

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO DE UN “ESTUDIO DE OPINIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN RENFE - CERCANÍAS EN 2017”

1. INTRODUCCIÓN

El objeto del presente documento es establecer las condiciones de carácter técnico que han de regir la contratación del servicio de asistencia para la realización de un estudio sobre la opinión de los usuarios respecto de la calidad de los servicios ofrecidos en Renfe Cercanías de Madrid en el año 2017.

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.

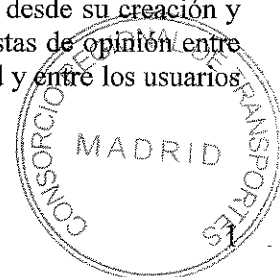
- por el **contrato** se designará el contrato de servicios técnicos a que se refiere el presente pliego.
- por el **estudio** se designará al conjunto de actividades que deben realizarse en cumplimiento del contrato por parte del consultor, así como, indistintamente, los soportes materiales en que se 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 DEL TRABAJO

El Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid, en virtud de las competencias que le atribuye la Ley de Creación de este organismo, además de desarrollar la planificación de los servicios de transporte público de la región, tiene entre sus funciones la inspección y sanción del servicio prestado por las diferentes empresas públicas o privadas. Esta potestad supone la garantía de que dicha prestación se produce con los estándares de calidad adecuados que es, por otra parte, un derecho exigible por los usuarios del servicio de transporte público.

La valoración del nivel de prestación de los servicios de transporte público se lleva a cabo desde dos perspectivas complementarias, calidad prestada y calidad percibida. Desde la primera, objetiva, se evalúan las condiciones técnicas de prestación del servicio y desde la segunda, subjetiva, se realiza una evaluación enfocada al análisis de la percepción que el usuario tiene sobre la calidad del servicio. La utilización simultánea de ambos tipos de estudios es fundamental para conocer las condiciones reales de prestación del servicio.

Con este espíritu, el Consorcio de Transportes ha venido desarrollando prácticamente desde su creación y con distinta periodicidad, además de diferentes trabajos de control de la oferta, encuestas de opinión entre los usuarios de las diferentes redes de transporte existentes en la Comunidad de Madrid y entre los usuarios de sus oficinas de gestión desde diferentes ópticas.



No obstante, no todas las redes se han evaluado con la misma frecuencia y de hecho en los últimos años solo se efectuaron estudios en el transporte urbano e interurbano de superficie. Se considera oportuno incluir en la serie de estudios de evaluación del servicio al transporte ferroviario interurbano toda vez que se carece de información sobre la percepción del usuario desde el año 2009, fecha en la que este organismo llevó a cabo el último estudio de opinión entre sus usuarios.

3. OBJETO DEL TRABAJO

La realización de un estudio específico para determinar la calidad percibida por los usuarios de transporte ferroviario interurbano de superficie de Madrid sobre el servicio en su conjunto y de cada uno de los aspectos más significativos del mismo que permita, además, observar y comparar la evolución de dicha opinión en una secuencia temporal.

Los atributos del servicio objeto de evaluación deberán permitir recoger los distintos aspectos que sirven para caracterizar el servicio y deben garantizar por un lado, su comparación con el resto de estudios que realiza este organismo y, por otro, regirse por los criterios establecidos en la normativa existente en esta materia (NORMA UNE-EN 13.816). Estos ítems deberán evaluar el servicio desde los ocho niveles contemplados por esta norma adaptados específicamente a este modo:

1. Servicio ofertado
2. Accesibilidad
3. Información
4. Tiempo
5. Atención al Cliente
6. Confort
7. Seguridad
8. Impacto Ambiental

Estas dimensiones del servicio han sido desarrolladas mediante una serie de indicadores que permitirán la evaluación del servicio en toda su complejidad. La relación específica de atributos se expone a continuación.

- Frecuencia de servicio
- Duración del trayecto
- El número de interrupciones y paradas anormales durante el trayecto
- Puntualidad/cumplimiento de horario
- Correspondencias con otros medios de transporte
- Confort de los trenes
- Grado de ocupación de los trenes/coches
- Limpieza y conservación de los trenes
- Temperatura y ventilación de los trenes
- Funcionamiento de torniquetes de entrada y salida
- Funcionamiento de expendedoras de billetes (solo si uso)
- Ausencia de ruidos y vibraciones
- Limpieza y conservación estaciones
- La atención al usuario de Renfe
- Facilidad de acceso a la estación

- Facilidad para subir y bajar del tren
- Señalización de las estaciones
- Información del servicio (horarios, planos, etc.)
- Información ante incidencias del servicio (interrupciones, cortes, etc.)
- Seguridad ante accidentes
- Seguridad respecto a agresiones, robos, etc.
- Presencia de vigilantes de seguridad

4. METODOLOGÍA:

El estudio deberá abordarse mediante una metodología cuantitativa, desarrollándose para ello todas las fases necesarias para el diseño y ejecución de la misma.

