

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL ESTUDIO DE OPINIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL TRANSPORTE INTERURBANO, Y URBANO DE LOS MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 2019

1. INTRODUCCIÓN

El objeto del presente documento es establecer las condiciones de carácter técnico que han de regir la contratación por procedimiento abierto de un estudio sobre la opinión de los usuarios sobre la calidad de los servicios ofrecidos en la red de Líneas Interurbanas en el año 2019.

1.1. DEFINICIONES

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

- por el **contrato** se designará el contrato de servicios técnicos a que se refiere el presente pliego.
- por el **estudio** se designará al 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 el **licitador** se entiende la parte contratante obligada a ejecutar el estudio.
- por el **director del estudio** el responsable de la administración cuyas funciones se detallan en este pliego
- por el **jefe de estudio** el delegado del consultor cuyas funciones se detallan en el pliego
- por el **programa de trabajo** se designará al documento resultante de detallar el programa de trabajo una vez formalizado el contrato.

2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

El Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid, como titular de las competencias que le atribuye su Ley de Creación, desarrolla la planificación de los servicios de transporte público interurbano y la correspondiente autorización a los diferentes operadores que desarrollan estos servicios en su ámbito competencial. Corresponde asimismo a este organismo garantizar que dicho servicio se produce con los estándares de calidad adecuados, que, a su vez, es un derecho exigible por los usuarios del servicio de transporte público.

En este marco, el Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid viene realizando desde el año 1993 un ciclo de estudios para detectar el estado y evolución de la opinión de los usuarios respecto a la calidad de los servicios en los distintos modos que componen la red de transporte público de la Comunidad de Madrid. Desde el año 2003, el Consorcio Regional

de Transportes enfoca la realización de los estudios de calidad en líneas interurbanas desde una perspectiva global de evaluación del servicio prestado y bajo el marco establecido por las directrices de la Norma Europea UNE-EN 13816.

En el año 2010, el Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid publicó el Plan de Calidad del Transporte Interurbano, desarrollado a instancias del Plan de Modernización de los servicios de transporte regular permanente de viajeros por carretera en la Comunidad de Madrid que tiene entre sus objetivos primordiales la mejora en la calidad del servicio de este modo de transporte.

En el Plan de Calidad reseñado se establecen una serie de indicadores que serán utilizados para bonificar o penalizar económicamente a los operadores en función del cumplimiento de los requerimientos del servicio. Entre los indicadores, se incluyó la utilización de un indicador que reflejara la percepción del usuario del transporte interurbano obtenida a través de una encuesta objetiva que debía dirigir este organismo anualmente. El trabajo objeto de concurso se enmarca en este contexto.

En consonancia con el procedimiento de compensación económica, la evaluación de la satisfacción del usuario del servicio ha de realizarse de forma conjunta para la red de transporte interurbano pero con representación suficiente para obtener datos significativos para cada uno de las concesiones de la red.

3. OBJETO DEL TRABAJO

El objeto del trabajo es la realización de una encuesta para obtener la valoración de los usuarios del servicio de líneas interurbanas de la Comunidad de Madrid sobre los parámetros que definen la calidad del servicio así como su evolución temporal. El estudio irá dirigido a los usuarios de la red de autobuses diurnos y nocturnos. Los resultados de este trabajo tendrán la aplicación correspondiente en el Plan de Calidad de transporte regular de viajeros por carretera.

La calidad del servicio se analiza a través de una serie de indicadores que han sido definidos con anterioridad por este organismo mediante una serie de investigaciones específicas efectuadas con el propósito de establecer los atributos determinantes para los usuarios para evaluar la calidad del servicio y la jerarquía de importancia de estos. Estos atributos se alinean asimismo con los grandes contenidos establecidos en la norma europea para las encuestas de satisfacción. Además, se ha intentado reducir al máximo el número de ítems para evitar una valoración no reflexiva de los distintos elementos introducidos y minimizar en la medida de lo posible el efecto cansancio de una lista numerosa de elementos. Los aspectos que en concreto se analizan son los siguientes:



- La información sobre incidencias del servicio
- La información sobre el servicio: horario, itinerario, correspondencias, etc.
- El horario de los autobuses
- La frecuencia de autobuses
- La puntualidad de los autobuses
- El itinerario de la línea y su correspondencia con otras líneas y modos de transporte
- La seguridad personal ante robos y agresiones
- La seguridad en la conducción
- La facilidad para acceder y salir del autobús
- El confort de los autobuses
- La limpieza de los autobuses
- La temperatura dentro de los autobuses
- La posibilidad de viajar sentado
- La señalización e identificación de paradas
- El número de marquesinas en la línea
- La funcionalidad de las marquesinas
- La atención al cliente
- El trato del conductor
- La contaminación por humos y ruido de los autobuses
- La ventilación y climatización en los intercambiadores
- Duración del viaje
- Tarifas
- Información sobre próximas paradas en el interior del autobús

Asimismo, habitualmente en el análisis de resultados los ítems se agregan en dimensiones del servicio que permiten obtener una lectura sintética de la valoración de los usuarios. Las dimensiones o agregaciones de ítems utilizados en estudios previos son los siguientes:

- A. Información
- B. Organización
- C. Seguridad
- D. Confort
- E. Infraestructuras externas
- F. Atención al cliente
- G. Medio ambiente

El tratamiento conjunto de la valoración del servicio a través de los atributos incluidos en la misma deberá dar lugar a un indicador sintético de la calidad del servicio (ICS) que sirva, además, de referente de su evolución temporal.



4. METODOLOGÍA PROPUESTA:

La investigación consiste en un estudio de opinión, de enfoque cuantitativo, cuya realización se deberá llevar a cabo en la red de transporte interurbano por carretera y durante la utilización del servicio mediante cuestionario estructurado que responda a las siguientes características metodológicas:

- El universo a investigar lo compone el total de usuarios de líneas interurbanas de autobuses de la red de servicio diurna y de servicio nocturno en fin de semana. Sólo se entrevistarán, por las características inherentes a este tipo de estudios, a individuos desde 16 años en adelante.
- El ámbito del estudio es la red de líneas interurbanas que operan en la Comunidad de Madrid. Se exceptúan aquellos servicios que excedan el límite geográfico de esta región, toda vez que existen convenios de utilización del Abono Transportes en líneas que unen Madrid con municipios de Castilla La Mancha.

4.1. Red diurna:

- El tamaño de la muestra teórica será de 13.500 entrevistas, distribuidas convenientemente de forma que podamos obtener datos representativos por concesión. El tamaño mínimo asignado por concesión se recoge en la siguiente tabla. Las entrevistas adicionales que se incrementen sobre la establecida en este pliego se distribuirán de acuerdo con los viajes medios por concesión y siempre tendrán como fin la reducción de los errores máximos por aquellas.

