relación con la web del CRTM ([www.crtm.es](http://www.crtm.es)) o bien de otra manera que se pudiera disponer (S/N).

**g) Información de tarifas**

- i. Existencia de información sobre tarifas vigentes (S/N).

- ii. Comprobación de la información sobre tarifas con la información proporcionada por el CRTM ([www.crtm.es](http://www.crtm.es)) (S/N).

**h) Atención al usuario**

- i. Existencia de un apartado sobre Objetos perdidos (S/N)
- ii. Quejas y sugerencias: medios propios de la empresa y enlaces al CRTM (S/N).
- iii. Otros: especificar

**i) Avisos y novedades**

- i. Existencia de "Avisos sobre cambios/modificaciones del servicio" (S/N).
- ii. Existencia de "Novedades" o "Noticias" del sistema del Transporte Público de la Comunidad de Madrid (S/N).

**j) Existencia de enlaces a direcciones de interés**

**k) Existencia de Banners obligatorios**

- i. Información en tiempo real (S/N)
- ii. CRTM (S/N)
- iii. Campañas específicas del CRTM (S/N)

**l) Compromisos de calidad**

- i. Existencia de declaración de compromisos de calidad (S/N)
- ii. Publicación de los resultados de los compromisos adquiridos anualmente (S/N)
- iii. Certificaciones existentes
- iv. Carta de servicios

**m) Encuesta(s) de opinión con informe de resultados**

**n) Descripción de la experiencia de usuario.**

**o) Observaciones adicionales**

## 2.5 EXPLOTACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS.

Se realizará el tratamiento necesario de la información recabada con el fin de poder obtener resultados por operador y concesión para el conjunto de la red consorciada con el CRTM. La ponderación específica y la explotación de los datos se efectuarán de forma consensuada con

la Dirección del Estudio en el CRTM. Asimismo, el contratista habrá de elaborar una ficha de resultados promedios de cada uno de los operadores y del global.

La autenticidad de este documento se puede comprobar mediante el siguiente código seguro de verificación:



# ANEXO IV: OPERADORES-CONCESIONES INTERURBANOS Y URBANOS

CONCESIÓN	DENOMINACIÓN	EMPRESA
URCM-005	Urbanos de Alcalá de Henares	ALCALABUS, S.L.
URCM-013	Aranjuez - Estación FFCC	MOSAMO, S.L.
URCM-014	Urbanos de Arganda	NEX CONTINENTAL HOLDING S.L.U.
URCM-148	Urbanos de Torrejón de Ardoz	NEX CONTINENTAL HOLDING S.L.U.
URCM-152	Urbanos de Torreldones	AUTOCARES JULIÁN DE CASTRO, S.A.
URCM-161	Urbanos de Valdemoro	AUTOMNIBUS INTERURBANOS, S.A.
VCM-101	Madrid - Alcobendas - Algete - Tamajón	INTERURBANA DE AUTOBUSES, S.A.
VCM-102	Madrid - Urbanización Santo Domingo	TRANSPORTES SANTO DOMINGO, S.L.
VCM-103	Madrid - Buitrago del Lozoya- Rascafría	NEX CONTINENTAL HOLDING S.L.U.
VCM-200	Barajas - Tres Cantos	DOROTEO CASADO MONTES EMPRESA TURÍSTICA DE AUTOBUSES, S.A.U.
VCM-201	Madrid - Loeches - Arganda	NEX CONTINENTAL HOLDING, S.L.U.
VCM-202	Madrid - Torrejón - Alcalá - Meco	NEX CONTINENTAL HOLDING, S.L.U.
VCM-203	Madrid - Paracuellos - Valdeavero	NEX CONTINENTAL HOLDING, S.L.U.
VCM-204	Alcalá de H. - Pezuela - Santos de la Humosa	CASTROMIL, S.A.
VCM-301	Madrid - Valdelaguna - S.Martín de la Vega	LA VELOZ, S.A.
VCM-302	Madrid - Arganda - V. del Olmo - Ambite - Driebes	NEX CONTINENTAL HOLDING S.L.U.
VCM-303	Madrid - Barajas de Melo - Vill. de Santiago	EMPRESA RUIZ, S.A.
VCM-401	Madrid - Aranjuez - Villarejo de Salvanes	AUTOMNIBUS INTERURBANOS,, S.A.
VCM-402	Madrid - Getafe - Alcorcón	AVANZA INTERURBANOS, S.L.
VCM-403	Madrid - Parla - Yuncillos	AVANZA INTERURBANOS, S.L.
VCM-404	Madrid - Leganés - Fuenlabrada	EMPRESA MARTÍN, S.A.
VCM-500	Madrid - Huerta de las Castañedas	AUTOBUSES PRISEI, S.L.
VCM-501	Madrid - Batres	EMPRESA DE BLAS Y CÍA, S.A.
VCM-502	Madrid - Boadilla	SAN JUAN ABAD, S.L.
VCM-503	Madrid - El Tiemblo y Cebreros	COMPANÍA EUROPEA DE VIAJEROS ESPAÑA, S.A.
VCM-504	Madrid - Cenicientos	EL GATO, S.L.
VCM-600	Madrid - El Pardo	EMPRESA DE TRANSPORTES ALACUBER, S.A.
VCM-601	Madrid - Pozuelo - Majadahonda - Alcorcón	LLORENTE BUS, S.L.
VCM-602	Madrid - Las Rozas - V. Cañada - Quijorna	AUTO PERIFERIA, S.A.
VCM-603	Madrid - Colmenar del Arroyo	AUTOCARES BELTRÁN, S.A.
VCM-604	Madrid y Cercedilla - Hoyo de Manzanares	LARREA, S.L.
VCM-605	Madrid - Galapagar - Colmenarejo	AUTOCARES JULIÁN DE CASTRO, S.A.
VCM-606	Madrid y Moralzarzal - El Boalo	FRANCISCO LARREA, S.A.
VCM-607	Madrid - S.L. de El Escorial	IRUBUS, S.A.U.
VCM-701	Madrid - Tres Cantos	ALSA METROPOLITANA, S.A.U.
VCM-702	Madrid - Colmenar Viejo - El Boalo - Bustarviejo	HEREDEROS DE COLMENAREJO, S.A.

