

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



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE VIVIENDA,
TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE RIGE EL ESTUDIO DE CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERURBANO Y URBANO POR CARRETERA DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN 2024 Y 2025

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



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
1.1. DEFINICIONES	2
2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	2
3. OBJETO DEL TRABAJO.....	3
4. METODOLOGÍA.....	5
4.1. UNIVERSO DEL ESTUDIO Y MUESTRA	5
4.2. TRABAJO DE CAMPO.....	5
4.2.1. DISTRIBUCIÓN MUESTRAL	5
4.2.2. LUGAR Y FECHAS DEL MUESTREO	6
4.2.3. EQUIPO DE TRABAJO DE CAMPO	7
4.2.4. ENTREVISTAS.....	8
4.2.5. CUESTIONARIO	8
4.2.6. FORMACIÓN DEL EQUIPO.....	9
4.2.7. PRETEST	9
4.2.8. SEGUIMIENTO DEL TRABAJO	10
4.2.9. SUPERVISIÓN PRESENCIAL Y REMOTA.....	11
5. EXPLOTACIÓN DE RESULTADOS.....	12
6. INFORMES DEL ESTUDIO.....	14
7. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	16
8. CONDICIONES GENERALES	16
9. PRESENTACIÓN DE LOS TRABAJOS	17
10. PROGRAMA DE TRABAJO.....	17
11. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	19
ANEXO 1. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR CONCESIÓN	20
ANEXO 2. LÍNEAS A MUESTREAR POR CONCESIÓN	21
ANEXO 3. ENTREGABLES DEL CONTRATO.....	27
ANEXO 4. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	28



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 calidad percibida por los usuarios de los servicios ofrecidos en la red transporte regular de viajeros por carretera de Líneas Interurbanas y Urbanas de la Comunidad de Madrid en los años 2024 y 2025.

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 **responsable del contrato** 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 (CRTM), 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 CRTM 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 CRTM 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.



Por otra parte, mediante Resolución de 23 de octubre de 2009, del Director-Gerente del CRTM, se dispuso la publicación del Plan de Modernización de las concesiones de transporte público regular permanente de viajeros de uso general por carretera, que tiene entre sus objetivos primordiales la mejora en la calidad del servicio de este modo de transporte.

Fruto del plan anterior, en el año 2011, el CRTM publicó el 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), 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 el PCI 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 ellos, se incluyó la utilización de un indicador que reflejara la percepción de la calidad por parte del usuario del transporte interurbano obtenido a través de una encuesta objetiva que debía dirigir este organismo anualmente. El trabajo objeto de concurso se enmarca en este contexto.

Enmarcado dentro del PCI a través del indicador *5.3.8.i Valoración de la satisfacción de los usuarios*, el estudio objeto de este pliego ha de realizarse de forma conjunta para la red de transporte interurbano, si bien se debe garantizar una representación suficiente en cada concesión para obtener resultados significativos en cada una de ellas.

3. OBJETO DEL TRABAJO

El objeto del trabajo es la realización de un estudio específico anual para determinar la calidad percibida por 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. En esta edición el estudio irá dirigido a los usuarios de la red de autobuses diurnos exclusivamente.

Los resultados de este trabajo permiten calcular el ICS (Índice de Calidad del Servicio) y obtener el indicador *5.3.8.i Valoración de la satisfacción de los usuarios* para la aplicación anual del PCI a las empresas concesionarias que están sujetas al mismo.

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 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
- 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) anual.



4. METODOLOGÍA

Los licitadores quedan sujetos a la metodología de trabajo utilizada por el CRTM en los estudios de calidad del servicio y que se expone a continuación.

La consecución del objetivo de este estudio se abordará mediante una metodología cuantitativa, desarrollándose para ello todas las fases necesarias para el diseño y ejecución de la misma. La investigación analizará la red de transporte interurbano por carretera durante la utilización del servicio mediante un cuestionario estructurado.

Durante el contrato se realizarán 2 estudios: uno independiente para conocer la calidad percibida por los usuarios en 2024 y otro en 2025. Hay que señalar que, aunque el contrato se extiende hasta 2026, en esta última anualidad no se realizan trabajos de campo, sino que las actividades a realizar se circunscriben al análisis de datos y elaboración de informes correspondientes a los datos recabados en 2025.