El tipo de muestreo utilizado será aleatorio, estratificado por periodo horario y líneas pertenecientes a las 36 concesiones de transporte interurbano y urbano de otros municipios fuera de Madrid, además del servicio municipal de Fuentabrada, que se relacionan en la tabla precedente.





Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES
VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS



Estimación de viajes en día laborable medio del año 2017 por concesión y muestra 2019

CONCESIÓN	MEDIA LABORABLE	MUESTRA	CONCESIÓN	MEDIA LABORABLE	MUESTRA
URCM-005	40.911	385	VCM-402	27.183	380
URCM-013	8.671	370	VCM-403	19.874	380
URCM-014	5.193	360	VCM-404	68.520	385
URCM-058	17.740	375	VCM-500	8.714	370
URCM-148	13.738	375	VCM-501	129.728	385
URCM-152	2.732	300	VCM-502	15.738	375
URCM-161	15.805	375	VCM-503	3.758	325
VCM-101	48.914	385	VCM-504	4.834	355
VCM-102	4.640	355	VCM-600	3.326	300
VCM-103	12.139	375	VCM-601	73.319	385
VCM-200	9.216	370	VCM-602	46.606	385
VCM-201	34.529	380	VCM-603	7.602	370
VCM-202	43.505	385	VCM-604	29.372	380
VCM-203	14.018	375	VCM-605	17.341	375
VCM-204	949	250	VCM-606	17.079	375
VCM-301	32.661	380	VCM-607	10.056	370
VCM-302	11.829	375	VCM-701	17.931	375
VCM-303	3.218	300	VCM-702	20.307	380
VCM-401	20.135	380	TOTAL GENERAL	861.830	13.500

Se fijarán cuotas de sexo y edad procedentes de los últimos datos en poder del Consorcio Regional de Transportes para la selección de individuos. Igualmente, se tendrán en cuenta, muy estrictamente, los períodos horarios que se establecerán, siendo esta una variable determinante en la utilización de la red.

Existen unas cuotas generales de cumplimiento global y unas cuotas específicas por concesión atendiendo a la distribución de la demanda por edad en cada una de ellas. Es obligatorio el cumplimiento de las cuotas por concesión, como mínimo, asimismo, el 75% de la muestra por líneas se obtendrá de acuerdo con estas cuotas. Las salvedades a este requisito deberán ser previamente autorizadas por la Dirección del Estudio de acuerdo con las características de la línea afectada. El incumplimiento o desviaciones no autorizadas sobre las cuotas previstas dará lugar a las penalizaciones que se exponen en el pliego de condiciones administrativas.



Cuotas de red

Edad	%
16 A 25	38%
26 A 39	13%
40 A 54	24%
55 A 64	13%
65 Y MÁS	12%

Sexo	%
Hombre	40%
Mujer	60%

Periodo	%
7 a 9'30	23%
9'30-13.00	18%
13.00-16.30	26%
16.30-20	25%
20-22	8%

En el anexo se añaden las cuotas de edad detalladas por concesión. El cumplimiento de edades por concesión se agrega en tres grupos para facilitar su cumplimiento:

- Joven: 16 a 25 años
- Adulto: 26 a 64 años
- Tercera Edad: 65 y más años

Las cuotas de periodo horario son similares para todas las concesiones, las salvedades a esta distribución deben ser consensuadas con la Dirección del estudio y justificada en base al horario previsto de las líneas investigadas.

- El lugar de realización de las entrevistas será en cabecera de línea (una vez utilizado el servicio) y a bordo de los autobuses durante el desplazamiento. Deberá garantizar la distribución proporcional de la muestra a lo largo de todo el itinerario, pudiéndose finalizar la entrevista que quede incompleta bajando el entrevistador con el usuario y subiendo nuevamente al autobús siguiente.
- El trabajo de campo se llevará a cabo en días laborables, de lunes a viernes. El trabajo de campo se realizará en los meses de marzo y abril, en el periodo que permita la adjudicación y tendrá una duración máxima de 4 semanas, incluidas las recuperaciones necesarias para alcanzar las cuotas previstas. Los desplazamientos en el periodo máximo establecido serán objeto de penalización como se verá en el capítulo correspondiente. La empresa deberá disponer de los medios suficientes para su realización en un periodo de tres semanas para garantizar la eventualidad de que los plazos de tramitación del expediente impidiesen disponer

de un tiempo superior. En todo caso, nunca será inferior a tres semanas. Asimismo, en ningún caso se realizarán entrevistas durante la semana del 15 al 21 de abril de 2019.

Las entrevistas se llevarán a cabo desde las 7 de la mañana a las 22.00 distribuyéndose en función del reparto de la demanda a lo largo de este periodo. El reparto de entrevistas se realizará por horas dentro de cada periodo, no pudiéndose concentrar en una única hora del mismo.

4.2 Red nocturna:

- El tamaño de la muestra teórica será de 500 entrevistas para el conjunto de la red. En la distribución de las entrevistas se tendrá en cuenta la inclusión de los diferentes corredores y concesiones para obtener una muestra representativa del conjunto de la red. La distribución de la muestra se expone en la siguiente tabla. En el momento de preparación de la muestra se podrá llevar a cabo un ajuste de la misma en caso de eventuales movimientos de la demanda respecto de los datos actuales.

Concesión	Viernes	Sábado	Concesión	Viernes	Sábado
VCM-101	766	698	VCM-501	1349	1405
VCM-201	200	199	VCM-502	159	108
VCM-202	1220	1178	VCM-601	813	659
VCM-301	163	250	VCM-602	606	494
VCM-302	221	221	VCM-604	186	180
VCM-401	617	651	VCM-605	346	328
VCM-402	736	804	VCM-606	320	669
VCM-403	461	482	VCM-701	349	263
VCM-404	870	740	VCM-702	123	123
Total				9504	9449

Al igual que en la muestra de la red diurna, se establecerán cuotas por edad además de distribuir las entrevistas por periodos horarios a lo largo de todo el periodo de servicio (23:30 a 5:30 aproximadamente). Las entrevistas se tendrán que efectuar a lo largo de todo el periodo horario.

Edad: 57% hasta 25 años y 43% de 26 y más años.

- El trabajo de campo se llevará a cabo en fin de semana y en víspera de festivo, si fuera necesario, de forma simultánea a la realización de la muestra del servicio diurno.