## ANEXO V. LÍNEAS POR CONCESIÓN

CONCESIÓN	DENOMINACIÓN	EMPRESA
URCM-005	BARRIO DEL PILAR-BARRIO CAMPO DEL ÁNGEL	1
URCM-005	VIA COMPLUTENSE-ESPARTALES	10
URCM-005	LA GARENA-PUERTA DEL UNIVERSO	11
URCM-005	VÍA COMPLUTENSE - JARDÍN BOTÁNICO - UNIVERSIDAD	12
URCM-005	VÍA COMPLUTENSE - UNIVERSIDAD/HOSPITAL	2
URCM-005	AV. GUADALAJARA - ESPARTALES	3
URCM-005	RECINTO FERIAL - CEMENTERIO JARDÍN	4
URCM-005	BARRIO DEL PILAR-C.C. LA DEHESA	5
URCM-005	BARRIO DEL PILAR-BARRIO VIRGEN DEL VAL	6
URCM-005	EL ENSANCHE-NUEVA ALCALÁ	7
URCM-005	BARRIO CAMPO DEL ÁNGEL-BARRIO VIRGEN DEL VAL	8
URCM-005	PZA. ESTACIÓN FF.CC. - EL OLIVAR/P. IND. CAMPORROSO	9
URCM-013	ESTACIÓN FFCC-CIUDAD DE LAS ARTES	1
URCM-013	ESTACIÓN FF.CC. - RESIDENCIA	2
URCM-013	ESTACIÓN FFCC-GLORIETA NUEVO ARANJUEZ	3
URCM-013	ESTACIÓN FF.CC. - HOSPITAL - PAU DE LA MONTAÑA	4
URCM-014	RESIDENCIA-LA POVEDA	1
URCM-014	LA POVEDA-SIETE VIENTOS-HOSPITAL	2
URCM-014	CIRCULAR ARGANDA	4
URCM-148	1A CIRCULAR TORREJÓN	1A
URCM-148	1B CIRCULAR TORREJÓN	1B
URCM-148	FRONTERAS-BARRIO CASTILLO-FRESNO	2
URCM-148	LOS FRESNOS-PLAZA DE ESPAÑA-LAS MONJAS	3
URCM-148	TORREJÓN-PARQUE CORREDOR	4
URCM-148	5A CIRCULAR PARQUE EUROPA	5A
URCM-148	5B CIRCULAR PARQUE EUROPA	5B
URCM-148	PLAZA DE ESPAÑA - P.I. CASABLANCA / BASE AÉREA	6
URCM-152	FFCC-PUEBLO-ÁREA HOMOGÉNEA SUR	1
URCM-152	FFCC-AVENIDA DEHESA-LOS ROBLES	2
URCM-152	FFCC-PUEBLO-LOS PEÑASCALES	4
URCM-152	FFCC-PUEBLO-LOS PEÑASCALES (Por Pº Joaquín Ruiz J.)	5
URCM-161	CIRCULAR (FFCC-Ambulatorio-FFCC)	1
URCM-161	ESTACIÓN FFCC-EL RESTÓN	2
URCM-161	CIRCULAR (El Restón-Avenida Andalucía-El Restón)	3
URCM-161	ESTACIÓN FFCC-POLÍGONOS NORTE	4
URCM-161	ESTACIÓN FFCC-P.I. ROMPECUBAS	5
URCM-161	ESTACIÓN FFCC-EL CARACOL-EL RESTÓN II	6
URCM-161	ESTACIÓN FFCC-HOSPITAL-EL RESTÓN	7
VCM-101	MADRID (Plaza de Castilla)-ALCOBENDAS	N101



CONCESIÓN	DENOMINACIÓN	EMPRESA
VCM-101	MADRID (Plaza de Castilla)-S.S. DE LOS REYES	N102
VCM-101	MADRID (Plaza de Castilla)-ALGETE	N103
VCM-101	MADRID (Plaza de Castilla) - ALCOBENDAS	151
VCM-101	MADRID (Plaza de Castilla)-S.S. DE LOS REYES (Dehesa Vieja)	152C
VCM-101	MADRID (Plaza de Castilla)-ALCOBENDAS-ROSA LUXEMBURGO	153
VCM-101	MADRID (Chamartín)-S.S. REYES CIRCULAR (Por Fuencarral)	154
VCM-101	MADRID (Plaza de Castilla)-S.S. DE LOS REYES (Avda. de los Quiñones)	154C
VCM-101	MADRID (Plaza de Castilla)-EL SOTO DE LA MORALEJA	155
VCM-101	MADRID (Plaza de Castilla)-EL ENCINAR DE LOS REYES	155B
VCM-101	MADRID (Plaza de Castilla)-S.S. DE LOS REYES (P.I. Moscatelares)	156
VCM-101	MADRID (Plaza de Castilla)-ALCOBENDAS (P.Chopera)	157
VCM-101	MADRID (Plaza de Castilla)-ALCOBENDAS (Valdelasfuentes)	157C
VCM-101	MADRID (Pinar de Chamartín) - SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES (Tempranales)	158
VCM-101	MADRID (Plaza de Castilla)-ALCOBENDAS (Arroyo de la Vega)	159
VCM-101	MADRID (Plaza de Castilla)-URB. FUENTE DEL FRESNO	161
VCM-101	SAN SEBASTIAN DE LOS REYES - URBANIZACION VALDELAGUA	166
VCM-101	ALCOBENDAS-ALGETE	180
VCM-101	MADRID (Plaza de Castilla)-ALGETE	181
VCM-101	MADRID (Plaza de Castilla)-ALGETE-VALDEOLMOS	182
VCM-101	MADRID (Plaza de Castilla)-COBEÑA-ALGETE	183
VCM-101	MADRID (Plaza de Castilla)-EL CASAR	184
VCM-101	MADRID (Plaza de Castilla)-NUEVO ALGETE	185
VCM-101	MADRID (Barajas)-COBEÑA-ALGETE	263
VCM-101	CIRCULAR DE ALCOBENDAS	10
VCM-101	CIRCULAR DE ALCOBENDAS	11
VCM-101	S. S. DE LOS REYES-ALCOBENDAS-SOTO MORALEJA	5
VCM-101	ESTACIÓN FFCC VALDELASFUENTES-POLG. INDUSTRIAL	6
VCM-101	ESTACIÓN FFCC-ARROYO DE LA VEGA	9
VCM-101	POLIDEPORTIVO-MOSCATELARES	4
VCM-101	ESTACIÓN FFCC-POLÍGONOS-ESTACIÓN FFCC	7
VCM-102	MADRID (Plaza de Castilla)-URB. SANTO DOMINGO	171
VCM-102	CIRCULAR CIUDALCAMPO	8
VCM-103	MADRID (Plaza de Castilla)-BUITRAGO	191
VCM-103	BUITRAGO-BRAOJOS	191A
VCM-103	BUITRAGO-SOMOSIERRA	191B
VCM-103	BUITRAGO-MONTEJO DE LA SIERRA	191C
VCM-103	BUITRAGO-ROBLEDILLO DE LA JARA	191D
VCM-103	BUITRAGO-CERVERA DE BUITRAGO	191E
VCM-103	MADRID (Plaza de Castilla)-PEDREZUELA-EL VELLÓN	193
VCM-103	EL MOLAR-COTOS DE MONTERREY-VENTURADA	193A
VCM-103	MADRID (Plaza de Castilla)-RASCAFRÍA	194

