



Comunidad  
de Madrid

CONSEJERÍA DE VIVIENDA,  
TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS

CONSORCIO  
TRANSPORTES  
MADRID

MEMORIA TÉCNICA PARA EL ENCARGO DE GESTIÓN A  
TRAGSATEC PARA LA COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN DEL  
SERVICIO “VERIFICACIÓN DE LA APLICACIÓN DE LA  
METODOLOGÍA DE CÁLCULO DEL INDICADOR  
CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA EN 2026”



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1038003491710038727019**

## ÍNDICE

1. ANTECEDENTES .....	3
2. OBJETO DEL ENCARGO .....	4
3. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS .....	4
3.1 PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS.....	4
3.2 ASIMILACIÓN DE LA INSTRUCCIÓN TÉCNICA.....	4
3.3 EXTRACCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SAE.....	4
3.4 COMPROBACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE CÁLCULO.....	5
3.5 CONTRASTE DE LA INFORMACIÓN DE LOS SAE Y OTRAS BBDD DEL CRTM.....	5
3.6 ELABORACIÓN DE INFORMES.....	5
3.7 COMPROBACIÓN DE LA SUBSANACIÓN DE ERRORES.....	6
3.8 RESUMEN DE ACTIVIDADES Y TAREAS.....	6
4. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES .....	7
4.1 PERSONAL.....	8
4.2 MEDIOS INFORMÁTICOS.....	11
5. SISTEMA DE EJECUCIÓN .....	11
6. PLAZOS Y VIGENCIA.....	11
7. DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS.....	12
8. FINANCIACIÓN Y ABONO DE LOS TRABAJOS .....	13
9. MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL ENCARGO .....	14
10. DISPOSICIONES GENERALES.....	14
10.1 CONFIDENCIALIDAD.....	14
10.2 RESULTADOS Y DERECHOS DE AUTOR.....	14
10.3 RESPONSABILIDAD DE LOS RESULTADOS Y CALIDAD DE LOS TRABAJOS.....	15
10.4 PROTECCIÓN DE DATOS.....	15
ANEXO 1. ITPCI_5.3.1.i CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA.....	17



## 1. ANTECEDENTES

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 constituye la referencia de los compromisos de calidad con los usuarios para todos los operadores de transporte interurbano con concesión 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, ya que esta red de transporte interurbano tiene una gran diversidad, como consecuencia de que las 34 concesiones vigentes son gestionadas por 13 grupos empresariales distintos.

El PCI se articula a través de 32 indicadores que miden los atributos o características del servicio ofertado, normalmente especificados en la Norma UNE EN 13816, de acuerdo con 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.

El indicador más importante del PCI es el denominado 5.3.1.i Cumplimiento de la oferta que mide si los servicios programados por el CRTM son ejecutados por las empresas y con qué puntualidad se realizan. Este hecho justifica que sea el indicador que tiene mayor ponderación dentro del conjunto de indicadores que conforman el PCI.

La función de realizar la evaluación anual del PCI a cada una de las concesiones de transporte interurbano dentro del CRTM, recae en el Área de Calidad (en adelante ACA) perteneciente a la Dirección de Calidad y Atención al Cliente. Sin embargo, el indicador 5.3.1.i Cumplimiento de la oferta, a diferencia del resto, es calculado por los operadores siendo el papel del CRTM el de verificar que el cálculo realizado es correcto, aceptando, en ese caso, el valor proporcionado por la empresa.

En diciembre de 2025 se aprobó la versión 5 de la ITPCI\_5.3.1.i Cumplimiento de la oferta que es el documento aprobado por la Dirección Gerencia del CRTM que rige este indicador. En esta versión se introducen cambios metodológicos que los operadores deben implementar para obtener el indicador, lo que hace necesario que el CRTM realice una revisión exhaustiva del valor aportado por los operadores durante 2026 para determinar si dichos cambios han sido correctamente asimilados por las empresas.



## 2. OBJETO DEL ENCARGO

El objeto del encargo es realizar la coordinación y la ejecución de los trabajos necesarios para revisar la aplicación de la ITPCI\_5.3.1.i Cumplimiento de la oferta versión 5 por parte de los operadores de transporte interurbanos sujetos al PCI.

En la presente memoria técnica se establecen el conjunto de condiciones necesarias que regirán dicho encargo.

## 3. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

Para la ejecución de este encargo es necesario realizar los trabajos que se citan a continuación.

### 3.1 PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS

El jefe de proyecto, en colaboración con la directora del encargo, repasarán las tareas a realizar y establecerán un plan de trabajo, estableciendo el tamaño muestral para determinar el número de revisiones (línea/día) a realizar en cada una de las concesiones.

Se confeccionará un cronograma donde quedarán establecidos los hitos intermedios, así como las reuniones de seguimiento a realizar a lo largo de todo el encargo.

### 3.2 ASIMILACIÓN DE LA INSTRUCCIÓN TÉCNICA

El equipo de trabajo que se disponga al servicio del CRTM deben interiorizar la instrucción técnica que rige el indicador 5.3.1.i Cumplimiento de la oferta que se incluye en el Anexo I de este documento, así como comprender los formatos de entrega de la información solicitada a los operadores, en particular los siguientes informes Excel:

- Informe de cumplimiento diario por línea.
- Informe de cumplimiento mensual por línea.
- Informe de cumplimiento mensual de la concesión.

### 3.3 EXTRACCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SAE

El informe mensual de la concesión es entregado por los operadores por correo electrónico por lo que se encuentra disponible para ser analizado. Sin embargo, los informes de cumplimiento diario por línea, así como otros informes adicionales que sirven para contrastar la información aportada por los operadores (informe de rejilla de paso o informe de servicios) han de ser exportados de los Sistemas de Ayuda a la Explotación o SAE de los operadores.

El acceso a los SAE se realiza a través de un escritorio remoto, existiendo 3 tipos de sistemas o integradores para los 13 grupos empresariales cuyas concesiones están sujetas al PCI.



### 3.4 COMPROBACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE CÁLCULO

Una vez obtenidos los informes, los técnicos deberán realizar las comprobaciones necesarias para verificar el cumplimiento de los requisitos de cálculo del indicador que están contenidos en la versión 5 de la instrucción. A modo de resumen deberán comprobar para cada línea y día revisado:

- Que los emparejamientos entre las expediciones programadas y las expediciones realizadas son conformes a lo estipulado.
- Que los retrasos permitidos en cada expedición son los correctos en relación con el intervalo de paso, o diferencia entre esa expedición y la siguiente programada.
- Que la pérdida de datos SAE es inferior al 3%.
- Que se realizan al menos el 98% de los servicios programados ese día
- Que se realiza el último servicio programado en cada sentido.
- Que se obtiene un 90% de cumplimiento como promedio del día.
- Que se obtiene un 90% de cumplimiento en hora punta (2 horas por la mañana y 2 horas por la tarde).