4.3. Ambas redes:

- **Supervisión:** La empresa deberá llevar a cabo controles de calidad sobre, al menos, un 15% de las entrevistas completadas. Los controles de calidad habrán de realizarse por teléfono y serán documentados convenientemente. Los controles de calidad deben ir realizándose simultáneamente al desarrollo del trabajo de campo y una vez que vayan completándose las entrevistas. Para este fin, el plan de supervisión deberá incluir una previsión de distribución de las tareas de control durante el conjunto del periodo del trabajo de campo. Obligatoriamente deberá iniciarse una vez transcurridos tres días laborables desde el inicio del trabajo diurno para garantizar que los errores de comprensión, veracidad y otras anomalías detectados en el lanzamiento del trabajo no se trasladen al conjunto de la toma de datos.

Los controles de calidad de las entrevistas completadas comportan la realización de una corta entrevista telefónica o en persona, y deben comprobar que efectivamente la entrevista se realizó, así como cuál fue la duración aproximada de la entrevista y el tipo de preguntas que se formularon. La empresa deberá obtener al menos el 90% de los teléfonos de los entrevistados para efectuar dicha supervisión, no validándose las muestras con porcentajes de teléfonos inferiores a esta cifra. La empresa pondrá a disposición de la Dirección del Estudio la verificación de la supervisión mediante un sistema de audición telefónico simultáneo a la misma.

Asimismo, deberá dotarse de personal de inspección presencial simultánea al desarrollo del trabajo de campo que permita verificar la correcta selección de los usuarios y la realización efectiva de las entrevistas. El personal de inspección presencial deberá verificar al menos el 50% de las jornadas de trabajo del estudio y al 100% de los entrevistadores. El supervisor deberá verificar la consistencia de la información recogida por los entrevistadores para subsanar estas deficiencias con la mayor premura posible y evitar posibles anulaciones una vez finalizado el trabajo de campo.

Toda la inspección (telefónica y presencial) se efectuará a lo largo del periodo de ejecución del trabajo de campo, prestando especial atención a la fase inicial con el fin de detectar las deficiencias en la comprensión de las instrucciones de aplicación del cuestionario y de la metodología de trabajo.

El Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid podrá supervisar in situ el desarrollo de los trabajos, sin comunicación expresa a la empresa adjudicataria, bien mediante el personal de este organismo, bien mediante contratación externa. La empresa adjudicataria de este trabajo está obligada en todo caso a proporcionar la programación detallada del trabajo a requerimiento de la empresa designada en caso de que se efectúe una contratación externa, además de a la Dirección del Estudio.

El equipo de campo previsto es de 40 entrevistadores para el servicio diurno y 6 para el nocturno. Todos los entrevistadores llevarán un chaleco identificativo que deberá ser provisto por la empresa.

- Seguimiento del trabajo: La empresa adjudicataria deberá exponer con todo detalle la forma concreta de llevar a cabo el trabajo y la organización del trabajo de campo, así como los métodos de control y supervisión. Los medios y la tecnología especial utilizada, si la hubiere. Deberá desarrollar una aplicación web para el seguimiento de las entrevistas realizadas diariamente por las variables: sexo, edad, líneas y periodo horario para el conjunto de cada red de forma diferenciada (diurna y nocturna) y para cada concesión.

La empresa deberá arbitrar los medios necesarios para cumplir las cuotas previstas en el presente pliego de prescripciones técnicas, considerándose su no consecución motivo de incumplimiento sobre el cual se pueden aplicar las penalizaciones recogidas en el pliego de condiciones administrativas.

Una vez finalizado el trabajo de campo, la empresa adjudicataria deberá entregar el correspondiente informe en un plazo máximo de tres días hábiles desde la finalización del mismo. El trabajo de campo deberá estar finalizado el 12 de abril de 2019.

Asimismo es obligatoria la grabación de las entrevistas para su escucha y supervisión posterior por la Dirección del Estudio. El sistema de grabación de las entrevistas utilizado deberá responder a los siguientes requerimientos:

- El 95% de las entrevistas tienen que ser grabadas. En el caso de que el entrevistado se niegue a la grabación deberá estar registrada la negativa.
 - El 100% de los entrevistadores participantes en el trabajo deben grabar sus entrevistas.
 - Las grabaciones deben permitir identificar al entrevistador que ha efectuado la entrevista (código) y las cuotas de la entrevista (grupo de edad, periodo horario, sexo y línea).
 - Todas las entrevistas deberán estar disponibles en un plazo máximo de 48 horas desde su realización. El sistema de grabación deberá ofrecer solo entrevistas reales, la empresa deberá eliminar los audios que correspondan a grabaciones erróneas.
- El cuestionario a utilizar estará compuesto por la serie de indicadores de valoración del servicio mencionada en el apartado 3. Con el objeto de facilitar la valoración del entrevistado estos atributos se pueden agrupar en dos subconjuntos: aspectos relativos al funcionamiento de la línea y aspectos relativos a autobuses y paradas.



Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES
VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS



La cumplimentación del cuestionario persigue la obtención de la valoración de los diferentes indicadores por el usuario a cada uno de ellos. La escala de puntuación utilizada en la valoración de los atributos de calidad será de 0 a 10.

Adicionalmente, se incluirán en el cuestionario preguntas que permiten caracterizar sociodemográficamente al usuario, por un lado, y por otro conocer su opinión sobre otros aspectos del servicio:

- Edad (16 y más años) (pregunta abierta de recogida directa)
- Sexo
- Educación (estudios terminados)
- Situación actual en el mercado de trabajo. Ocupación
- Lugar de residencia (Madrid, área metropolitana y resto de la CAM).
- Evolución percibida del servicio.
- Jerarquización de los 5 aspectos más importantes del servicio.
- Frecuencia de utilización del servicio
- Lealtad con el servicio y recomendación.
- Utilización del servicio de reclamaciones y valoración
- Sugerencias sobre el servicio.
- Valoración del transporte público
- Pregunta relativa a alguna cuestión sobre el transporte público de interés en el momento de realizar el trabajo de campo.

La duración promedio del cuestionario es de 9 minutos. Dados los plazos exigidos para la ejecución del trabajo es obligatoria la toma de datos mediante tabletas electrónicas o dispositivo análogo.

Pretest:

El cuestionario deberá ser sometido a un pilotaje previo a su lanzamiento definitivo. Dicho test deberá tener un alcance mínimo de 50 entrevistas aproximadamente, representativas de la muestra al alcanzar para verificar su correcta comprensión y duración. Estas entrevistas no están incluidas en la muestra final.