CONCESIÓN	DENOMINACIÓN	EMPRESA
VCM-103	BITRAGO-LOZOYUELA-RASCAFRÍA	194A
VCM-103	MADRID (Plaza de Castilla)-BRAOJOS	195
VCM-103	CIRCULAR BITRAGO-GARGANTILLA (Por Lozoyuela)	195A
VCM-103	CIRCULAR BITRAGO-GARGANTILLA	195B
VCM-103	MADRID (Plaza de Castilla)-LA ACEBEDA	196
VCM-103	MADRID (Plaza de Castilla)-TORRELAGUNA/UCEDA	197
VCM-103	TORRELAGUNA-PATONES-UCEDA	197A
VCM-103	TORRELAGUNA-EL BERRUECO-LA CABRERA-VALDEMANCO	197B
VCM-103	TORRELAGUNA-VENTURADA/CABANILLAS	197C
VCM-103	TORRELAGUNA-EL VELLÓN-EL MOLAR	197D
VCM-103	TORRELAGUNA-VALDEPIÉLAGOS-TALAMANCA	197E
VCM-103	BITRAGO - MONTEJO - MANJIRÓN - BITRAGO	199A
VCM-103	TORRELAGUNA-EL ATAZAR	913
VCM-103	PEDREZUELA-URBANIZACIONES	1
VCM-200	MADRID (Canillejas)-ALCOBENDAS-UNIVERSIDAD AUTÓNOMA-TRES CANTOS	827
VCM-200	ALCOBENDAS-S. S. DE LOS REYES-UNIV. AUTÓNOMA	827A
VCM-200	MADRID (Canillejas)-ALCOBENDAS-UNIVERSIDAD AUTÓNOMA	828
VCM-200	ARROYO DE LA VEGA-EL SOTO-LA MORALEJA	1
VCM-200	ALCOBENDAS-LA MORALEJA	2
VCM-200	ARROYO DE LA VEGA-SOTO DE LA MORALEJA-EL ENCINAR DE LOS REYES	3
VCM-201	MADRID (Ciudad Lineal)-COSLADA-S.FERNANDO-VELILLA/LOECHES	N203
VCM-201	COSLADA (FFCC)-HOSPITAL-LOECHES	280
VCM-201	MADRID (Av. de América)-SAN FERNANDO DE HENARES	281
VCM-201	MADRID (Avda. América)-SAN FERNANDO-MEJORADA	282
VCM-201	MADRID (Avda. América)-COSLADA-SAN FERNANDO	283
VCM-201	MADRID (Av. de América)-VELILLA-LOECHES	284
VCM-201	COSLADA (San Fernando FFCC)-VELILLA-ARGANDA DEL REY	285
VCM-201	MADRID (Ciudad Lineal)-COSLADA (Ciudad 70)	286
VCM-201	MADRID (Alsacia)-COSLADA (Barrio Estación)	287
VCM-201	MADRID (Ciudad Lineal)-COSLADA-SAN FERNANDO	288
VCM-201	MADRID (Ciudad Lineal)-COSLADA (Hospital)	289
VCM-201	MADRID (El Cañaveral) - COSLADA / PLENILUNIO	290
VCM-201	TORREJÓN DE ARDOZ-MEJORADA DEL CAMPO	340
VCM-201	MADRID (Conde de Casal)-MEJORADA-VELILLA	341
VCM-201	MADRID (Aeropuerto)-COSLADA-SAN FERNANDO DE HENARES	822
VCM-201	BARRIO DE LA ESTACIÓN-CENTRO DE TRANSPORTES	2
VCM-201	POL. INDUSTRIAL-C.C. SAN FERNANDO	1
VCM-202	MADRID (Avda. América)-TORREJÓN-ALCALÁ	N202
VCM-202	TORREJÓN DE ARDOZ-SAN FERNANDO DE HENARES	220
VCM-202	MADRID (Avda. América)-MECO	222
VCM-202	MADRID (Avda. América)-ALCALÁ DE HENARES	223