El desarrollo de la metodología se concreta en los siguientes puntos.

4.1. Universo del estudio y muestra

El universo a investigar lo compone el conjunto de usuarios de líneas interurbanas de autobuses de la red de servicio diurno. 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.

4.2. Trabajo de campo

Se establece un tamaño de muestra de 13.500 entrevistas/año, lo que totaliza 27.000 entrevistas mínimas en el contrato.

4.2.1. Distribución muestral

El tamaño de la muestra teórica mínima será de 13.500 entrevistas/año, distribuidas según el **Anexo 1**, para abarcar las 36 concesiones interurbanas y urbanas y el servicio de la EMT de Fuenlabrada (U0058), de forma que se obtengan datos representativos por concesión. El cumplimiento de estas cuotas es obligatorio para el adjudicatario, estando sujeto a las penalidades recogidas en el PCAP.

El licitador podrá incrementar en su oferta el tamaño muestral lo que será valorado según los criterios de adjudicación. En este caso las entrevistas adicionales se distribuirán de acuerdo con los viajes medios por concesión y siempre tendrán como



fin la reducción de los errores máximos por concesión. Este reparto de encuestas adicionales tendrá que ser aprobado por el responsable del contrato.

Las líneas a muestrear dentro de cada concesión se recogen en el **Anexo 2** de este documento. La muestra por concesión se ha de repartir entre las líneas a mostrar teniendo en cuenta la demanda de las líneas, que será entregado al adjudicatario.

Se establecen las siguientes cuotas en relación al sexo, la edad y el periodo horario:

Sexo	
H	M
40%	60%

Edad (años)				
16 – 25	26 - 39	40 - 54	55 – 64	65 y más
38%	13%	24%	13%	12%

Periodo Horario (h)				
7:00-9:30	9:31-13:00	13:01-16:30	16:31-20:00	20:00-22:00
20%	21%	26%	25%	8%

Las cuotas de sexo y periodo horario son iguales para todas las concesiones. La cuota de edad es genérica para el conjunto de la red, y, tras la adjudicación, será ajustada por concesión en adecuación al perfil de edad de sus usuarios. Antes de comenzar el muestreo las cuotas sexo, edad y periodo horario quedarán definidas para el global y por concesión. Por otra parte, el 75% de la muestra por líneas se obtendrá de acuerdo con estas cuotas. Las salvedades a estos requisitos deberán ser previamente autorizadas por el responsable del contrato de acuerdo con las características de la concesión o línea afectada. El incumplimiento o desviaciones no autorizadas sobre las cuotas previstas dará lugar a las penalizaciones que se exponen en el PCAP.

Las entrevistas se llevarán a cabo desde las 7:00 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.

4.2.2. Lugar y fechas del muestreo

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.



Cada campaña anual se realizará en el último trimestre del año, preferentemente en el mes de octubre, manteniendo la premisa de que sea un periodo típico y lo más estable posible en cuanto a demanda de transporte se refiere durante todo el muestreo.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria acordará con el responsable del contrato las fechas exactas de realización de las entrevistas. Para ello, la planificación temporal anual del trabajo de campo deberá ser recogido en un plan de investigación o programa de trabajo que la empresa adjudicataria ha de facilitar a la Dirección del Estudio con al menos 10 días de antelación a la realización del trabajo de campo para que esta proceda a su aprobación y notificación a las concesiones. Cualquier cambio en la planificación inicial del trabajo de campo debe de ser avisada al Responsable del contrato con una antelación mínima de 3 días laborables.

Cuando las encuestas se realicen en los Intercambiadores de Transporte, el CRTM tendrá que avisar a las empresas gestoras de los mismos, indicando nombre y DNI de los encuestadores. En estos casos será necesario concretar y comunicar por parte contratista las fechas de realización de encuestas en estas ubicaciones lo antes posible, y siempre respetando el plazo de 3 días laborables de antelación. De otra forma no se podrá garantizar que se permita realizar el trabajo a los encuestadores en Intercambiadores.