La herramienta de grabación de entrevistas y el acceso web de seguimiento de los trabajos deberán estar disponibles en el momento de realización del pretest y deberán ser objeto de comprobación en esa fase del trabajo. Asimismo, si la empresa oferta una herramienta de supervisión, según lo previsto en el PCP, esta deberá estar disponible, con todas sus funcionalidades, desde la fase de pretest del cuestionario.

Una vez finalizado el pretest el adjudicatario deberá elaborar un informe de evaluación del resultado con el siguiente contenido:

- Funcionamiento de las preguntas del cuestionario, global y con consideración del perfil del usuario



- Rendimiento
- Diagnóstico del funcionamiento de las herramientas de seguimiento y supervisión.
- Recomendaciones y modificaciones a efectuar en la programación del trabajo y en el cuestionario.

Dicho informe deberá estar disponible en un plazo máximo de 2 días hábiles.

5. EXPLOTACIÓN DE RESULTADOS

La empresa adjudicataria deberá presentar, además del procedimiento de recogida de datos, un plan de actuación para corregir el efecto de la no respuesta total sobre la representatividad de la muestra, así como para la no respuesta parcial.

En este, la empresa previamente a la explotación de resultados, deberá efectuar un análisis de consistencia de los datos recogidos, con objeto de detectar posibles incoherencias en las respuestas del entrevistado o de errores en la recogida. Los trabajos efectuados de depuración de ficheros y análisis de la no respuesta total y parcial darán lugar a un informe específico descriptivo del tratamiento efectuado. El adjudicatario deberá garantizar que no se produzcan inconsistencias entre los datos de importancia y satisfacción.

La empresa deberá tener en cuenta que el objetivo de este estudio es la obtención de un Indicador sintético de la Calidad del Servicio (ICS), además de la valoración individualizada de cada uno de los atributos analizados. Asimismo deberá determinarse la importancia de cada uno de estos elementos en la valoración global del servicio mediante procedimientos estadísticos adecuados. Se establecen dos niveles de explotación, global para el conjunto de las empresas e individualizado para cada una de las concesiones, empresas y corredores de transporte.

Se obtendrán varios tipos de Índices:

- Indicadores de Calidad Global para cada una de las concesiones, empresas, para los distintos corredores de transporte y para el conjunto de líneas interurbanas. Habrá dos tipos de indicadores globales, aquellos que resulten de la expresión directa del usuario y aquellos que se obtengan de la agregación ponderada de la valoración individualizada (ICS). Respecto a este último se obtendrá el ICS global, el ICS propio (indicadores de responsabilidad exclusiva del operador) y el ICS resto (indicadores que no son responsabilidad del operador). En total pueden realizarse hasta 5 ICS diferentes en función de diferentes agregaciones.
- Indicadores de Calidad, referidos a los 22/23 aspectos concretos de calidad.
- Indicadores por dimensiones de Calidad.

Con objeto de efectuar comparaciones entre la calidad esperada y la calidad percibida por el usuario, el Consorcio Regional de Transportes facilitará los datos necesarios para que se realice este análisis.

Asimismo, se tendrá que llevar a cabo una valoración de la evolución temporal de los indicadores de calidad homogéneos con estudios anteriores.

El tratamiento de los datos deberá seguir el siguiente esquema:

- Análisis bivariable, que permite conocer la valoración relativa de cada uno de los Índices obtenidos en función del perfil del usuario o características de la oferta utilizada. La tabulación se someterá a pruebas de significación para detectar la existencia de diferencias estadísticamente significativas.

El fichero de tabulación bivariable tendrá el siguiente contenido mínimo:

- Datos absolutos, verticales y horizontales en tres hojas de Excel.
 - Cruce de todas las variables del cuestionario y de todas las variables construidas (ICS, actitud ante el servicio, etc.) por todas las variables de cabecera.
- Análisis multivariable, con la aplicación de tratamientos estadísticos que aporten una visión sintética de la calidad del servicio. En este sentido, la empresa deberá realizar obligatoriamente los siguientes análisis:
 1. Una tipología que permita clasificar a los usuarios en función de sus opiniones (valoradas en una escala de 0 a 10 puntos). La tipología se presentará de forma gráfica, identificando grupos de usuarios en función de su percepción del servicio, a los que se les asignará una denominación característica del mismo, y deberán ser caracterizados mediante el cruce de cada grupo por las variables utilizadas como cabecera. La pertenencia a un grupo de cada entrevistado deberá añadirse al fichero de resultados. En el caso de que una entrevista no esté asignada a un grupo por ausencia de datos, deberá identificarse esta contingencia.
 2. Un análisis causal que determine la relación entre la percepción global del servicio y cada uno de los elementos valorados. El análisis tendrá que detallarse, explicando las diferentes variaciones efectuadas (inclusión/exclusión de variables) hasta obtener la solución idónea. El adjudicatario deberá realizar un análisis de la bondad de la solución obtenida y de la relevancia de las causalidades detectadas.
 3. Un análisis factorial que permita verificar la idoneidad de la agregación existente de los atributos de servicio por sectores de calidad aplicados hasta el momento. Se deberá realizar un análisis comparado con las agregaciones previstas en la norma UNE EN 13816 y explicar las asociaciones realizadas por los usuarios.

En todo caso, los resultados estadísticos del análisis multivariable deberán remitirse a la Dirección del Estudio.

Para llevar a cabo la explotación de resultados la empresa deberá finalizar la codificación y depuración como máximo en 5 días hábiles después de finalizado el trabajo de campo, en todo caso, y entregar la tabulación bivariable requerida al finalizar los 10 días hábiles siguientes desde la finalización del trabajo de campo. El análisis multivariable deberá entregarse como máximo a los dos días hábiles siguientes de finalización de la tabulación anterior.

6. INFORMES DEL ESTUDIO

El Consultor redactará los siguientes documentos con el análisis y descripción de la información del estudio:

- a) Informe global resumen
- b) Informe detallado global
- c) Informe para cada uno de los cinco principales grupos de operadores, informe individual de las 36 concesiones y Servicio Municipal de Fuenlabrada y Servicio Nocturno del conjunto de la red.

- a) Contenido informe global resumen:

Informe resumen del servicio diurno y del servicio nocturno.