Universo del estudio y muestra

La investigación consiste en un estudio de opinión de enfoque cuantitativo cuya realización se deberá llevar a cabo en la red de Cercanías Madrid de Renfe durante la utilización del servicio mediante cuestionario estructurado que responda a las siguientes características metodológicas:

- El **universo** de estudio lo constituyen el conjunto de usuarios de RENFE-Cercanías, no obstante, y como es habitual en estudios de esta índole, el marco poblacional se acotará a la población de 16 años en adelante.
- El **tamaño de la muestra** y su diseño muestral deberán permitir el análisis independiente de cada uno de los corredores de entrada de RENFE-Cercanías (ver Anexo) dentro de unos márgenes de error estadísticamente aceptables. A priori se establece la realización de 3.200 entrevistas.

Se realizará un reparto mínimo de 385 entrevistas en cada uno de los corredores de entrada a la red de RENFE-Cercanías, exceptuando las estaciones urbanas en las que la muestra se incrementará hasta un mínimo de 500 encuestas:

Corredor	Subidos
Corredor Aranjuez	35.561
Corredor del Henares	129.678
Corredor Fuenlabrada	103.960
Corredor Móstoles	129.303
Corredor Noroeste (A-6)	51.883
Corredor Norte	42.664
Corredor Parla	62.853
Estaciones Urbanas	250.209
Total núcleo	806.201

La muestra definitiva será diseñada por el consultor y aprobada por la Dirección del estudio para lo que tendrá en cuenta tanto los corredores existentes en la red de RENFE-Cercanías como las zonas tarifarias de la misma. La información necesaria para la realización de esta operación se proporcionará a la empresa adjudicataria. El diseño final de la muestra deberá ser aprobado por la Dirección del Estudio.

• ***Criterios de selección de los usuarios:***

Se realizará una selección de los usuarios mediante procedimientos aleatorios. No obstante, se fijarán cuotas de sexo y edad, considerando los últimos datos existentes en este organismo. Igualmente, la muestra se distribuirá de acuerdo con los datos de utilización de la red por períodos horarios. El cumplimiento de estas cuotas es obligatorio y la empresa deberá planificar el seguimiento de los resultados del trabajo de campo de forma que se garantice el mismo. Además de estas cuotas se tendrá en cuenta que el usuario tenga una utilización mínima del servicio para poder efectuar la valoración requerida.

• ***Lugar de realización:***

Las entrevistas se llevarán a cabo en el andén correspondiente a la estación seleccionada o bien a bordo del tren si fuera necesario para finalizar la entrevista. La empresa adjudicataria deberá definir en su plan de investigación los puntos del recorrido donde se procederá a la realización de las entrevistas. Se prevé que para la localización de la muestra se seleccionen aproximadamente 40 estaciones de la red convenientemente distribuidas de forma que recojamos la cobertura espacial de la misma. En el anexo se recoge la distribución de estaciones de la red según corredores.

• ***Periodo de realización:***

El trabajo de campo se llevará a cabo en días laborables, de lunes a viernes en el mes que se determine pero que en principio se corresponderá con los meses de octubre. Su duración no deberá superar tres semanas y en todo caso estará sujeta al requisito de realización del trabajo de campo en los meses señalados previamente, pudiendo la empresa adjudicataria proponer una reducción de este plazo. El periodo de realización de las entrevistas será de 7 a 22 horas. En la planificación del trabajo y la asignación de encuestadores por periodos horarios la empresa deberá tener en cuenta las variaciones de la demanda a lo largo del día.

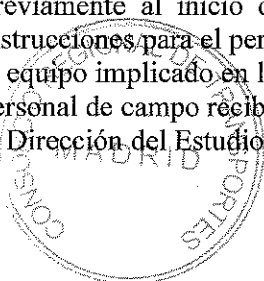
La planificación temporal del trabajo de campo deberá ser recogido en un plan de investigación que la empresa adjudicataria ha de facilitar a la Dirección del Estudio con al menos 5 días de antelación para que esta proceda a su aprobación y notificación a la gerencia de RENFE-Cercanías de Madrid.