Por otra parte, comprobarán, en el informe mensual de la concesión, que se cumple el requisito de no modificar hasta un 3% de los datos mal registrados en el SAE, un máximo de 15 días al mes para cada línea.

Por último, comprobarán la trazabilidad de los datos contenidos en los informes, desde el dato más crudo que se obtiene en el SAE hasta el dato que consta en el informe de cumplimiento de la oferta mensual de la concesión.

### 3.5 CONTRASTE DE LA INFORMACIÓN DE LOS SAE Y OTRAS BBDD DEL CRTM

El equipo de trabajo contrastará la información contenida en los SAE con los datos que se obtengan a través de otras bases de datos del CRTM, como el registro de validaciones de viajes (bbdd BIT) y los datos de la oferta programada diseñada por el CRTM (bbdd Gestra).

### 3.6 ELABORACIÓN DE INFORMES

Se deberá realizar un informe técnico por cada concesión con el resultado de la verificación efectuada por los técnicos, en la que se explique la metodología utilizada, días y líneas analizadas, información utilizada, resultados obtenidos y, en caso de existir, se expliquen los incumplimientos encontrados incorporando las pruebas que los respalden.

En caso de que los hallazgos encontrados hayan de ser subsanados por los operadores, se deberá realizar un informe concretando de forma sucinta los hallazgos y los aspectos a corregir, utilizando un lenguaje administrativo a partir de una plantilla que facilitará el CRTM.



### 3.7 COMPROBACIÓN DE LA SUBSANACIÓN DE ERRORES

Las empresas que hayan sido requeridas por ACA, deberán entregar la información pertinente en el plazo indicado por la Administración, y serán los técnicos de TRAGSATEC quienes deberán verificar que efectivamente los errores han sido subsanados, o bien valorar las apreciaciones aportadas por las empresas que pudieran justificar la veracidad de la información aportada al CRTM.

### 3.8 RESUMEN DE ACTIVIDADES Y TAREAS

A continuación se incluye una tabla resumen con las tareas a realizar.

Actividades y tareas
3.1. Planificación de los trabajos, con objeto de fijar la muestra y establecer un cronograma con hitos y reuniones de seguimiento.
<p>3.2 Asimilación de la instrucción técnica ITPCI 5.3.1.i Cumplimiento de la oferta y los informes asociados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de cumplimiento diario por línea.</li> <li>Informe de cumplimiento mensual por línea.</li> <li>Informe de cumplimiento mensual de la concesión.</li> </ul>
<p>3.3 Extracción de la información de los SAE (13 SAE de 3 tipos diferentes), en concreto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de cumplimiento diario por línea.</li> <li>Informe de rejilla de paso por parada.</li> <li>Informe de servicios.</li> </ul>
<p>3.4 Comprobación del cumplimiento de los requisitos de cálculo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de cumplimiento diario (por línea y día): <ul style="list-style-type: none"> <li>Que los emparejamientos entre las expediciones programadas y las expediciones realizadas son conformes a lo estipulado.</li> <li>Que los retrasos permitidos en cada expedición son los correctos en relación con el intervalo de paso, o diferencia entre esa expedición y la siguiente programada.</li> <li>Que la pérdida de datos SAE es inferior al 3%</li> <li>Que se realizan al menos el 98% de los servicios programados ese día</li> <li>Que se realiza el último servicio programado en cada sentido</li> <li>Que se obtiene un 90% de cumplimiento como promedio del día</li> <li>Que se obtiene un 90% de cumplimiento en hora punta (2 horas por la mañana y 2 horas por la tarde).</li> </ul> </li> </ul>



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1038003491710038727019**

Actividades y tareas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de cumplimiento mensual: <ul style="list-style-type: none"> <li>Que no se han modificado datos mal grabados de forma automática en más de 15 días por línea ni en más de un 3%.</li> </ul> </li> <li>Trazabilidad del dato: <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de rejilla de paso ► Informe de cumplimiento diario ► Informe de cumplimiento mensual.</li> </ul> </li> </ul>
<p>3.5 Contraste de la información de los SAE y otras BBDD del CRTM, en concreto se verificará la información extraída de los SAE con la que consta en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>GESTRA o información de la oferta programada.</li> <li>BIT o información de las validaciones realizadas por los viajeros.</li> </ul>
<p>3.6 Elaboración de informes, en concreto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>34 informes (1 por cada concesión), en el que se explique: <ul style="list-style-type: none"> <li>Metodología utilizada.</li> <li>Días y líneas analizadas.</li> <li>Informes y bbdd utilizadas.</li> <li>Resultados obtenidos.</li> <li>Hallazgos y pruebas que los respalden.</li> <li>Conclusiones.</li> </ul> </li> <li>Informe de detalle, en un número igual al número de concesiones en las que se hayan encontrado desviaciones en la metodología de cálculo. Se elaborarán en base a una plantilla aportada por ACA utilizando lenguaje administrativo.</li> </ul>
<p>3.7 Comprobación de la subsanación de errores. Para las concesiones requeridas se analizará la información que aporten las empresas para respaldar sus datos o bien para subsanar los errores señalados en el informe de detalle.</p>

#### 4. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES

Este encargo tiene en cuenta la resolución de 27 de octubre del año 2010 publicada en el BOE del 18 de enero del año 2011, en la cual la Comisión Mixta para las Relaciones con el Tribunal de Cuentas insta a las administraciones públicas a adoptar medidas para la correcta ejecución de los servicios externos contratados.

También pretende dar cumplimiento a la normativa vigente de la administración autonómica de la Comunidad de Madrid con respecto a las instrucciones para la gestión de las contrataciones de servicios y encomiendas de gestión, a fin de evitar incurrir en supuestos de cesión ilegal de trabajadores.





TRAGSATEC llevará a cabo las tareas previstas en este encargo con los medios humanos y materiales suficientes para desarrollar correctamente los trabajos programados en los plazos de ejecución previstos, aparte de asegurar que se dispone de los medios propios suficientes para la buena ejecución del proyecto. TRAGSATEC será plenamente responsable del resultado y calidad de los trabajos a realizar, en los términos señalados en la presente memoria técnica y sus anexos, y en la Resolución de Encargo.