- Objetivos
- Ficha técnica
- Caracterización de la demanda
- Glosario
- Conclusiones
- Valoración global, valoración de atributos y de dimensiones del servicio
- Importancia global, de atributos y de dimensiones del servicio
- Índices de Calidad del Servicio
- Matriz de fortalezas y debilidades
- Recomendaciones y valoración del precio
- Evolución del servicio
- Actitud de los usuarios
- Gestión de reclamaciones
- Tipología de usuarios

- b) Informe detallado global de los servicios diurno y nocturno de forma independiente:

- Metodología utilizada.
- Cuestionario utilizado
- Distribución de la muestra, con los datos de la muestra teórica y la muestra real y errores asociados.
- 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. Se

recogerán todos los análisis bivariantes y multivariantes señalados en el apartado anterior y aquellos que se realicen por sugerencia de la empresa adjudicataria.

- Análisis de consistencia aplicados a los datos antes de su explotación.
- Ficha resumen con los resultados de cada atributo obtenidos en función del perfil del usuario.
- Propuesta de mejora metodológica del estudio.

c) Informes por concesión:

- Breve exposición de la metodología utilizada
- Caracterización de la demanda
- Resumen de los principales indicadores obtenidos (valoración global, por atributos y por dimensiones)
- Evolución de las valoraciones obtenidas: global, agregadas por dimensiones y detallada por atributos.
- Importancia del servicio y distancia con la valoración obtenida.
- Matriz de fortalezas y debilidades del servicio.
- Explotación global del resto de variables introducidas en el cuestionario.
- Resultados de la tipología.

Los datos por operador serán siempre comparados con el conjunto de la red.

La entrega de los informes globales, los informes de todas las concesiones y el informe relativo a las condiciones especiales de ejecución del contrato deberá estar finalizada el 31 de mayo o, en su defecto, treinta días hábiles desde la finalización del trabajo de campo.

7. CONDICIONES GENERALES

El Consultor realizará la totalidad de los trabajos de producción: encuestas, cálculos, mecanografía, gráficos, encuadernación, 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 Administración facilitará al Consultor cuanta información disponga relacionada con el objeto de este contrato.

La empresa adjudicataria deberá realizar los trabajos de acuerdo con los criterios establecidos en la norma UNE-ISO 20252 de investigación de mercados, social y de opinión. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá cumplir las normas relativas de información y confidencialidad del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

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.

8. PRESENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

Los trabajos se presentarán en un conjunto de documentos acordes con la estructuración de actividades reseñadas y organizadas de modo que reflejen cada una de las mismas de forma auto-explicativa. Los textos escritos se presentarán mecanografiados en formato DIN A-4.

La entrega definitiva de informes, revisada y con la conformidad de la dirección del estudio, deberá realizarse como máximo el 30 de junio de 2019 o en el plazo máximo de **cincuenta días** hábiles desde la ejecución del trabajo de campo.

Se entregarán 2 ejemplares del informe global, 3 copias del resumen ejecutivo, 3 ejemplares de los informes individualizados por empresa y dos copias en soporte magnético de los informes, tablas y bases de datos. Las tablas se deberán entregar en formato Excel y el archivo de datos en SPSS con todas las variables utilizadas en el análisis etiquetadas.

9. PROGRAMA DE TRABAJO

Los trabajos se realizarán de acuerdo con el programa de trabajo establecido por el Jefe del Estudio (por parte de la empresa) y aprobado por el Director del Estudio (por parte del Consorcio), entendiéndose que toda revisión del Programa requerirá la aprobación de la Dirección del Estudio. El programa de trabajo será objeto de seguimiento y puesta al día en la forma que se determine por el Director del Estudio. El programa de trabajo se entregará en un plazo de 10 días hábiles antes del inicio del trabajo de campo. Con este fin, la primera reunión de contacto entre la dirección del estudio y el jefe de estudio debe producirse en los primeros cinco días desde la fecha de adjudicación del contrato.

El Programa de Trabajo contendrá los siguientes elementos:

- a) Metodología pormenorizada según la cual se propone el Consultor realizar los trabajos, desarrollada a nivel operativo y acompañada de las justificaciones pertinentes, de acuerdo con el planteamiento metodológico descrito.
- b) 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.
- c) El calendario de los trabajos, establecido de acuerdo con lo especificado en el capítulo correspondiente a este Pliego.
- d) 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 a la Dirección del Estudio.

- e) Especificación y planificación de las medidas especiales establecidas para la ejecución del contrato de acuerdo con las exigencias recogidas en la cláusula 1, punto 19, del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El adjudicatario deberá presentar su plan de trabajo y propuesta de cuestionario, provisionales, diez días hábiles antes, como mínimo, del inicio de los trabajos. El programa de trabajo y cuestionarios definitivos deberán presentarse como mínimo 48 horas antes de iniciar el trabajo de campo. Semanalmente y en función de los resultados obtenidos podrá sufrir modificaciones para ajustar la planificación. Esta revisión de la programación deberá remitirse a la Dirección del Estudio de forma que esta disponga de ella antes de las 15 horas del día anterior a la fecha prevista de cambio de la programación.

El adjudicatario deberá tener en cuenta los plazos existentes para la ejecución de las actividades previas al lanzamiento del trabajo de campo (pretest e informe del mismo). No obstante, estos plazos podrían verse reducidos si las fechas de adjudicación lo requiriesen hasta un plazo total de ejecución de 90 días naturales.

El Consultor se comprometerá a que el personal que designe el Jefe del Estudio asista a las reuniones de información sobre la marcha del trabajo convocadas por la Dirección del Estudio. La interlocución con la Dirección del Estudio del CRTM corresponderá siempre a la persona designada como Jefe del Estudio en la presentación de su oferta.

El Director del Estudio o los colaboradores por él designados tendrán acceso a toda la información disponible para realizar correctamente funciones de control en cualquier fase de los trabajos.

Los aspectos del trabajo que sean rechazados por la Dirección del Estudio sin justificación suficiente por parte del Consultor, serán considerados, a todos los efectos, como no realizados.