• ***Equipo de trabajo y formación de los entrevistadores:***

El equipo de trabajo de campo constará como mínimo de 15 entrevistadores y 2 jefes de equipo y 2 inspectores para su ejecución. En todo caso ha de tenerse en cuenta que no pueden simultanearse las funciones de jefe de equipo e inspector. El personal de inspección presencial deberá verificar al menos el 50% de las jornadas de trabajo del estudio.

No se admite la subcontratación del trabajo de campo, por lo que todo el personal destinado a esta actividad deberá estar contratado directamente por la empresa adjudicataria.

Previamente al inicio del trabajo de campo la empresa adjudicataria deberá elaborar un manual de instrucciones para el personal de recogida de información en el que se detallen tanto las funciones de todo el equipo implicado en la encuesta como del objetivo de la misma. Además de esta información escrita, el personal de campo recibirá instrucciones verbales en una reunión convocada a tal efecto y a la que asistirá la Dirección del Estudio.



La empresa deberá elaborar y entregar a los entrevistadores participantes en el estudio la siguiente documentación y materiales:

- Manual de instrucciones de campo
- Credencial de la empresa y credencial del Consorcio de Transportes que deberá llevar en todo momento para acreditarse como encuestador autorizado.
- Chaleco, que debe llevar puesto durante el trabajo para permitir su identificación visual en todo momento.
- Cuestionario de recogida de datos.
- Hoja de incidencias
- Mapa de la red de Cercanías, horarios del Corredor en el periodo de trabajo asignado.

• ***Seguimiento del trabajo***

La empresa deberá realizar un seguimiento del trabajo de campo que le permita realizar las correcciones necesarias en el transcurso del trabajo sobre la planificación prevista. En este sentido, deberá informar diariamente del número de entrevistas realizadas por línea y cada tres días entregará información exhaustiva del grado de consecución de las cuotas. Asimismo deberá informar puntualmente de todas las incidencias producidas durante el periodo de ejecución de la recogida de información.

• ***Supervisión del trabajo de campo***

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. La empresa deberá facilitar a la Dirección la verificación de la supervisión mediante la posibilidad de disponer de un sistema de audición de la supervisión en Madrid.

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.

Asimismo, deberá dotarse de personal de inspección presencial, bajo la dirección de los jefes de equipo correspondientes, simultánea al desarrollo del trabajo de campo que permita verificar la correcta selección de los usuarios y la realización efectiva de las entrevistas.

El plan de supervisión del trabajo de campo deberá entregarse a la Dirección del Estudio previamente al inicio del mismo.

El Consorcio de Transportes puede realizar una supervisión externa del trabajo de campo, actividad que deberá ser facilitada en todo caso por la empresa adjudicataria del presente contrato. Esto debe tenerse en cuenta en la planificación del trabajo de campo y en la localización de los entrevistadores y jefes de equipo en los puntos de muestreo.

• Cuestionario

El cuestionario recogerá un número de atributos similar al expuesto en el apartado anterior. Asimismo se recogerán las preguntas necesarias que permitan caracterizar el perfil del usuario y del viaje realizado. En cualquier caso, su realización deberá ajustarse a los criterios de brevedad sin pérdida de la calidad.

Se estima que la duración aproximada del cuestionario es de 9-10 minutos. No obstante, 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 prevista.

La puntuación se realizará mediante la aplicación de una escala numérica larga, 0 a 10, cuya facilidad de comprensión por el entrevistado y utilidad analítica en la fase de tratamiento de la información ha sido constatada en estudios similares.

Con el objeto de facilitar la realización del cuestionario y dado que existen alternativas estadísticas validadas en estudios anteriores, la importancia de cada uno de los elementos del servicio para el usuario no se recogerá de forma expresa de este.