TRAGSATEC dispone de los medios humanos, técnicos y materiales y posee la especialización, experiencia y capacidad suficiente para ejecutarla en los términos que establece este PPT, de los que carece el ACA por estar los técnicos comprometidos en otros trabajos no externalizables.

Corresponderá a TRAGSATEC la selección del personal que, dentro del que dispone, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia indicados en este encargo, formará parte del equipo de trabajo, sin perjuicio de la verificación por parte del ACA del CRTM del cumplimiento de estos requisitos. Igualmente, TRAGSATEC procurará la estabilidad en el equipo de trabajo, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a ACA de cualquier variación puntual en su composición, así como las razones que las justifiquen.

#### **4.1 PERSONAL**

Para la correcta ejecución de los trabajos encargados, se requiere contar con titulados de diversa experiencia en las materias que se relacionan en la siguiente tabla.





Nº DE EMPLEADOS	TITULACIÓN	PERFIL
1	Jefe de Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Experiencia en gestión de trabajos para la Administración.</li> <li>– Experiencia en gestión de equipos y diseño de experimentos.</li> <li>– Experiencia en elaboración de informes y estadísticas, adaptadas a las necesidades de órganos gestores de la administración.</li> </ul>
2	Titulado superior o grado más máster con al menos de 1 año de experiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Titulación en informática, estadística, matemáticas, ingeniería o similar.</li> <li>– Capacidad de trabajar en equipo.</li> <li>– Manejo avanzado de Excel.</li> <li>– Capacidad de analizar datos, llegar a conclusiones, inferir resultados, así como conocimientos estadísticos.</li> <li>– Experiencia sintetizar la información y redactar informes.</li> </ul>

TRAGSATEC velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del encargo desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de las actividades delimitadas en este encargo.

TRAGSATEC designará a un coordinador responsable del presente encargo de su plantilla.

Los técnicos de TRAGSATEC serán organizados, dirigidos y controlados permanente y exclusivamente por el coordinador designado por la empresa. Este coordinador será el enlace real y directo con los empleados públicos encargados de la dirección del encargo, teniendo un nivel de cualificación y jerarquía adecuado dentro de la empresa, para el desempeño de dicha labor.

El coordinador, asimismo, tendrán entre sus obligaciones las siguientes:

- Actuar como interlocutor de la empresa encargada frente a la entidad encargante, canalizando la comunicación entre la empresa encargada y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al encargo, de un lado, y la entidad encargante, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del encargo.
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del encargo e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio encargado.



- c. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encargadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- d. Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del encargo debiendo coordinarse adecuadamente la empresa encargada con la entidad encargante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- e. Informar a la entidad encargante acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del encargo.

Los empleados públicos evitarán dirigir instrucciones directas al personal puesto a disposición por TRAGSATEC, debiendo relacionarse con el coordinador responsable del proyecto, designado por la empresa.

En caso de que la Administración resulte sancionada administrativamente o condenada solidariamente con TRAGSATEC al pago de indemnización o salarios de tramitación por cesión ilegal de trabajadores o despido, TRAGSATEC se compromete con la Administración a asumir el coste económico total de la sanción, de la indemnización o de los salarios de tramitación que deban abonarse a los trabajadores de TRAGSATEC.

En este encargo, TRAGSATEC no requerirá la colaboración de empresas particulares.

TRAGSATEC asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del encargo, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos otros derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

También se comprometerá a vigilar el cumplimiento de la normativa sobre Seguridad y Salud que indica la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y la Ley 54/2003 de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales, a través del vigente Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo TRAGSA.

Una vez se haya formalizado el encargo y antes del inicio de los trabajos, se procederá a establecer los mecanismos de coordinación que el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el art. 24 de la Ley 31/1995, determina.

En general, los trabajos y tareas recogidos en esta memoria técnica serán realizados por personal de TRAGSATEC que realizará su trabajo, principalmente, en las dependencias de la unidad encargante.



## 4.2 MEDIOS INFORMÁTICOS

### Hardware:

Ordenador portátil estándar con monitores de 14" para el personal que trabaja en el proyecto.

### Software para la elaboración de documentos:

- Microsoft Office, para la redacción de documentos (Word), Excel o Access para la gestión de archivos de datos.
- Teams para comunicación con el equipo de ACA

## 5. SISTEMA DE EJECUCIÓN

El Servicio previsto se realizará por el Sistema de Ejecución Administración-TRAGSATEC.

El encargo, cuya ejecución se registrará por esta memoria técnica, fundamentada en el artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, así como en la Disposición Adicional 24ª de ese mismo texto legal en la que se recoge el régimen jurídico de la Empresa TRAGSA y de sus filiales que, como es el caso de TRAGSATEC, están integradas en su Grupo con la condición de medio propio personificado y servicio técnico de la Administración General del Estado, así como en el Real Decreto 345/2025, de 22 de abril, por el que se desarrolla el régimen jurídico de la Empresa de Transformación Agraria, SA, S.M.E., M.P. (TRAGSA) y de su filial Tecnologías y Servicios Agrarios, SA, S.M.E., M.P. (TRAGSATEC).

## 6. PLAZOS Y VIGENCIA

Se prevé que todos los trabajos descritos en el punto 3 conlleven una duración de 3 meses, según el siguiente cuadro.

Actividades y tareas	Mes 1			Mes 2		Mes 3	
3.1 Planificación de los trabajos							
3.2 Asimilación de la instrucción técnica							
3.3 Extracción de la información de los SAE							
3.4 Comprobación del cumplimiento de los requisitos de cálculo							



Actividades y tareas	Mes 1		Mes 2		Mes 3	
3.5 Contraste de la información de los SAE y otras BBDD del CRTM						
3.6 Elaboración de informes						
3.7 Comprobación de la subsanación de errores						

Los trabajos comenzarán una vez sea comunicada la Resolución a la empresa, en la fecha que ésta establece como inicio de los trabajos, siendo la fecha prevista el 06 de abril de 2026, finalizándose éstos en un plazo de 3 meses, previsiblemente el 05 de julio del año 2026, pudiéndose prorrogar la actividad, a petición del CRTM, en prórrogas consecutivas de 3 meses de duración con un máximo de dos prórrogas.