CONCESIÓN	DENOMINACIÓN	EMPRESA
VCM-202	MADRID (Avda. América)-TORREJÓN DE ARDOZ	224
VCM-202	MADRID (Avda. América)-TORREJÓN DE ARDOZ (La Mancha Amarilla)	224A
VCM-202	MADRID (Avda. América)-TORREJÓN DE ARDOZ (El Soto)	226
VCM-202	MADRID (Avda. América)-ALCALÁ (Espartales-Universidad)	227
VCM-202	MADRID (Avda. América)-ALCALÁ (Virgen del Val)	229
VCM-202	MADRID (Aeropuerto) - TORREJÓN DE ARDOZ - ALCALÁ DE HENARES	824
VCM-203	S. S. DE LOS REYES (Hospital)-PARACUELLOS DE JARAMA	210
VCM-203	MADRID (Canillejas)-PARACUELLOS-BELVIS	211
VCM-203	MADRID (CANILLEJAS) - BARAJAS - PARACUELLOS - MIRAMADRID	212
VCM-203	ALCALÁ DE HENARES-URB. ZULEMA-EL VISO	231
VCM-203	ALCALÁ DE HENARES-TORRES DE LA ALAMEDA	232
VCM-203	ALCALÁ DE HENARES-MECO	250
VCM-203	TORREJÓN-VALDEAVERO-ALCALÁ	251
VCM-203	TORREJÓN-DAGANZO-ALCALÁ	252
VCM-203	VALDEOLMOS/FUENTE EL SAZ-ALCALÁ DE HENARES	254
VCM-203	VALDEAVERO-CAMARMA DE ESTERUELAS-ALCALÁ DE HENARES	255
VCM-203	MADRID (Canillejas)-DAGANZO-VALDEAVERO	256
VCM-203	URB. ALTOS DE JARAMA - MIRAMADRID	1
VCM-203	PICÓN DEL CURA - URB. LOS BERROCALES	2
VCM-204	ALCALÁ DE HENARES-PEZUELA-PIOZ	271
VCM-204	ALCALÁ DE HENARES-VILLALBILLA	272
VCM-204	ALCALÁ-LOS SANTOS DE LA HUMOSA-ALCALÁ	275
VCM-301	MADRID (Conde de Casal) - RIVAS (Covibar) - RIVAS FUTURA	N301
VCM-301	MADRID (Conde de Casal) - RIVAS PUEBLO	N302
VCM-301	RIVAS-ARGANDA (Hospital)-MORATA	330
VCM-301	MADRID (Conde de Casal)-RIVAS (Sta. Mónica)-RIVAS FUTURA	331
VCM-301	MADRID (Conde de Casal)-RIVAS PUEBLO	332
VCM-301	Madrid (Conde de Casal) - Rivas (Bellavista)	333
VCM-301	MADRID (Conde de Casal) - RIVAS FUTURA	334
VCM-301	MADRID (Conde de Casal)-MORATA DE TAJUÑA	336
VCM-301	MADRID (Conde de Casal)-CHINCHÓN-VALDELAGUNA	337
VCM-301	MADRID (Conde de Casal)-VALDEMINGÓMEZ	339
VCM-301	ARANJUEZ-CIEMPOZUELOS-SAN MARTÍN DE LA VEGA	410
VCM-301	MADRID (Legazpi) - PERALES DEL RÍO	411
VCM-301	MADRID (Villaverde Bajo-Cruce)-SAN MARTÍN DE LA VEGA	412
VCM-301	PINTO (FFCC)-SAN MARTÍN DE LA VEGA	413
VCM-301	MADRID (Villaverde Bajo-Cruce)-C.P. MADRID III	414
VCM-301	MADRID (Villaverde Bajo-Cruce)-VILLACONEJOS	415
VCM-301	VALDEMORO (Hosp.)-S. M. DE LA VEGA-TITULCIA-COLMENAR DE OREJA	416
VCM-301	MORATA DE TAJUÑA-ISLA TARAY	1
VCM-301	BARRIO DE LA LUNA - RIVAS PUEBLO	1

La autenticidad de este documento se puede comprobar mediante el siguiente código seguro de verificación:

CONCESIÓN	DENOMINACIÓN	EMPRESA
VCM-301	CIRCULAR SAN MARTIN DE LA VEGA	1
VCM-302	ALCALÁ DE HENARES-AMBITE-ORUSCO	260
VCM-302	MADRID (Av. de América) - NUEVO BAZTÁN-VILLAR DEL OLMO	261
VCM-302	MADRID (Conde de Casal)-ARGANDA DEL REY	N303
VCM-302	MADRID (Conde de Casal)-ARGANDA (El Mirador)	312
VCM-302	MADRID (Conde de Casal)-ARGANDA (El Mirador por La Poveda)	312A
VCM-302	MADRID (Conde de Casal)-VALDILECHA	313
VCM-302	ARGANDA DEL REY-ALCALÁ DE HENARES	320
VCM-302	ARGANDA (Hospital)-VILLAR DEL OLMO	321
VCM-302	ARGANDA DEL REY (Hospital)-AMBITE	322
VCM-302	MADRID (Conde de Casal)-MONDEJAR-DRIEBES	326
VCM-303	ARGANDA (Hospital)-ESTREMER	350A
VCM-303	ARGANDA (Hospital)-VILLAREJO-FUENTIDUEÑA	350B
VCM-303	ARGANDA (Hospital)-BELMONTE-VILLAMANRIQUE	350C
VCM-303	MADRID (Rda. Atocha)-ESTREMER-BARAJAS DE MELO	351
VCM-303	MADRID (Rda. Atocha)-FUENTIDUEÑA-TARANCÓN	352
VCM-303	MADRID (Rda. Atocha)-VILLAMANRIQUE-STA. CRUZ	353
VCM-303	FUENTIDUEÑA DE TAJO-CENTRO PENITENCIARIO-ESTREMER	355
VCM-401	MADRID (Atocha)-PINTO-VALDEMORO	N401
VCM-401	MADRID (Atocha)-CIEMPOZUELOS-ARANJUEZ	N402
VCM-401	MADRID (Legazpi)-PINTO	421
VCM-401	MADRID (Legazpi)-VALDEMORO	422
VCM-401	MADRID (Estación Sur)-ARANJUEZ	423
VCM-401	MADRID (Legazpi)-VALDEMORO (El Restón)	424
VCM-401	VALDEMORO (Hospital)-CIEMPOZUELOS	425
VCM-401	MADRID (Legazpi)-CIEMPOZUELOS	426
VCM-401	MADRID (Villaverde Bajo-Cruce)-ÁREA EMPRESARIAL ANDALUCIA-PINTO	427
VCM-401	GETAFE-VALDEMORO	428
VCM-401	MADRID (Legazpi)-ARANJUEZ (PAU de la Montaña)	429
VCM-401	ARANJUEZ-VILLAREJO DE SALVANES	430
VCM-401	CIRCULAR DE CIEMPOZUELOS	1
VCM-401	CIRCULAR PINTO	1
VCM-402	MADRID (Plaza Elíptica)-GETAFE (Sector III-Paseo Juan José Rosón)	441
VCM-402	MADRID (Plaza Elíptica)-GETAFE (Juan de la Cierva)	442
VCM-402	MADRID (Plaza Elíptica)-GETAFE (Barrio Las Margaritas)	443
VCM-402	MADRID (Plaza Elíptica)-GETAFE (Sector III-Islas Canarias)	444
VCM-402	MADRID (Plaza Elíptica)-GETAFE (El Bercial)	446
VCM-402	MADRID (Legazpi)-GETAFE (Hospital)	447
VCM-402	MADRID (Legazpi)-GETAFE (Por Villaverde)	448
VCM-402	GETAFE-LEGANÉS-ALCORCÓN	450
VCM-402	MADRID (Atocha)-GETAFE (Buenavista - Sector III)	N801