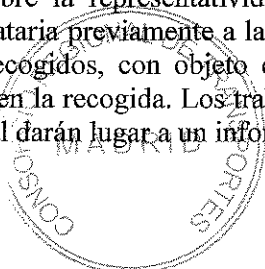
Además de los atributos del servicio, el cuestionario recogerá otras cuestiones relativas al uso del mismo y a la identificación del perfil sociodemográfico del usuario:

- Edad (16 y más años) (pregunta abierta de recogida directa)
- Sexo
- Educación (estudios terminados)
- Situación actual en el mercado de trabajo. Ocupación
- Nacionalidad
- Frecuencia de utilización del servicio
- Lealtad con el servicio.
- Evolución percibida del servicio
- Utilización del servicio de reclamaciones y valoración.
- Recomendación del servicio
- Pregunta de opinión sobre aspectos relevantes del servicio durante el periodo de realización de las encuestas
- Valoración del transporte público en la Comunidad de Madrid.

Dados los plazos exigidos para la ejecución del trabajo es obligatoria la toma de datos mediante un sistema informatizado (tabletas electrónicas o dispositivo análogo) que permita sus disponibilidad en tiempo real.

5. EXPLOTACIÓN DE RESULTADOS

La empresa adjudicataria deberá determinar un plan de actuación para corregir el efecto de la no respuesta total sobre la representatividad de la muestra así como la no respuesta parcial. En este, la empresa adjudicataria 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.



Asimismo, la empresa deberá obtenerse los errores asociados a la encuesta, total y por segmentos de análisis.

La empresa deberá elaborar un plan de explotación de la encuesta que será aprobada por la Dirección del estudio.

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. Para el cálculo de este índice, la Dirección del Estudio facilitará a la empresa adjudicataria los coeficientes de ponderación de los indicadores evaluados (importancia declarada).

La explotación se realizará a distintos niveles:

- Global, para el conjunto de la empresa
- Pormenorizada por corredores y zonas tarifarias
- Pormenorizado para cada una de las categorías definidas del perfil del usuario (sociodemográficas y relacionadas con la actitud y experiencia del mismo con el servicio)

Asimismo el análisis responderá a los siguientes objetivos:

- Elaboración de indicadores de satisfacción Global: Indicador sintético de calidad del servicio y valoración media.
- Satisfacción individualizada con cada uno de los parámetros de Calidad, referidos a los aspectos concretos de calidad.
- Satisfacción agregada por sectores de Calidad o dimensiones del servicio.
- Influencia de los diferentes elementos del servicio en la satisfacción del usuario. Relación entre la importancia objetiva y subjetiva, declarada por el usuario.
- Adecuación del servicio a las expectativas del usuario de E.M.T.
- Debilidades y fortalezas del servicio en su conjunto y de los diferentes segmentos que han sido considerados en la elaboración de la muestra.
- Lealtad del usuario al servicio prestado por RENFE-Cercanías.
- Evaluación de la interposición de quejas y reclamaciones.
- Tipología de los usuarios del servicio: elementos claves en la formación de la tipología y perfil de los diferentes integrantes en cada grupo.
- Influencia de las características y experiencias personales del usuario en la valoración del servicio.
- Caracterización del uso de la red de RENFE-Cercanías.
- Demandas de mejora del usuario del servicio.
- Evolución temporal de los indicadores de calidad

Como es habitual en estudios de este tipo el tratamiento de los datos deberá contemplar diferentes tipos de explotación estadística:

- Análisis bivariante, con objeto de conocer la valoración relativa de cada uno de los atributos planteados en función del perfil del usuario o características de la movilidad del usuario. Aplicación de pruebas estadísticas para determinar la significatividad de las diferencias observadas.
- Análisis Multivariante, con la aplicación de tratamientos estadísticos que aporten una visión sintética de la calidad del servicio.

- En este sentido, la empresa deberá realizar obligatoriamente una tipología que permita clasificar a los usuarios en función de sus opiniones acerca RENFE-Cercanías.
- Un análisis causal que determine la relación entre la percepción global del servicio y cada uno de los elementos valorados.
- 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.

6. INFORME DEL ESTUDIO

El Consultor redactará un documento con el análisis y descripción de la información del estudio donde recogerá al menos la siguiente información:

- Metodología utilizada.
- Cuestionario utilizado.
- Diseño de la muestra: 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. El consultor elaborará una ficha resumen con los resultados de cada atributo obtenidos en función del perfil del usuario. Asimismo, deberá incorporar el análisis de tipologías, al que debe acompañarse el histograma con el perfil de cada una de ellas, así como los cuadros-resumen y los gráficos correspondientes. Adicionalmente deberá proporcionar las tablas de resultados correspondientes a la explotación de la información contenida en este estudio. El contenido del informe ha de recoger los objetivos explicitados en el apartado 5.
- Propuesta de mejoras a la metodología aplicada en este estudio.