## 7. DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS

La responsabilidad de ejercer como unidad que ENCARGA es el ACA de la División de Calidad y Atención al Cliente del CRTM en la figura que se designe al inicio de los trabajos como responsable del encargo.

Corresponderá al CRTM, concretamente al ACA, la dirección funcional, fijando las reuniones necesarias para el cumplimiento y la entrega de lo ya establecido en la descripción de los trabajos.

La responsabilidad de ejercer como unidad que RECIBE Y REALIZA EL ENCARGO será de la persona que designe de su plantilla TRAGSATEC, en la figura del coordinador que se designe para el presente encargo.

La documentación, los soportes informáticos y cualquier otro material legible por máquina o a través de cualquier soporte, que resulte como consecuencia de los trabajos a efectuar, deberán ser entregados al ACA, responsable por parte del CRTM, en su totalidad y estar a disposición de ésta durante todo el proceso de realización del encargo.

Corresponderá al responsable de este encargo:

- Coordinar y dirigir los trabajos incluidos en ella.
- Dirimir cualquier cuestión o incidencia que se plantee durante la ejecución de las actuaciones, incluido el establecimiento de prioridades, la concreción de los objetivos, o la determinación explícita de los trabajos a desarrollar.
- Fijar y dirigir las reuniones necesarias en función del grado de avance de los trabajos.
- La determinación de las herramientas informáticas a emplear en el desarrollo del trabajo.



- Fijar los estándares en cuanto a la normalización y la metodología a seguir.
- Recibir de la empresa encargada los informes periódicos del seguimiento de los trabajos realizados objeto del encargo.
- Certificar las entregas parciales y finales.

El responsable del encargo únicamente se relacionará el coordinador de TRAGSATEC.

## 8. FINANCIACIÓN Y ABONO DE LOS TRABAJOS

El abono de los trabajos se realizará con cargo al presupuesto comercial del CRTM para el año 2026 en base a las actividades y gastos realizados, recogido en el **Apartado 10** de la presente memoria técnica.

Conforme al apartado 2 del artículo 9 del Real Decreto 345/2025, de 22 de abril, por el que se desarrolla el régimen jurídico de la Empresa de Transformación Agraria, S.A., S.M.E., M.P. (TRAGSA) y de su filial Tecnologías y Servicios Agrarios, S.A., S.M.E., M.P. (TRAGSATEC), con la periodicidad establecida en este encargo se extenderá la certificación que corresponda del avance de los trabajos. En este sentido, se emitirá una única certificación a la finalización de los trabajos.

Las certificaciones serán emitidas por la Administración, una vez comprobada la prestación del servicio y la realización de los trabajos contenidos en la misma. La forma de realizar la comprobación de la ejecución del Encargo será por los medios convencionales utilizados en función de las características del trabajo de que se trate, en particular, se comprobará que su elaboración corresponde con las exigencias establecidas en la presente memoria técnica, así como con los contenidos explicitados para cada una de las unidades de actuación señaladas. Su valoración se ajustará a las cuantías establecidas en el presupuesto del presente

Los trabajos se abonarán por el CRTM contra factura y certificación de conformidad.

Con motivo de la entrada en vigor de la Ley 28/2014, de 27 de noviembre, por la que se modifica entre otras la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del impuesto sobre el valor añadido, a partir del 1 de enero de 2015 quedan no sujetas al impuesto sobre el valor añadido (IVA) e impuesto general indirecto canario (IGIC) los encargos de prestación de servicios a las empresas del Grupo Tragsa (atendiendo a la clasificación de entrega de bienes y prestación de servicios en la Ley 37/1992, artículos 8 y 11 respectivamente).

De acuerdo con lo establecido en el artículo 9 de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso a la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público, en la factura debe identificarse los órganos a los que vaya dirigida, de conformidad con la disposición adicional trigésimo segunda de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, que establece que las facturas emitidas por la empresa deberán presentarse ante un registro administrativo a efectos de su remisión al órgano administrativo o unidad a quien corresponda la tramitación de la misma y con los siguientes datos:



- Razón social: CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS REGULARES DE MADRID
- Dirección: AVENIDA DE ASTURIAS 4, 28029 MADRID
- NIF: Q7850003J

En este sentido la factura deberá incluir los siguientes códigos:

- Oficina Gestora: A13003093
- Oficina Contable: A13003093
- Unidad Tramitadora: A13003093

La periodicidad (a efectos del posterior abono) de las certificaciones previstas se realizará de la siguiente manera:

05/07/2026 –Recepción final

No se prevé la realización de pagos anticipados.

## 9. MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL ENCARGO

Los trabajos, sus unidades y los plazos de ejecución descritos en la presente memoria técnica, tienen el carácter de máximos, por lo que cualquier modificación sobre los calendarios y actividades establecidas en este encargo, serán objeto de tramitación específica.

La finalización anticipada sobre el plazo establecido, o de cualquier otro tipo, será acordada por la Administración encargante y notificada de forma fehaciente a TRAGSATEC con, al menos, un mes de antelación. La resolución de modificación contendrá los efectos para la encargada de la misma.

## 10. DISPOSICIONES GENERALES

### 10.1 CONFIDENCIALIDAD

TRAGSATEC se compromete a observar confidencialidad sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos que le hayan sido facilitados el CRTM o por las empresas operadores, así como de los resultados de los trabajos.

### 10.2 RESULTADOS Y DERECHOS DE AUTOR

Los derechos de autor y cualquier otro derecho de propiedad sobre los resultados del encargo, a excepción de aquellos elementos contenidos en el mismo sobre los que exista



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: 1038003491710038727019



previamente un derecho de autor u otro derecho de propiedad, pertenecen exclusivamente a la Administración encargante.

### 10.3 RESPONSABILIDAD DE LOS RESULTADOS Y CALIDAD DE LOS TRABAJOS

TRAGSATEC, en cualquier caso, será plenamente responsable del resultado y calidad de los trabajos a realizar, en los términos señalados en el presente encargo.

### 10.4 PROTECCIÓN DE DATOS

TRAGSATEC se compromete a la adaptación y sometimiento en sus actuaciones al Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de datos (en adelante RGPD, de transposición directa y cumplimiento obligatorio desde el 25 de mayo de 2018), y a garantizar la seguridad e integridad adecuadas, así como a la transparencia de la información y comunicación, a la protección contra el tratamiento no autorizado y/o ilícito, en relación con las operaciones de tratamiento de datos personales que fueren necesarias para el cumplimiento y ejecución de lo previsto en el presente encargo, procediendo una vez le sea notificada la resolución de aprobación del encargo por la Administración a la firma, si procediere del correspondiente documento de compromiso de acuerdo con lo dispuesto en el art.28 del RGPD.