CONCESIÓN	DENOMINACIÓN	EMPRESA
VCM-402	MADRID (Atocha) - GETAFE (Los Molinos)	N805
VCM-402	MADRID (Atocha) - GETAFE (Centro - Sector III)	N807
VCM-402	SECTOR III-AMBULATORIO	1
VCM-402	ARROYO CULEBRO - AMBULATORIO	2
VCM-402	3 CIRCULAR DE GETAFE	3
VCM-402	HOSPITAL - PERALES DEL RÍO	4
VCM-402	BUENAVISTA - SECTOR III	5
VCM-402	HOSPITAL - SAN ISIDRO	6
VCM-402	GETAFE CENTRAL-P.I. SAN MARCOS-P.I. EL LOMO-P.E. LA CARPETANÍA	Pi2
VCM-402	GETAFE CENTRAL - P.I. LOS ANGELES - P.I. LOS OLIVOS	Pi1
VCM-403	MADRID (Villaverde Bajo-Cruce)-LEGANÉS	432
VCM-403	PINTO - GETAFE	455
VCM-403	MADRID (Plaza Elíptica)-PARLA-BATRES	460
VCM-403	MADRID (Plaza Elíptica)-PARLA	461
VCM-403	PARLA-GETAFE	462
VCM-403	MADRID (Plaza Elíptica)-PARLA-TORREJÓN DE VELASCO	463
VCM-403	MADRID (Plaza Elíptica)-PARLA-YUNCLILLOS	464
VCM-403	PARLA-VALDEMORO	466
VCM-403	GETAFE-GRIÓN/CASARRUBUELOS/SERRANILLOS	468
VCM-403	MADRID (Plaza Elíptica)-PARLA (Parla Este)	469
VCM-403	HUMANES-FUENLABRADA-PARLA-PINTO	471
VCM-403	MADRID (Atocha)-PARLA	N806
VCM-403	CIRCULAR 1	1
VCM-403	CIRCULAR 2	2
VCM-403	HOSPITAL-AVENIDA DE AMÉRICA-LAGUNA PARK	3
VCM-404	MADRID (Plaza Elíptica)-LEGANÉS (Estación FFCC)	480
VCM-404	MADRID (Oporto)-LEGANÉS (Parquesur-Hospital)	481
VCM-404	MADRID (Aluche) - LEGANÉS (Arroyo Culebro)	482
VCM-404	MADRID (Aluche)-LEGANÉS (Vereda de los Estudiantes)	483
VCM-404	MADRID (Oporto)-LEGANÉS (Estación FFCC)	484
VCM-404	MADRID (Aluche)-LEGANÉS (Norte-Montepinos)	485
VCM-404	MADRID (Oporto)-LEGANÉS (Valdepeyayo)	486
VCM-404	MADRID (Aluche)-LEGANÉS (San Nicasio)	487
VCM-404	LEGANÉS (San Nicasio)-GETAFE (Getafe Norte)	488
VCM-404	MADRID (Aluche)-FUENLABRADA (Bº Naranjo)	491
VCM-404	MADRID (Aluche)-FUENLABRADA (P. Granada)	492
VCM-404	MADRID (Aluche)-FUENLABRADA (Urb. Loranca)	493
VCM-404	MADRID (Príncipe Pío)-ARROYOMOLINOS-MORALEJA DE ENMEDIO	495
VCM-404	FUENLABRADA-MORALEJA DE ENMEDIO-ARROYOMOLINOS (Xanadú)	496
VCM-404	LEGANÉS (Parque Sur)-MORALEJA DE ENMEDIO (Las Colinas)	497
VCM-404	MÓSTOLES - ARROYOMOLINOS - MORALEJA DE ENMEDIO	498