Previamente a la redacción de este informe la empresa deberá elaborar un índice temático de su contenido.

Asimismo el consultor realizará un informe sintético para su difusión entre organismos, asociaciones y administraciones interesadas.

Independientemente de la información relativa al trabajo de campo incluida en el informe general, la empresa deberá facilitar un informe de campo específico una vez finalizado para realizar el pago correspondiente tal y como se indica más adelante.

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, deberá cumplir las normas relativas de información y confidencialidad de la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

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 RENFE-Cercanías 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. Asimismo se compromete a hacer llegar al personal implicado en este estudio dicha normativa.

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 autoexplicativa.

Los textos escritos se presentarán mecanografiados en formato DIN A-4.

Se entregarán 2 ejemplares del informe global, ejecutivo y de la copia en soporte magnético de todo la documentación generada en el proceso de trabajo (cuestionario, informes, tablas, archivo en SPSS convenientemente etiquetado y con los coeficientes de ponderación aplicados).

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 20 días antes del inicio del trabajo de campo.

El Programa de Trabajo contendrá los siguientes elementos:

- 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.
- 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.
- Organización del equipo de trabajo de campo: estructura del equipo y dimensión (número de encuestadores, número de jefes de equipo, número de supervisores, etc.).
- El calendario de los trabajos, establecido de acuerdo con lo especificado en el capítulo correspondiente a este Pliego.



Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES
VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS



- 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.

El adjudicatario deberá presentar su plan de trabajo y propuesta de cuestionario, provisionales, veinte días antes, como mínimo, del inicio de los trabajos. El programa de trabajo y cuestionarios definitivos deberán presentarse como mínimo cinco días hábiles 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 el día anterior al primer día hábil de inicio del cambio de programación.

El Consultor se comprometerá a que el personal que designe el Director del Estudio asista a las reuniones de información sobre la marcha del trabajo convocadas por la Dirección del Estudio.

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, 18 de mayo de 2017

EL DIRECTOR GERENTE,

Alfonso Sánchez Vicente

CONFORME,

EL ADJUDICATARIO





DISTRIBUCIÓN DE ESTACIONES SEGÚN CORREDORES

CORREDOR DEL HENARES

Alcalá de Henares
Alcalá de Henares Universidad
Asamblea de Madrid-Entrevías
Azuqueca
Coslada
El Pozo
Guadalajara
La Garena
Meco
San Fernando
Santa Eugenia
Torrejón de Ardoz
Vallecas
Vicálvaro

CORREDOR HUMANES

Doce de Octubre
Fuenlabrada
Humanes
La Serna
Leganés
Orcasitas
Parque Polvoranca
Puente Alcocer
Villaverde Alto
Zarzaquemada

CORREDOR ARANJUEZ

Aranjuez
Ciempozuelos
El Casar
Getafe Industrial
Parque del Ocio
Pinto
San Cristóbal de los Ángeles
San Cristóbal Industrial

San Martín de la Vega
Seseña
Valdemoro
Villaverde Bajo

CORREDOR PARLA

Getafe Centro
Getafe Sector 3
Las Margaritas-Universidad
Parla
Villaverde Alto
Villaverde Bajo

CORREDOR MÓSTOLES

Alcorcón
Aluche
Cuatro Vientos
Embajadores
Fanjul
Laguna
Las Aguilas
Las Retamas
Móstoles
Móstoles-El Soto
San José de Valderas

CORREDOR NORTE

Alcobendas-S.S. de los Reyes
Cantoblanco-Universidad
Colmenar Viejo
El Goloso
Fuencarral
Tres Cantos
Universidad P. de Comillas
Valdelasfuentes





Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES
VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS



CORREDOR NOROESTE

Alpedrete
Aravaca
Cercedilla
Collado Mediano
El Barrial-C.C. Pozuelo
El Escorial
El Tejar
Galapagar-La Navata
Las Matas
Las Rozas
Las Zorreras
Los Molinos
Los Negrals
Majadahonda
Pinar
Pozuelo
Robledo de Chavela
San Yago
Santa María de la Alameda
Torrelodones
Villalba
Zarzalejo

ESTACIONES URBANAS

Atocha
Chamartín
Delicias
Méndez Álvaro
Nuevos Ministerios
Pirámides
Pitis
Príncipe Pío
Ramón y Cajal
Recoletos