Madrid, 30 de octubre de 2018

EL DIRECTOR GERENTE,

Alfonso Sánchez Vicente

CONFORME

EL ADJUDICATARIO,





ANEXO 1

RELACIÓN DE LÍNEAS A INVESTIGAR

Concesión	Línea
URCM-005	1. BARRIO DEL PILAR-BARRIO CAMPO DEL ÁNGEL (ALCALA DE HENARES)
	10. VIA COMPLUTENSE-ESPARTALES (ALCALA DE HENARES)
	2. PZA. CERVANTES-UNIVERSIDAD/HOSPITAL (ALCALA DE HENARES)
	5. BARRIO DEL PILAR-C.C. LA DEHESA (ALCALA DE HENARES)
	6. BARRIO DEL PILAR-BARRIO VIRGEN DEL VAL (ALCALA DE HENARES)
	7. EL ENSANCHE-NUEVA ALCALÁ (ALCALA DE HENARES)
	8. BARRIO CAMPO DEL ÁNGEL-BARRIO VIRGEN DEL VAL (ALCALA DE HENARES)
URCM-013	1. ESTACIÓN FFCC-CIUDAD DE LAS ARTES (ARANJUEZ)
	2. ESTACIÓN FFCC-RESIDENCIA (ARANJUEZ)
	3. ESTACIÓN FFCC-GLORIETA NUEVO ARANJUEZ (ARANJUEZ)
	4. ESTACIÓN FFCC-HOSPITAL-PAU DE LA MONTAÑA (ARANJUEZ)
URCM-014	1. RESIDENCIA-LA POVEDA (ARGANDA DEL REY)
	2. LA POVEDA-SIETE VIENTOS-HOSPITAL (ARGANDA DEL REY)
	4. CIRCULAR ARGANDA (ARGANDA DEL REY)
URCM-148	1A. A CIRCULAR TORREJÓN
	2. FRONTERAS-BARRIO CASTILLO-FRESNO (TORREJON DE ARDOZ)
	4. TORREJÓN-PARQUE CORREDOR (TORREJON DE ARDOZ)
URCM-152	1. FFCC-PUEBLO-ÁREA HOMOGÉNEA SUR (TORRELODONES)
	2. FFCC-AVENIDA DEHESA-LOS ROBLES (TORRELODONES)
	4. FFCC-PUEBLO-LOS PEÑASCALES (TORRELODONES)
URCM-161	1. CIRCULAR (FFCC-Ambulatorio-FFCC) (VALDEMORO)
	2. ESTACIÓN FFCC-EL RESTÓN (VALDEMORO)
	3. CIRCULAR (El Restón-Avenida Andalucía-El Restón) (VALDEMORO)
	6. ESTACIÓN FFCC-EL CARACOL-EL RESTÓN II (VALDEMORO)
	7. ESTACIÓN FFCC-HOSPITAL-EL RESTÓN (VALDEMORO)
VCM-101	10. CIRCULAR DE ALCOBENDAS (ALCOBENDAS)
	11. CIRCULAR DE ALCOBENDAS (ALCOBENDAS)
	151. MADRID (Plaza de Castilla)-ALCOBENDAS
	152C. MADRID (Plaza de Castilla)-S.S. DE LOS REYES (Dehesa Vieja)
	153. MADRID (Plaza de Castilla)-ALCOBENDAS-ROSA LUXEMBURGO
	154C. MADRID (Plaza de Castilla)-S.S. DE LOS REYES (Avda. de los Quiñones)
	155. MADRID (Plaza de Castilla)-EL SOTO DE LA MORALEJA
	156. MADRID (Plaza de Castilla)-S.S. DE LOS REYES (P.I. Moscatelares)
	157. MADRID (Plaza de Castilla)-ALCOBENDAS (P.Chopera)
	180. ALCOBENDAS-ALGETE
	181. MADRID (Plaza de Castilla)-ALGETE
	184. MADRID (Plaza de Castilla)-EL CASAR
VCM-102	171. MADRID (Plaza de Castilla)-URB. SANTO DOMINGO
VCM-103	191. MADRID (Plaza de Castilla)-BUITRAGO
	193. MADRID (Plaza de Castilla)-PEDREZUELA-EL VELLÓN
	197. MADRID (Plaza de Castilla)-TORRELAGUNA/UCEDA
VCM-200	1. ARROYO DE LA VEGA-EL SOTO-LA MORALEJA (ALCOBENDAS)
	2. ALCOBENDAS-LA MORALEJA (ALCOBENDAS)
	827. MADRID (Canillejas)-ALCOBENDAS-UNIVERSIDAD AUTÓNOMA-TRES CANTOS
	827A. S. S. DE LOS REYES-ALCOBENDAS-UNIV. AUTÓNOMA



Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES
VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS



Concesión	Línea
VCM-201	280. COSLADA (FFCC)-HOSPITAL-LOECHES
	281. MADRID (Avda. América)-SAN FERNANDO DE HENARES
	282. MADRID (Avda. América)-SAN FERNANDO-MEJORADA
	283. MADRID (Avda. América)-COSLADA-SAN FERNANDO
	284. MADRID (Avda. América)-VELILLA-LOECHES
	286. MADRID (Ciudad Lineal)-COSLADA (Ciudad 70)
	287. MADRID (Alsacia)-COSLADA (Barrio Estación)
	288. MADRID (Ciudad Lineal)-COSLADA-SAN FERNANDO
	341. MADRID (Conde de Casal)-MEJORADA-VELILLA
VCM-202	223. MADRID (Avda. América)-ALCALÁ DE HENARES
	224. MADRID (Avda. América)-TORREJÓN DE ARDOZ
	224A. MADRID (Avda. América)-TORREJÓN DE ARDOZ (La Mancha Amarilla)
	824. Madrid (aeropuerto) - Torrejón de Ardoz - Alcalá de Henares
	226. MADRID (Avda. América)-TORREJÓN DE ARDOZ (Las Veredillas)
	227. MADRID (Avda. América)-ALCALÁ (Espartales-Universidad)
VCM-203	229. MADRID (Avda. América)-ALCALÁ (Virgen del Val)
	211. MADRID (Canillejas)-PARACUELLOS-BELVIS
	212. MADRID (Canillejas)-PARACUELLOS (Berrocales)
	232. ALCALÁ DE HENARES-TORRES DE LA ALAMEDA
	250. ALCALÁ DE HENARES-MECO
	251. TORREJÓN-VALDEAVERO-ALCALÁ
	254. VALDEOLMOS/FUENTE EL SAZ-ALCALÁ DE HENARES
	255. VALDEAVERO-CAMARMA DE ESTERUELAS-ALCALÁ DE HENARES
VCM-204	256. MADRID (Barajas)-DAGANZO-VALDEAVERO
	271. ALCALÁ DE HENARES-PEZUELA-PIOZ
	272. ALCALÁ DE HENARES-VILLALBILLA
VCM-301	275. ALCALÁ-LOS SANTOS DE LA HUMOSA-ALCALÁ
	330. RIVAS-ARGANDA (Hospital)-MORATA
	331. MADRID (Conde de Casal)-RIVAS (Sta. Mónica)-RIVAS FUTURA
	332. MADRID (Conde de Casal)-RIVAS PUEBLO
	333. MADRID (Conde de Casal)-RIVAS-URB. (Covibar II)
	334. MADRID (Conde de Casal)-RIVAS-URB.-RIVAS PUEBLO
	337. MADRID (Conde de Casal)-CHINCHÓN-VALDELAGUNA
VCM-302	411. MADRID (Legazpi)-PERALES DEL RÍO
	412. MADRID (Villaverde Bajo-Cruce)-SAN MARTÍN DE LA VEGA
	261. MADRID (Avda. América)-NUEVO BAZTÁN-VILLAR DEL OLMO
	312. MADRID (Conde de Casal)-ARGANDA (El Mirador)
	313. MADRID (Conde de Casal)-VALDILECHA
VCM-303	321. ARGANDA (Hospital)-VILLAR DEL OLMO
	326. MADRID (Conde de Casal)-MONDEJAR-DRIEBES
	350B. ARGANDA (Hospital)-VILLAREJO-FUENTIDUEÑA
VCM-401	351. MADRID (Rda. Atocha)-ESTREMERÁ-BARAJAS DE MELO
	352. MADRID (Rda. Atocha)-FUENTIDUEÑA-TARANCÓN
	353. MADRID (Rda. Atocha)-VILLAMANRIQUE-STA. CRUZ
VCM-401	1. CIRCULAR DE CIEMPOZUELOS (CIEMPOZUELOS)
	421. MADRID (Legazpi)-PINTO
	422. MADRID (Legazpi)-VALDEMORO
	423. MADRID (Estación Sur)-ARANJUEZ





Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES
VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS



Concesión	Línea
	424. MADRID (Legazpi)-VALDEMORO (El Restón)
	426. MADRID (Legazpi)-CIEMPOZUELOS
	428. GETAFE-VALDEMORO
	430. ARANJUEZ-VILLAREJO DE SALVANES
VCM-402	1. SECTOR III-AMBULATORIO (GETAFE)
	3. EL BERCIAL-JUAN DE BORBÓN-VENTORRO (GETAFE)
	441. MADRID (Plaza Elíptica)-GETAFE (Sector III-Paseo Juan José Rosón)
	442. MADRID (Plaza Elíptica)-GETAFE (Juan de la Cierva)
	443. MADRID (Plaza Elíptica)-GETAFE (Barrio Las Margaritas)
	444. MADRID (Plaza Elíptica)-GETAFE (Sector III-Islas Canarias)
	446. MADRID (Plaza Elíptica)-GETAFE (El Bercial)
	450. GETAFE-LEGANÉS-ALCORCÓN
VCM-403	1. CIRCULAR 1 (PARLA)
	2. CIRCULAR 2 (PARLA)
	432. MADRID (Villaverde Bajo-Cruce)-LEGANÉS
	461. MADRID (Plaza Elíptica)-PARLA
	464. MADRID (Plaza Elíptica)-PARLA-YUNCLILLOS
	468. GETAFE-GRÍÑÓN/CASARRUBUELOS/SERRANILLOS
VCM-404	471. HUMANES-FUENLABRADA-PARLA-PINTO
	480. MADRID (Plaza Elíptica)-LEGANÉS (Estación Central)
	481. MADRID (Plaza Elíptica)-LEGANÉS (Parquesur-Hospital)
	482. MADRID (Aluche)-LEGANÉS-FUENLABRADA (Loranca)
	483. MADRID (Aluche)-LEGANÉS (Vereda de los Estudiantes)
	484. MADRID (Oporto)-LEGANÉS (Estación FFCC)
	486. MADRID (Plaza Elíptica)-LEGANÉS (Valdepe layo)
	488. LEGANÉS (San Nicasio)-GETAFE (Getafe Norte)
	491. MADRID (Aluche)-FUENLABRADA (Bº Naranjo)
	492. MADRID (Aluche)-FUENLABRADA (P. Granada)
	493. MADRID (Aluche)-FUENLABRADA (Urb. Loranca)
VCM-500	496. LEGANÉS (Parque Sur)-MORALEJA DE ENMEDIO-ARROYOMOLINOS (Xanadú)
	498. MÓSTOLES-ARROYOMOLINOS-MORALEJA DE ENMEDIO-FUENLABRADA (Hospital)
VCM-501	500. ÓPERA-GLORIETA DE LOS CARMENES
	1. LAS CUMBRES-ESTACIÓN FFCC (MÓSTOLES)
	2. ONDARRETA-PRADO STO DOMINGO (ALCORCON)
	512. MADRID (Príncipe Pío)-ALCORCÓN (Por C. de los Cantos)
	513. MADRID (Príncipe Pío)-ALCORCÓN (P.I. Urtinsa)
	516. MADRID (Príncipe Pío)-ALCORCÓN (Por Universidad Rey Juan Carlos)
	518. MADRID (Príncipe Pío)-VILLAVICIOSA DE ODÓN
	519. MÓSTOLES-VILLAVICIOSA DE ODÓN
	521. MADRID (Príncipe Pío)-MÓSTOLES
	522. MADRID (Príncipe Pío)-MÓSTOLES (Por Pistas DGT)
	523. MADRID (Príncipe Pío)-MÓSTOLES (Villafontana)
VCM-502	528. MADRID (Príncipe Pío)-NAVALCARNERO
	1. PASEO DE MADRID-OLIVAR-PARQUE-LAS LOMAS (BOADILLA DEL MONTE)
	2. FERIA DE BOADILLA-VALDEPASTORES-LAS LOMAS (BOADILLA DEL MONTE)
	571. MADRID (Aluche)-BOADILLA (Por Urb. Montepíncipe)
	573. MADRID (Moncloa)-BOADILLA (Por Urb. Montepíncipe)
	574. MADRID (Aluche)-BOADILLA DEL MONTE (Por Ciudad Financiera)



Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES
VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS



Concesión	Línea
	591. MADRID (Aluche)-BOADILLA (Facultad Informática)
VCM-503	551. MADRID (Príncipe Pío)-SAN MARTÍN DE VALDEIGLESIAS-EL TIEMBLO/CEBREROS
VCM-504	545. MADRID (Príncipe Pío)-CENICIENTOS-SOTILLO DE LA ADRADA 546. MADRID (Príncipe Pío)-ROZAS DE PUERTO REAL-CASILLAS
VCM-600	601. MADRID (Moncloa)-EL PARDO-MINGORRUBIO 602. MADRID (Hospital La Paz)-EL PARDO-MINGORRUBIO
VCM-601	3. CIRCULAR DE POZUELO DE ALARCÓN (POZUELO) 561. MADRID (Aluche)-POZUELO-MAJADAHONDA-LAS ROZAS 562. MADRID (Aluche)-POZUELO DE ALARCÓN 563. MADRID (Aluche)-POZUELO (Por Urb. Las Minas) 567. VILLAVICIOSA DE ODÓN-MAJADAHONDA 651. MADRID (Moncloa)-MAJADAHONDA (Avda. de España) 652. MADRID (Moncloa)-MAJADAHONDA (Carril del Tejar) 655. MADRID (Moncloa)-MAJADAHONDA (Hospital) 656. MADRID (Moncloa)-POZUELO DE ALARCÓN 657. MADRID (Moncloa)-POZUELO (Monteclaro)
VCM-602	581. MADRID (Príncipe Pío)-BRUNETE-QUIJORNA 621. MADRID (Moncloa)-LAS ROZAS 622. MADRID (Moncloa)-LAS ROZAS-LAS MATAS 625. MADRID (Moncloa)-MONTE ROZAS 625A. LAS ROZAS-MONTE ROZAS-EL ENCINAR 626. LAS ROZAS-MAJADAHONDA-VILLANUEVA DE LA CAÑADA 627. MADRID (Moncloa)-VILLANUEVA DE LA CAÑADA-BRUNETE 628. MADRID (Moncloa)-P.EMPRESARIAL-EL CANTIZAL 629. MADRID (Moncloa)-LAS ROZAS (Parque Empresarial)
VCM-603	641. MADRID (Moncloa)-VALDEMORILLO 642. MADRID (Moncloa)-COLMENAR DEL ARROYO 643. MADRID (Moncloa)-VILLANUEVA DEL PARDILLO
VCM-604	611. MADRID (Moncloa)-HOYO DE MANZANARES 611A. MADRID (Moncloa)-HOYO DE MANZANARES (Por Urb. Las Colinas) 612. MADRID (Moncloa)-TORRELODONES 681. MADRID (Moncloa)-ALPEDRETE 682. MADRID (Moncloa)-VILLALBA-GUADARRAMA 684. MADRID (Moncloa)-CERCEDILLA (por Guadarrama) 685. MAJADAHONDA (Hospital)-LAS ROZAS-GUADARRAMA-NAVACERRADA 687. MADRID (Moncloa)-COLLADO VILLALBA 691. MADRID (Moncloa)-BECERRIL-NAVACERRADA-VALDESQUI
VCM-605	630. VILLALBA (Estación)-GALAPAGAR-COLMENAREJO-VALDEMORILLO 631. MADRID (Moncloa)-TORRELODONES (Colonia)-GALAPAGAR-COLMENAREJO 632. MADRID (Moncloa)-LA NAVATA-GALAPAGAR-EL GUIJO 633. MAJADAHONDA (Hospital)-TORRELODONES (Colonia)-GALAPAGAR-COLMENAREJO
VCM-606	1. FFCC-PQUE. CORUÑA-PUEBLO-LOS VALLES (COLLADO VILLALBA) 3. FFCC-PQUE. CORUÑA-LOS VALLES-PUEBLO (COLLADO VILLALBA) 4. FFCC-PQUE. CORUÑA-PUEBLO (COLLADO VILLALBA) 671. MADRID (Moncloa)-MORALZARZAL 672. MADRID (Moncloa)-CERCEDA (Por Mataelpino) 876. MADRID (Plaza de Castilla)-MORALZARZAL-COLLADO VILLALBA
VCM-607	1. S. L. DE EL ESCORIAL-FFCC-S. L. DE EL ESCORIAL (EL ESCORIAL)



Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES
VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS



Concesión	Línea
	645. MADRID (Moncloa)-ROBLEDO DE CHAVELA-CEBREROS
	660. SAN LORENZO DE EL ESCORIAL-GUADARRAMA-VILLALBA
	661. MADRID (Moncloa)-SAN LORENZO DE EL ESCORIAL (Por Galapagar)
	664. MADRID (Moncloa)-SAN LORENZO DE EL ESCORIAL (Guadarrama)
VCM-701	1. FFCC-AVENIDA VIÑUELAS-AVENIDA COLMENAR-FFCC (TRES CANTOS)
	2. FFCC-AVENIDA COLMENAR-AVENIDA VIÑUELAS-FFCC (TRES CANTOS)
	712. MADRID (Plaza de Castilla)-TRES CANTOS (Por Avda. de Encuartes)
	713. MADRID (Plaza de Castilla)-TRES CANTOS (Por Avda. del Parque)
	714. MADRID (Plaza de Castilla)-UNIV.AUTÓNOMA-UNIV.COMILLAS
	716. MADRID (Plaza de Castilla)-TRES CANTOS (Soto de Viñuelas)
VCM-702	5. ESTACIÓN FFCC-SAN SEBASTIAN-ESTACIÓN FFCC (COLMENAR VIEJO)
	720. COLMENAR VIEJO-COLLADO VILLALBA
	722. MADRID (Plaza de Castilla)-COLMENAR VIEJO (Gta. Mediterraneo)
	723. COLMENAR VIEJO-TRES CANTOS
	724. MADRID (Plaza de Castilla)-MANZANARES-EL BOALO
	725. MADRID (Plaza de Castilla)-MIRAFLORES-BUSTARVIEJO-VALDEMANCO
	726. MADRID (Plaza de Castilla)-GUADALIX-NAVALAFUENTE





Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES
VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS



Anexo II:

Cuotas de edad por concesión

Concesión	Distribución		
	Joven	Adulto	Tª Edad
URCM-005	44%	33%	23%
URCM-013	45%	40%	15%
URCM-014	38%	44%	17%
URCM-148	36%	44%	19%
URCM-152	51%	42%	8%
URCM-161	46%	42%	11%
VCM-101	31%	59%	10%
VCM-102	29%	63%	8%
VCM-103	46%	43%	11%
VCM-200	40%	54%	6%
VCM-201	28%	59%	13%
VCM-202	31%	63%	7%
VCM-203	47%	44%	8%
VCM-204	48%	38%	14%
VCM-301	41%	50%	9%
VCM-302	41%	51%	8%
VCM-303	45%	46%	9%
VCM-401	31%	59%	9%
VCM-402	30%	52%	18%
VCM-403	33%	57%	10%
VCM-404	33%	45%	22%
VCM-500	24%	54%	21%
VCM-501	34%	51%	15%
VCM-502	46%	49%	5%
VCM-503	28%	63%	8%
VCM-504	38%	47%	14%
VCM-600	29%	63%	8%
VCM-601	36%	55%	9%
VCM-602	43%	50%	7%
VCM-603	42%	51%	7%
VCM-604	37%	54%	9%
VCM-605	39%	54%	7%
VCM-606	41%	47%	13%
VCM-607	42%	33%	25%
VCM-701	44%	48%	9%
VCM-702	40%	50%	10%