CONCESIÓN	DENOMINACIÓN	EMPRESA
VCM-404	MÓSTOLES-ARROYOMOLINOS	499
VCM-404	MADRID (Atocha) - LEGANÉS (Vereda de los Estudiantes)	N802
VCM-404	MADRID (Atocha) - FUENLABRADA (Bº Naranjo)	N803
VCM-404	MADRID (Atocha) - FUENLABRADA	N804
VCM-404	ZARZALEJO - EL RELLANO	1
VCM-404	VEREDA DE LOS ESTUDIANTES-LA FORTUNA	1
VCM-500	ÓPERA-GLORIETA DE LOS CARMENES	500
VCM-501	MADRID (Príncipe Pío)-ALCORCÓN-MÓSTOLES	N501
VCM-501	MADRID (Príncipe Pío)-ALCORCÓN	N502
VCM-501	MADRID (Príncipe Pío)-MÓSTOLES (Villafontana)	N503
VCM-501	MADRID (Príncipe Pío)-VILLAVICIOSA DE ODÓN	N504
VCM-501	ALCORCÓN-VILLAVICIOSA-EL BOSQUE	510
VCM-501	ALCORCÓN (Alcorcón Central)-VILLAVICIOSA DE ODÓN (Directo)	510A
VCM-501	MADRID (Príncipe Pío)-ALCORCÓN (Por Parque Lisboa)	511
VCM-501	MADRID (Príncipe Pío)-ALCORCÓN (Por C. de los Cantos)	512
VCM-501	MADRID (Príncipe Pío)-ALCORCÓN (P.I. Urtinsa)	513
VCM-501	MADRID (Príncipe Pío) - ALCORCÓN (por Los Castillos)	514
VCM-501	MADRID (Príncipe Pío)-ALCORCÓN (Por Universidad Rey Juan Carlos)	516
VCM-501	MADRID (Príncipe Pío)-VILLAVICIOSA DE ODÓN	518
VCM-501	MÓSTOLES-VILLAVICIOSA DE ODÓN	519
VCM-501	MÓSTOLES (Hospital Rey Juan Carlos) por El Soto-VILLAVICIOSA DE ODÓN (El Bosque)	519A
VCM-501	ALCORCÓN-MÓSTOLES	520
VCM-501	MADRID (Príncipe Pío)-MÓSTOLES	521
VCM-501	MADRID (Príncipe Pío)-MÓSTOLES (Por Pistas DGT)	522
VCM-501	MADRID (Príncipe Pío)-MÓSTOLES (Villafontana)	523
VCM-501	MADRID (Príncipe Pío) - MÓSTOLES SUR	524
VCM-501	FUENLABRADA - MÓSTOLES (FFCC)	526
VCM-501	MÓSTOLES (Estación FFCC)-FUENLABRADA (Urb. Loranca)	527
VCM-501	MADRID (Príncipe Pío)-NAVALCARNERO	528
VCM-501	MÓSTOLES (Hospital Rey Juan Carlos)-NAVALCARNERO-EL ÁLAMO	529
VCM-501	MÓSTOLES (Hospital Rey Juan Carlos)-NAVALCARNERO-BATRES	529A
VCM-501	MÓSTOLES (Hospital Rey Juan Carlos) - NAVALCARNERO	529H
VCM-501	NAVALCARNERO-VILLANUEVA DE LA CAÑADA	530
VCM-501	MÓSTOLES (Hospital Rey Juan Carlos)-NAVALCARNERO-SEVILLA LA NUEVA	531
VCM-501	MÓSTOLES (Hospital Rey Juan Carlos)-NAVALCARNERO-VILLAMANTILLA	531A
VCM-501	MADRID (Colonia Jardín)-SEVILLA LA NUEVA	532
VCM-501	MADRID (Príncipe Pío)-URB. PARQUE COIMBRA-XANADÚ	534
VCM-501	MÓSTOLES (Hospital Rey Juan Carlos) - NAVALCARNERO (El Pinar)	537
VCM-501	MADRID (Príncipe Pío)-EL ÁLAMO	539
VCM-501	PUERTA DEL SUR - FUENTE CISNEROS	1
VCM-501	ONDARRETA-PRADO STO DOMINGO	2

CONCESIÓN	DENOMINACIÓN	EMPRESA
VCM-501	ALCORCÓN CENTRAL - PARQUE EL LUCERO	3
VCM-501	LAS CUMBRES-ESTACIÓN FFCC	1
VCM-501	MÓSTOLES (Pradillo)-CEMENTERIO	2
VCM-501	POLÍGONO INDUSTRIAL LAS NIEVES-MÓSTOLES PRADILLO	3
VCM-501	MÓSTOLES SUR - MÓSTOLES (HOSPITAL REY JUAN CARLOS)	4
VCM-501	MOSTOLES (Estación FF.CC.) - PARQUE COIMBRA	5
VCM-501	UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS-URB. P.GUADARRAMA	6
VCM-501	LA DEHESA-EL PINAR	1
VCM-502	MADRID (Aluche)-BOADILLA (Por Urb. Montepíncipe)	571
VCM-502	MADRID (Aluche)-CIUDAD DE LA IMAGEN	572
VCM-502	MADRID (Moncloa)-BOADILLA (Por Urb. Montepíncipe)	573
VCM-502	MADRID (Aluche)-BOADILLA DEL MONTE (Por Ciudad Financiera)	574
VCM-502	BOADILLA DEL MONTE-BRUNETE	575
VCM-502	MADRID (Aluche) - ETSI Informáticos	591
VCM-502	MADRID (Moncloa) - CAMPUS UPM MONTEGANCEDO	865
VCM-502	MADRID (Moncloa)-BOADILLA DEL MONTE	N905
VCM-502	PASEO DE MADRID-OLIVAR-PARQUE-LAS LOMAS	1
VCM-502	FERIAL DE BOADILLA-VALDEPASTORES-LAS LOMAS	2
VCM-502	FERIAL DE BOADILLA-VALDECABAÑAS-BONANZA	3
VCM-502	BOADILLA CENTRO - VALENOSO	4
VCM-503	MADRID (Príncipe Pío)-SAN MARTÍN DE VALDEIGLESIAS-EL TIEMBLO/CEBREROS	551
VCM-504	MADRID (Príncipe Pío)-VILLAMANTA-LA TORRE DE E. HAMBRAN	541
VCM-504	MADRID (Príncipe Pío)-CENICIENTOS-SOTILLO DE LA ADRADA	545
VCM-504	MADRID (Príncipe Pío)-ROZAS DE PUERTO REAL-CASILLAS	546
VCM-504	MADRID (Príncipe Pío)-V.DEL PRADO-ALMOROX-ALDEA EN CABO	547
VCM-504	MADRID (Príncipe Pío)-ALDEA DEL FRESNO-CALALBERCHE	548
VCM-600	MADRID (Moncloa)-EL PARDO-MINGORRUBIO	601
VCM-600	MADRID (Hospital La Paz)-EL PARDO-MINGORRUBIO	602
VCM-601	POZUELO DE ALARCÓN-ALCORCÓN	560
VCM-601	MADRID (Aluche)-POZUELO-MAJADAHONDA-LAS ROZAS	561
VCM-601	MADRID (Aluche)-POZUELO-MAJADAHONDA-LAS ROZAS (por Universidad)	561A
VCM-601	MADRID (Aluche)-POZUELO-MAJADAHONDA-LAS ROZAS (por Av. Guadarrama)	561B
VCM-601	MADRID (Aluche)-POZUELO DE ALARCÓN	562
VCM-601	MADRID (Aluche)-POZUELO (Por Urb. Las Minas)	563
VCM-601	MADRID (Aluche)-POZUELO (Por Somosaguas Sur)	564
VCM-601	BOADILLA (Puerta de Boadilla) - MAJADAHONDA (Estación FF.CC.)	565
VCM-601	BOADILLA DEL MONTE-POZUELO DE ALARCÓN	566
VCM-601	VILLAVICIOSA DE ODÓN-MAJADAHONDA	567
VCM-601	POZUELO DE ALARCON - HOSPITAL - MAJADAHONDA	650
VCM-601	MADRID (Moncloa)-MAJADAHONDA (Avda. de España)	651
VCM-601	MADRID (Moncloa)-MAJADAHONDA (Carril del Tejar)	652