En todo caso, finalizados los trabajos, TRAGSATEC procederá al borrado y destrucción de todo archivo, documento o soporte, electrónico o de cualquier otro tipo, que pudiera contener datos de carácter personal.

La Administración pondrá a disposición de TRAGSATEC, cuando éste fuera encargado del tratamiento, únicamente la suficiente y necesaria información y datos personales de carácter confidencial, íntegros, encriptados o seudonimizados para la correcta ejecución de las operaciones de procesamiento y tratamientos requeridos en función de la finalidad del encargo. De igual forma, la Administración garantizará el acceso directo y restringido a los mismos, en la forma, condiciones, soportes y finalidad tal como estuvieran en el encargo correspondiente, y en observancia de los principios de proporcionalidad y adecuación, propios de la finalidad del encargo y, del derecho de acceso a las bases de datos y sistemas de información correspondientes.

En tal sentido, TRAGSATEC, cuando fuera encargado del tratamiento cumplirá con las obligaciones fijadas para el mismo, asumiendo así mismo, al igual que su personal la obligación de guardar secreto y la confidencialidad de toda la información que se proporcione por la Administración o a la que tuvieran acceso en el ejercicio de las funciones de procesamiento, considerando por tal aquellos datos de carácter personal recolectados y transmitidos necesarios para la ejecución del presente encargo, así como toda la información susceptible de ser revelada por escrito, de palabra o por cualquier medio o soporte, tangible o intangible, a la que tuviera acceso (cualquiera que sea la naturaleza de la mismos, sin limitación a informaciones y datos de carácter que deban de tratarse al amparo del presente encargo y de acuerdo con la finalidad del encargo).





Tanto la Administración como TRAGSATEC deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a los que estén expuestos, y provengan de una acción humana o del medio físico o natural. No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por la normativa de aplicación, respecto a su integridad y seguridad y, a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas.

La empresa estará obligada al debido sigilo y confidencialidad respecto de los mismos, que pertenecen al CRTM, y los utilizará en todo caso conforme a las instrucciones del Director del Encargo, así como para garantizar que su personal carece de conflicto de intereses y se compromete a la debida confidencialidad.

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

Firmado digitalmente por: MAQUEDA BURGOS JUAN ANTONIO  
Fecha: 2026.03.23 14:26

**Juan Antonio Maqueda Burgos**  
Jefe de División de Calidad y Atención al Cliente

**VºBº**  
**EL SECRETARIO GENERAL**

Firmado digitalmente por: BODEGA HERRÁEZ PABLO  
Fecha: 2026.03.23 18:18

**Fdo.: Pablo Bodega Herráez**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1038003491710038727019**

## ANEXO 1. ITPCI\_5.3.1.i CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1038003491710038727019**



Comunidad  
de Madrid

CONSEJERÍA DE VIVIENDA,  
TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS

CONSORCIO  
TRANSPORTES  
MADRID

# INSTRUCCIÓN PCI CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA


## ITPCI\_5.3.1.i

Versión: 05



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1038003491710038727019**

Elaborado por:	Jefe de División de Calidad y Atención al Cliente	
Propuesto por:	D.G. Planificación Estratégica y Explotación	Secretario General
Aprobado por:	Director Gerente del CRTM	
Fecha de aprobación y entrada en vigor:		Fecha de firma del Director Gerente


	CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA	INSTRUCCIÓN PCI
		ITPCI_5.3.1.i
		Versión: 05

## ÍNDICE DE CONTENIDO

1. OBJETO .....	2
2. ANTECEDENTES .....	2
3. ÁMBITO.....	2
4. DEFINICIONES .....	2
5. REQUISITOS .....	3
5.1. CONSIDERACIONES DE PARTIDA.....	3
5.2. EMPAREJAMIENTO DE EXPEDICIONES TEÓRICAS Y REALES.....	3
5.3. SERVICIOS INCUMPLIDOS .....	4
5.4. CÁLCULO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DIARIO DE CADA LÍNEA.....	4
5.5. CÁLCULO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA DE LA CONCESIÓN.....	5
5.6. DÍAS EXENTOS.....	6
6. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.....	6
7. CALCULO DEL INDICADOR .....	7
8. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR AL CRTM .....	7
9. APLICACIÓN DE BONIFICACIONES Y PENALIZACIONES.....	8
10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	9
11. MODELOS .....	9
12. ENTRADA EN VIGOR Y PERIODO DE ADAPTACIÓN.....	9
13. CONTROL DE CAMBIOS .....	9
ANEXO 1. CONTENIDO Y FORMATO DE LOS INFORMES .....	11
1. INFORME DE CUMPLIMIENTO DIARIO POR LÍNEA .....	11
2. INFORME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL POR LÍNEA .....	12
3. INFORME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL DE LA CONCESIÓN .....	13
4. INFORME DE CUMPLIMIENTO ANUAL POR LÍNEA.....	14
5. INFORME DE CUMPLIMIENTO ANUAL POR CONCESIÓN .....	15
ANEXO 2. DECLARACIÓN DE DÍAS POR SITUACIONES EXCEPCIONALES.....	16



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1038003491710038727019**

	CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA	INSTRUCCIÓN PCI
		ITPCI_5.3.1.i
		Versión: 05

## 1. OBJETO

El objeto de este documento es la definición del indicador “Cumplimiento de la oferta” y su procedimiento de cálculo, de acuerdo con el marco establecido por el Plan de Calidad de los Servicios de Transporte Regular Permanente de Viajeros de Uso General por Carretera en la Comunidad de Madrid (PCI), 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. En particular se aplican los epígrafes 5.3.1.i, 6 y 7.3 del PCI.

Este indicador refleja el porcentaje de servicios realizados puntualmente por la concesión conforme a la oferta programada autorizada por el CRTM y de acuerdo a los requisitos establecidos en esta instrucción.

## 2. ANTECEDENTES

Esta instrucción se elabora en base al Anexo 3 de la Metodología de Evaluación 2020, concretamente al capítulo 5.3.1.i Pautas de cálculo del indicador cumplimiento de la oferta.

## 3. ÁMBITO

De evaluación:

- Servicios realizados por la concesión. Análisis a nivel de línea.