CONCESIÓN	DENOMINACIÓN	EMPRESA
VCM-601	MADRID (Moncloa)-MAJADAHONDA (Hospital) (Por FFCC)	653
VCM-601	MADRID (Moncloa)-MAJADAHONDA (Roza Martín)	654
VCM-601	MADRID (Moncloa)-MAJADAHONDA (Hospital)	655
VCM-601	MADRID (Moncloa)-POZUELO DE ALARCÓN	656
VCM-601	MADRID (Moncloa)-POZUELO / URB.LA CABAÑA	656A
VCM-601	MADRID (Moncloa)-POZUELO (Monteclaro)	657
VCM-601	MADRID (Moncloa)-POZUELO (Prado Somosaguas-Ciudad de la Imagen)	658
VCM-601	MADRID (Estación Chamartín)-POZUELO DE ALARCÓN	815
VCM-601	MADRID (Moncloa)-POZUELO-MAJADAHONDA-MADRID	N901
VCM-601	MADRID (Moncloa)-POZUELO (Prado Somosaguas-Ciudad de la Imagen)	N902
VCM-601	MADRID (Moncloa)-MAJADAHONDA-POZUELO-MADRID	N906
VCM-601	CIRCULAR (Hospital-Estación FFCC)	1
VCM-601	CIRCULAR (Hospital-Estación FFCC)	2
VCM-601	POZUELO DE ALARCÓN-URB. LA CABAÑA	1
VCM-601	CIRCULAR DE POZUELO DE ALARCÓN	2
VCM-601	CIRCULAR DE POZUELO DE ALARCÓN	3
VCM-602	MAJADAHONDA(Hospital)-BRUNETE	580
VCM-602	MADRID (Príncipe Pío)-BRUNETE-QUIJORNA	581
VCM-602	LAS MATAS-HOSPITAL PUERTA DE HIERRO	620
VCM-602	MADRID (Moncloa)-LAS ROZAS	621
VCM-602	MADRID (Moncloa)-LAS ROZAS-LAS MATAS	622
VCM-602	MADRID (Moncloa)-LAS ROZAS-URB.VILLAFRANCA DEL CASTILLO	623
VCM-602	MADRID (Moncloa)-COL.VERACRUZ-LAS ROZAS	624
VCM-602	MADRID (Moncloa)-MONTE ROZAS	625
VCM-602	LAS ROZAS-MAJADAHONDA-VILLANUEVA DE LA CAÑADA	626
VCM-602	MAJADAHONDA (Estación FFCC)-VILLANUEVA DEL PARDILLO	626A
VCM-602	MADRID (Moncloa)-VILLANUEVA DE LA CAÑADA-BRUNETE	627
VCM-602	MADRID (Moncloa)-P.EMPRESARIAL-EL CANTIZAL	628
VCM-602	MADRID (Moncloa)-LAS ROZAS (Parque Empresarial)	629
VCM-602	MADRID (Moncloa)-LAS ROZAS-MONTE ROZAS	N903
VCM-602	LAS ROZAS-URBANIZACIÓN MOLINO DE LA HOZ	1
VCM-602	LAS ROZAS - MONTE ROZAS - EL ENCINAR	2
VCM-603	MADRID (Moncloa)-VALDEMORILLO	641
VCM-603	MADRID (Moncloa)-COLMENAR DEL ARROYO	642
VCM-603	MADRID (Moncloa)-VILLANUEVA DEL PARDILLO	643
VCM-604	MADRID (Moncloa)-TORRELODONES-COLLADO VILLALBA	N602
VCM-604	TORRELODONES-HOYO DE MANZANARES-COLMENAR VIEJO	610
VCM-604	MADRID (Moncloa)-HOYO DE MANZANARES	611
VCM-604	MADRID (Moncloa)-HOYO DE MANZANARES (Por Urb. Las Colinas)	611A
VCM-604	MADRID (Moncloa)-TORRELODONES	612
VCM-604	MADRID (Moncloa)-TORRELODONES (Por Centro Comercial)	613

CONCESIÓN	DENOMINACIÓN	EMPRESA
VCM-604	COLLADO VILLALBA (Hospital)-CERCEDILLA	680
VCM-604	MADRID (Moncloa)-ALPEDRETE	681
VCM-604	MADRID (Moncloa)-VILLALBA-GUADARRAMA	682
VCM-604	MADRID (Moncloa)-COLLADO MEDIANO	683
VCM-604	MADRID (Moncloa)-CERCEDILLA (por Guadarrama)	684
VCM-604	MAJADAHONDA (Hospital) - LAS ROZAS - GUADARRAMA	685
VCM-604	MADRID (Moncloa)-TORRELODONES (Por Los Peñascales)	686
VCM-604	MADRID (Moncloa)-TORRELODONES (Por Montealegre)	686A
VCM-604	MADRID (Moncloa)-COLLADO VILLALBA	687
VCM-604	MADRID (Moncloa)-LOS MOLINOS	688
VCM-604	GUADARRAMA-COLLADO MEDIANO-NAVACERRADA	690
VCM-604	MADRID (Moncloa)-BECERRIL-NAVACERRADA-VALDESQUI	691
VCM-604	COLLADO VILLALBA (Hospital)-NAVACERRADA	696
VCM-604	HOSPITAL DE LA FUENFRÍA - FF.CC. - INSTITUTO	1
VCM-604	POLIDEPORTIVO-VALLEFRESNOS/LA SERRANILLA	4
VCM-605	VILLALBA (Estación)-GALAPAGAR-COLMENAREJO-VALDEMORILLO	630
VCM-605	MADRID (Moncloa)-TORRELODONES (Colonia)-GALAPAGAR-COLMENAREJO	631
VCM-605	MADRID (Moncloa)-LA NAVATA-GALAPAGAR-EL GUIJO	632
VCM-605	MAJADAHONDA (Hospital)-TORRELODONES (Colonia)-GALAPAGAR-COLMENAREJO	633
VCM-605	COLMENAREJO-GALAPAGAR-LA NAVATA	634
VCM-605	MADRID (Moncloa)-TORRELODONES (Colonia)-LA NAVATA-GALAPAGAR	635
VCM-605	MADRID (Moncloa)-TORRELODONES (Colonia)-GALAPAGAR-COLMENAREJO	N904
VCM-606	MADRID (Moncloa)-MORALZARZAL	N603
VCM-606	COLLADO VILLALBA (Hospital)-MORALZARZAL	670
VCM-606	MADRID (Moncloa)-MORALZARZAL	671
VCM-606	MADRID (Moncloa)-CERCEDA (Por Mataelpino)	672
VCM-606	MADRID (Moncloa)-CERCEDA (Directo)	672A
VCM-606	MADRID (Moncloa)-COLLADO VILLALBA (Hospital)	673
VCM-606	MADRID (Plaza de Castilla)-MORALZARZAL-COLLADO VILLALBA	876
VCM-606	FFCC-PQUE. CORUÑA-LOS VALLES-PUEBLO-URBANIZACIONES	1
VCM-606	FFCC-PQUE. CORUÑA-CENTRO SALUD-LOS NEGRALES-FFCC	2
VCM-606	FF.CC. - EL GORRONAL - HOSPITAL	3
VCM-606	FFCC-PQUE. CORUÑA-PUEBLO	4
VCM-606	FFCC-CANTOS ALTOS-PUEBLO-ARROYO ARRIBA	6
VCM-607	SAN LORENZO DE EL ESCORIAL-ROBLEDO CHAVELA-VALDEMAQUEDA	640
VCM-607	ROBLEDO DE CHAVELA FFCC-ROBLEDO DE CHAVELA	640A
VCM-607	MADRID (Moncloa)-ROBLEDO DE CHAVELA-CEBREROS	645
VCM-607	SAN LORENZO DE EL ESCORIAL-GUADARRAMA-VILLALBA	660
VCM-607	MADRID (Moncloa)-SAN LORENZO DE EL ESCORIAL (Por Galapagar)	661
VCM-607	MADRID (Moncloa)-LAS ZORRERAS (Por Galapagar)	661A
VCM-607	MADRID (Moncloa)-URB. MOLINO DE LA HOZ	662

CONCESIÓN	DENOMINACIÓN	EMPRESA
VCM-607	MADRID (Moncloa)-SAN LORENZO DE EL ESCORIAL (Guadarrama)	664
VCM-607	SAN LORENZO DE EL ESCORIAL-PEGUERINOS	665
VCM-607	SAN LORENZO DE EL ESCORIAL-ZARZALEJO-LAS NAVAS DEL MARQUÉS	666
VCM-607	MAJADAHONDA (Hospital)-SAN LORENZO DE EL ESCORIAL (Por Galapagar)	667
VCM-607	SAN LORENZO DE EL ESCORIAL-VILLANUEVA DE LA CAÑADA	669
VCM-607	S. L. DE EL ESCORIAL - FRESNEDILLA - NAVALAGAMELLA	669A
VCM-607	EL ESCORIAL-LAS ZORRERAS	3
VCM-607	S. L. DE EL ESCORIAL-FFCC-S. L. DE EL ESCORIAL	1
VCM-607	EL ESCORIAL-SAN LORENZO DE EL ESCORIAL-HOSPITAL-LA PIZARRA	2
VCM-607	CIRCULAR SAN LORENZO DE EL ESCORIAL	4
VCM-701	MADRID (Plaza de Castilla)-TRES CANTOS	N701
VCM-701	MADRID (Plaza de Castilla) - TRES CANTOS (Por Avda. de Encuartes)	712
VCM-701	MADRID (Plaza de Castilla)-TRES CANTOS (Por Avda. del Parque)	713
VCM-701	MADRID (Plaza de Castilla)-UNIV.AUTÓNOMA-UNIV.COMILLAS	714
VCM-701	MADRID (Plaza de Castilla)-TRES CANTOS (Soto de Viñuelas)	716
VCM-701	FFCC-AVENIDA VIÑUELAS-AVENIDA COLMENAR-FFCC	1
VCM-701	FFCC-AVENIDA COLMENAR-AVENIDA VIÑUELAS-FFCC	2
VCM-701	SOTO DE VIÑUELAS-TRES CANTOS FFCC-SOTO DE VIÑUELAS	3
VCM-701	NUEVO TRES CANTOS - TRES CANTOS FF.CC.	4
VCM-701	NUEVO TRES CANTOS - AV. VIÑUELAS	5
VCM-702	MADRID (Plaza de Castilla)-COLMENAR VIEJO	N702
VCM-702	COLMENAR VIEJO (Estación FF.CC.) - COLLADO VILLALBA	720
VCM-702	MADRID (Plaza de Castilla)-COLMENAR VIEJO	721
VCM-702	MADRID (Plaza de Castilla) - COLMENAR VIEJO (Navallar)	722
VCM-702	COLMENAR VIEJO-TRES CANTOS	723
VCM-702	MADRID (Plaza de Castilla)-MANZANARES-EL BOALO	724
VCM-702	MADRID (Plaza de Castilla)-MIRAFLORES-BUSTARVIEJO-VALDEMANCO	725
VCM-702	MADRID (Plaza de Castilla)-GUADALIX-NAVALAFUENTE	726
VCM-702	COLMENAR VIEJO-SAN AGUSTÍN DEL GUADALIX	727
VCM-702	CIRCULAR COLMENAR VIEJO	1
VCM-702	SAN SEBASTIAN-ESTACIÓN FFCC	3
VCM-702	RONDA OESTE-ESTACIÓN FFCC	4
VCM-702	ESTACIÓN FFCC-SAN SEBASTIAN-ESTACIÓN FFCC	5
VCM-702	ESTACIÓN FFCC-OLIVAR	6