Temporal:

- Se realiza un seguimiento mensual, aunque el indicador se obtendrá con frecuencia anual en base a los datos de cumplimiento diario.

De aplicación:


- El resultado se obtendrá para cada concesión de transporte regular por carretera sujeta al PCI del CRTM.

## 4. DEFINICIONES

- **Grado de cumplimiento anual de una concesión:** porcentaje de los servicios programados que han sido cumplidos a lo largo del año conforme a los criterios que se incluyen en esta instrucción.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1038003491710038727019**

	CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA	INSTRUCCIÓN PCI
		ITPCI_5.3.1.i
		Versión: 05

## 5. REQUISITOS

El operador deberá calcular el grado de cumplimiento anual de su concesión teniendo en cuenta la metodología de cálculo que se expone en este epígrafe.

Todos los cálculos, la aplicación de criterios numéricos y la expresión de resultados, se realizarán redondeando a un número con 2 decimales. El tercer decimal se redondeará al segundo decimal como sigue:

- De 1 a 4 se redondea hacia abajo. Ejemplo: 90,144 se redondea a 90,14.
- De 5 a 9 se redondea hacia arriba. Ejemplo: 90,145 se redondea a 90,15.

### 5.1. CONSIDERACIONES DE PARTIDA

- Se tendrán en cuenta los horarios vigentes en el momento de efectuar el control del servicio, sin excepciones. Por tanto, en ningún caso se utilizará como horario de contraste del cumplimiento un horario diferente a la oferta autorizada por el CRTM.
- El control del cumplimiento del servicio se efectuará en las salidas de cabecera y terminal de la línea.
- La verificación del cumplimiento se realizará línea a línea, obteniéndose la media del grado de cumplimiento en el conjunto de la concesión para cada día y calculándose un grado de cumplimiento global anual para el conjunto de la concesión.
- La fuente para la obtención de datos será el SAE, y no ninguna otra.


### 5.2. EMPAREJAMIENTO DE EXPEDICIONES TEÓRICAS Y REALES

Se emparejarán las expediciones realizadas con las expediciones programadas de acuerdo a lo siguiente:

- Una expedición teórica,  $ht_1$ , se emparejará con aquella expedición real,  $r_1$ , que cumpla que la hora de salida esté entre ' $ht_1-2min$ ' y  $ht_2$ , siendo  $ht_2$  la siguiente expedición teórica a  $ht_1$ . Además, se debe cumplir que la diferencia entre  $ht_1$  y  $r_1$  sea menor que la diferencia entre  $ht_2$  y  $r_1$  y así sucesivamente.
- Cuando una expedición teórica no pueda ser emparejada, siguiendo este criterio, con una expedición realizada y viceversa se considerará que la expedición teórica está incumplida.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1038003491710038727019**

	CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA	INSTRUCCIÓN PCI
		ITPCI_5.3.1.i
		Versión: 05

### 5.3. SERVICIOS INCUMPLIDOS

Para determinar si un servicio realizado incumple con la expedición programada a la que ha quedado emparejada según el apartado 5.2 de esta instrucción, la diferencia entre ambas no debe de ser superior al margen permitido, que se establece en función del intervalo de paso (en adelante  $i$ ).

Se calcula  $i$  como la diferencia horaria de una expedición teórica  $ht_1$  con la siguiente teórica  $ht_2$ . En el caso de la última expedición,  $ht_n$ , se calcula como diferencia con la expedición anterior  $ht_{n-1}$ .

Según el valor de  $i$ , los servicios serán clasificados en cuatro categorías:

- Categoría 1: Hasta 10 minutos
- Categoría 2: De 11 a 20 minutos
- Categoría 3: De 21 a 30 minutos
- Categoría 4: Más de 30 minutos

Así, una expedición realizada se considera incumplida respecto a su pareja planificada, cuando se produzcan las siguientes circunstancias en la salida de los vehículos:

- Retrasos:

- Categoría 1: Si el retraso es  $\geq 50\% i$
- Categoría 2: Si el retraso es  $\geq 40\% i$  y  $> 5$  minutos
- Categoría 3: Si el retraso es  $\geq 1/3 i$  y  $\geq 7$  minutos
- Categoría 4: Si el retraso es  $\geq 10$  minutos

- Adelantos:

Para las 4 categorías se considera incumplimiento del servicio cualquier adelanto superior a 2 minutos sobre la hora de salida establecida. Dada la importancia de la última expedición programada, cualquier adelanto en la misma será considerado incumplimiento.

### 5.4. CÁLCULO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DIARIO DE CADA LÍNEA

En el informe diario, que debe seguir el modelo que se incluye en el anexo 1 de esta instrucción, el operador deberá:


- En primer lugar, indicar todas las expediciones realizadas, diferenciándose claramente las registradas con SAE y de las que no haya sido posible.

A partir de esta información, se calculará el grado de cumplimiento diario de dos formas:



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestion.madrid.madrid.es>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1038003491710038727019**



	CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA	INSTRUCCIÓN PCI
		ITPCI_5.3.1.i
		Versión: 05

1. Teniendo en cuenta todas las expediciones realizadas (con datos registrados en SAE y datos no registrados en SAE). Es decir, el cálculo sería: “expediciones realizadas cumplidas / expediciones programadas totales”. Con este dato se rellena el campo **Grado Cumplimiento Día: (%)**.
2. Teniendo en cuenta sólo las expediciones registradas en el SAE, de forma que el cálculo se realice así: “expediciones realizadas cumplidas registradas con SAE / expediciones programadas totales”. Con este dato se rellena el campo **Grado Cumplimiento Día: (%) (solo datos registrados en SAE)**.

Se utilizará como **Grado de cumplimiento de la oferta** el valor calculado en primer lugar, siempre que el número de expediciones que no hayan sido recogidas en el SAE no supere el 3% del total de expediciones realizadas en ese día. En el caso de que se supere dicho porcentaje, el valor a tener en cuenta a efectos del indicador será el valor calculado según el punto 2.

- En segundo lugar, y siempre que el número de expediciones no registradas en el SAE no supere el 3% de las expediciones realizadas, se permitirá la modificación de expediciones no registradas en el SAE o de aquellas que estén mal registradas. El número de expediciones modificadas no podrá superar el 3% de expediciones realizadas. En ningún caso podrán modificarse las expediciones que no se han realizado.

En caso de que el número de expediciones programadas diarias sea menor de 34 y mayor de 10, se permitirá una expedición modificada de las no registradas o mal registradas en SAE.

Sin embargo, dada la importancia de cada expedición, en las líneas que tengan 10 o menos expediciones programadas ese día, no se permite la modificación de ninguna expedición, es decir, que el grado de cumplimiento diario se calculará para esa línea en ese día siempre según el punto 2 explicado anteriormente (**solo datos registrados en SAE**).

Dada la importancia de la última expedición programada y el peso que tiene en la valoración de este criterio, el registro de la misma habrá de ser recogido en el SAE, no admitiéndose su realización si no procede de esta fuente de datos.


En todo caso, se establece un máximo de 15 días a lo largo del mes por cada línea, en los que es admisible la modificación de expediciones en los términos anteriormente expuestos.

## 5.5. CÁLCULO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA DE LA CONCESIÓN

Tras calcular para cada línea el grado de cumplimiento diario, se comprobará que se cumplen las siguientes exigencias mínimas:



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
 mediante el siguiente código seguro de verificación: **1038003491710038727019**

	CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA	INSTRUCCIÓN PCI
		ITPCI_5.3.1.i
		Versión: 05

- La realización del 98% de los servicios programados. Los servicios programados no tendrán en cuenta los servicios de refuerzo que no estén incluidos en la programación.
- La realización del último servicio programado del día en cada sentido.
- El 90% de cumplimiento del servicio como promedio del día.
- El 90% de cumplimiento del servicio en hora punta (2 horas por la mañana y dos horas por la tarde). El CRTM propone tomar como hora punta por la mañana de 7:00 a 9:00 para todas las líneas a excepción de las líneas radiales entre Madrid y las coronas C, que serán de 6:00 a 8:00. Por la tarde se propone tomar de 18:00 a 20:00 excepto en los meses de junio, julio y agosto que se tomará de 15:00 a 17:00. En cualquier caso, el operador habrá de estimar la hora punta por línea de forma particular, por si hubiese que modificar la consideración del periodo horario de la hora punta en esa línea.

En caso de que no se cumpla alguna de las condiciones anteriores en un día, el grado de cumplimiento del servicio de la línea para ese día resultará del 85%, o bien el dato calculado, si este fuera inferior a 85%.

El grado de cumplimiento de la oferta de la concesión será el resultado de la media aritmética del cumplimiento de todos los días del año para todas las líneas de la concesión.

## 5.6. DÍAS EXENTOS

Con carácter general, se considerarán un máximo de diez días al año (días exentos) en los que se puede aceptar la justificación de situaciones excepcionales que afecten al cumplimiento del servicio siempre que sean causas ajenas a la explotación del operador, como por ejemplo episodios de nieve que impidan la circulación, huelgas, etc.

Para ello el operador debe entregar una declaración de los días excepcionales (máximo 10) en el plazo establecido en el punto 8 según el modelo incluido como Anexo 2 de esta instrucción.


Los días declarados podrán ser descontados facultativamente por el operador del cómputo global, de forma que el operador elabore un “Informe Anual concesión con días excepcionados”, que se entregará al CRTM en el plazo establecido en el punto 8 de esta instrucción. En el caso de que el operador se descuente más de 10 días en este informe se entenderá mala fe en el cálculo y se aplicará la máxima penalización.

## 6. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

El CRTM realizará las siguientes actuaciones antes de aceptar el cálculo del grado de cumplimiento realizado por el operador:



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1038003491710038727019**

	CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA	INSTRUCCIÓN PCI
		ITPCI_5.3.1.i
		Versión: 05

- Comprobará que los informes que se recogen en el punto 8 de esta instrucción se entregan en plazo.
- Verificará que el método de cálculo del indicador que utiliza el operador es conforme a esta instrucción.
- Comprobará que los datos utilizados emanan directamente del SAE del operador.

Adicionalmente el CRTM podrá realizar cálculos y comprobaciones de diversa índole para contrastar el valor obtenido por el operador. Asimismo, el CRTM puede realizar verificaciones in situ inspeccionando las salidas de cabecera y terminal de línea bien a través de una empresa ajena o con medios propios del CRTM.

## 7. CÁLCULO DEL INDICADOR

Se realizarán las verificaciones de los datos entregados según el punto 6 de esta instrucción. En el caso de que el CRTM tras la revisión anual del indicador identificara fallos de cálculo u otras desviaciones de esta instrucción siempre que éstos no sean de mala fe, requerirá la subsanación de los mismos. Si el operador no subsanara los errores en el plazo indicado en el requerimiento o bien los informes no se entregan en el plazo establecido en el punto 8 de esta instrucción, se considerará que el cálculo realizado por el operador incumple esta instrucción a los efectos que se establecen en el punto 9 de la misma.

En caso de que el CRTM no detectara incumplimientos y los informes se entreguen en el plazo establecido, se aceptará el valor del grado de cumplimiento anual calculado por el operador y se aplicará la bonificación/penalización que corresponda al nivel de cumplimiento alcanzado por el mismo.

## 8. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR AL CRTM


El operador debe reflejar sus datos diarios, mensuales y anuales en los informes de cumplimiento de la oferta, según el formato que se recoge en el Anexo 1, conforme a los requisitos contenidos en esta instrucción.

Se establecen los siguientes plazos para la entrega de los informes:

- 1. El informe “**Mensual concesión**” será aportado al CRTM en los primeros quince días del mes posterior al del cálculo.
- 2. El informe “**Anual concesión**” será remitido al CRTM durante el mes siguiente a la finalización del año.
- 3. La **declaración de días a excepcionar** según el Anexo 2 de esta instrucción es facultativa para el operador, y en caso de realizarse será remitida al CRTM durante el mes siguiente a la finalización del año.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1038003491710038727019**

	CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA	INSTRUCCIÓN PCI
		ITPCI_5.3.1.i
		Versión: 05

- 4. En caso de declarar días a excepcionar o exentos, el operador entregará el informe “**Anual concesión con días excepcionados**” durante el mes siguiente a la finalización del año, junto con los **informes mensuales** que se vean afectados por los días declarados a excepcionar por el operador.

Los documentos 3 y 4 no son de entrega obligatoria; si son recibidos pasado el plazo indicado en este epígrafe no serán tenidos en cuenta y el CRTM utilizará como valor para el indicador el que figure en el informe “Anual concesión” entregado por el operador.


El CRTM puede solicitar algún otro informe adicional si fuese necesario realizar alguna comprobación de los resultados obtenidos.

## 9. APLICACIÓN DE BONIFICACIONES Y PENALIZACIONES

- Tipo de indicador: Positivo / negativo (PN)
- Nivel de exigencia: **Cumplimiento de la oferta anual de la concesión (obtenido conforme a esta instrucción) = 95%**
- Bonificaciones/Penalizaciones
  - Bonificación máxima teórica: 0,60
  - Penalización máxima teórica: 0,42
- Repercusión:
  - Caso 1:** Valor =100%  
→ Bonificación máxima = 0,60
  - Caso 2:** Valores  $\geq 95\%$   
→ Bonificación proporcional =  $0,60 \times (\text{Valor obtenido} - 95\%)/5$
  - Caso 3:** Valores  $<95\%$  y  $\geq 90\%$   
→ Penalización parcial =  $0,42 \times 70\%$
  - Caso 4:** Se cumple alguno de estos criterios:
    - Valores  $<90\%$
    - Incumplimiento de la instrucción: el operador no subsana en el plazo otorgado por el CRTM los errores detectados en su cálculo o se aprecia mala fe en los datos entregados por el operador, o el operador se descuenta más de 10 días en el informe “Anual concesión con días excepcionados”.
 → Penalización máxima = 0,42



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
 mediante el siguiente código seguro de verificación: **1038003491710038727019**

	CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA	INSTRUCCIÓN PCI
		ITPCI_5.3.1.i
		Versión: 05

## 10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Instrucción 5.2.vi. en su versión en vigor.

## 11. MODELOS

- Informe de cumplimiento diario (Anexo 1)
- Informe de cumplimiento mensual (Anexo 1)
- Informe de cumplimiento anual (Anexo 1)
- Declaración de días excepcionados (Anexo 2)

## 12. ENTRADA EN VIGOR Y PERIODO DE ADAPTACIÓN


Esta instrucción entrará en vigor el día de su aprobación a efectos de la Evaluación del PCI.

## 13. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Epígrafe/s
01	Ver fecha de firma de la versión 02	Se modifica el primer párrafo para indicar que es necesario cumplimentar el informe diario, mensual y anual, pero solo son de obligada entrega al CRTM el informe mensual y el anual	8
02	Ver fecha de firma de la versión 03	Se recoge el criterio de redondear a 2 decimales, tanto para la expresión de resultados como para la aplicación de criterios y realización de cálculos.	5
03	Ver fecha de firma de la versión 04	Se sustituye la solicitud de días a excepcionar por una declaración.	5
		Se incorporan los plazos de entrega para la declaración de días a excepcionar y para los informes a modificar por este motivo.	8
		Se indica que en caso de descontarse más de 10 días la penalización será máxima, al entender mala fe en el cálculo.	9
		Se sustituye el modelo de solicitud de días excepcionados por el modelo de declaración de días excepcionados.	11
		Se modifica el Anexo 2 de solicitud a declaración.	Anexo 2



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: 1038003491710038727019

	CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA	INSTRUCCIÓN PCI
		ITPCI_5.3.1.i
		Versión: 05

Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Epígrafe/s
04	Ver fecha de firma de la versión 05	Se actualiza el índice	Índice
		Se reduce el porcentaje admisible de expediciones sin registro en el SAE de un 5% a un 3%.	5.4
		Se reduce el porcentaje de expediciones modificables por estar mal registradas en el SAE de un 5% a un 3%.	5.4
		En líneas con menos de 34 y más de 10 expediciones programadas en un día se permite la modificación de una que haya quedado mal registrada en SAE.	
		No se permite la modificación de ninguna expedición para calcular el cumplimiento oferta diario en líneas con 10 o menos expediciones programadas ese día.	
		Se establece un máximo de 15 días a lo largo del mes por cada línea, en los que es admisible la modificación de expediciones en los términos recogidos en el epígrafe.	



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1038003491710038727019**

La autenticidad de este documento se puede comprobar en <https://gestion.comunidad.madrid/csv> mediante el siguiente código seguro de verificación: **1038003491710038727019**






	CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA	INSTRUCCIÓN PCI
		ITPCI_5.3.1.i
		Versión: 05

### 3. INFORME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL DE LA CONCESIÓN

Concesión																																	
Empresa																																	
Año:																																	
Mes:																																	
Servicios Realizados respecto a los servicios programados (%)																																	
	Días																															Media	
Línea	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
Último servicio realizado (S/N)																																	
	Días																															Media	
Línea	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
Grado Cumplimiento Día: (%)																																	
	Días																															Media	
Línea	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
Grado Cumplimiento Día: (%) (solo datos registrados en SAE)																																	
	Días																															Media	
Línea	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
Grado Cumplimiento en Hora Punta (%)																																	
	Días																															Media	
Línea	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
Cumplimiento de la oferta (%)																																	
	Días																															MEDIA MENSUAL	
Línea	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
MEDIA																																	

La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<http://sede.caja.comunidadmadrid.es>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: 1038003491710038727019




	CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA	INSTRUCCIÓN PCI
		ITPCI_5.3.1.i
		Versión: 05

## 5. INFORME DE CUMPLIMIENTO ANUAL POR CONCESIÓN

Concesión													
Empresa													
Año:													
Servicios realizados respecto a los servicios programados (%)													
	Mes												
Línea	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Media anual
MEDIA													
Último servicio realizado (S/N)													
	Mes												
Línea	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Media anual
MEDIA													
Grado Cumplimiento Día (%)													
	Mes												
Línea	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Media anual
MEDIA													
Grado Cumplimiento en Hora Punta (%)													
	Mes												
Línea	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Media anual
MEDIA													
Cumplimiento de la oferta (%)													
	Mes												
Línea	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Media anual
MEDIA													



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1038003491710038727019**

	CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA	INSTRUCCIÓN PCI
		ITPCI_5.3.1.i
		Versión: 05

## ANEXO 2. DECLARACIÓN DE DÍAS POR SITUACIONES EXCEPCIONALES

Se declara la exención de            días del año            por situación excepcional para el cálculo del indicador “Cumplimiento de oferta” en la Concesión            , según lo establecido en el artículo 5.3.1.i del Plan de Calidad de los Servicios de Transporte Regular Permanente de Viajeros de Uso General por Carretera en la Comunidad de Madrid (PCI), 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.

Las fechas con situaciones excepcionales y la justificación de dicha excepcionalidad aparecen reflejadas en la siguiente tabla:

Fecha	Justificación

En Madrid, a            de            20

Fdo:



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1038003491710038727019**