El trabajo de campo se llevará a cabo en días laborables, de lunes a viernes y tendrá una duración máxima de 1 mes, incluidas las recuperaciones necesarias para alcanzar las cuotas previstas. Los desplazamientos en el periodo máximo establecido serán objeto de penalización como se recoge en el PCAP. 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.

4.2.3. Equipo de trabajo de campo

El equipo de trabajo de campo, así como el personal para la supervisión presencial deberán dimensionarse para poder llevar a cabo las campañas anuales en los plazos establecidos en el punto 4.2.1. y el punto 4.2.2. Dado que el cálculo del número de entrevistadores depende de la dificultad del trabajo y del número de días previstos para su realización, la reducción en el número de días de trabajo deberá ir acompañada de la consiguiente adaptación de la cantidad de personal destinada a esta actividad.

Todos los entrevistadores llevarán un chaleco identificativo durante el trabajo de campo que deberá ser provisto por la empresa.



4.2.4. Entrevistas

CAPI: Entrevista personal asistida por ordenador. Los dispositivos portátiles (tablets o similar) tendrán un micrófono integrado para la grabación de las entrevistas y deberán ir provistos de sistemas que garanticen su autonomía inalámbrica durante todo el periodo de trabajo diario del entrevistador. Deberán registrar el geoposicionamiento, así como el tiempo de inicio y de fin de encuesta.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un número suficiente de dispositivos para todos los agentes entrevistadores y contar con equipos de reserva en caso de que sea necesaria su sustitución. También deberá contemplar el uso de baterías externas, cuando así se considere necesario para garantizar la carga del dispositivo durante toda la jornada de encuestas.

4.2.5. Cuestionario

El cuestionario a utilizar estará compuesto por la serie de indicadores de valoración del servicio mencionados 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.

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, por un lado, permitan caracterizar sociodemográficamente al usuario y por otro permitan 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 y 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.



El CRTM proporcionará en un documento Word la encuesta realizada el año anterior y el adjudicatario realizará los ajustes que se consideren necesarios a indicación del responsable del contrato una vez valoradas, en su caso, las propuestas del adjudicatario. El adjudicatario programará la entrevista para que pueda ser realizada por metodología CAPI.

4.2.6. Formación del equipo

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 detallan tanto las funciones de todo el equipo implicado en la encuesta como del objetivo de la misma. Además, el personal de campo recibirá una formación presencial, en la que se revisará el cuestionario en su totalidad y se resolverán las dudas que pudieran surgir acerca de la encuesta o sus objetivos. A la misma podrá asistir el responsable del contrato.

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 CRTM 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.
- Información del itinerario de la línea, cabeceras y sus horarios.

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.

4.2.7. 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 a alcanzar para verificar su correcta comprensión y duración. Estas entrevistas no estarán incluidas en la muestra final. El pretest deberá realizarse tanto en el estudio de 2024 como en 2025, aunque el cuestionario no varíe.

Las herramientas de grabación de entrevistas y de seguimiento y supervisión de los trabajos deberán estar disponibles en el momento de realización del pretest y deberán ser objeto de comprobación en esa fase del trabajo.



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 desde la realización del pilotaje.

4.2.8. Seguimiento del trabajo

La empresa adjudicataria deberá exponer al responsable del contrato con todo detalle la forma concreta de llevar a cabo el trabajo y la organización del trabajo de campo, así como los métodos de seguimiento, control y supervisión. Todo ello quedará recogido en el programa de trabajo a entregar por el adjudicatario.

Se exige que la empresa tenga una herramienta que permita realizar el seguimiento diario de la consecución de las distintas cuotas (concesión, sexo, edad, periodo horario, líneas muestreadas, etc...) así como el grado de completitud de la muestra.

El licitador deberá incluir en su oferta el método que llevará a cabo para garantizar la ejecución del muestreo según los requisitos establecidos en el PPT, considerándose su no consecución motivo de incumplimiento sujeto a las penalizaciones recogidas en el PCAP.

Una vez finalizado el trabajo de campo, la empresa adjudicataria deberá entregar el correspondiente informe en un plazo máximo de cinco días hábiles desde la finalización del mismo.

Asimismo, es obligatoria la grabación de las entrevistas para su escucha y supervisión posterior por el responsable del contrato. 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, línea y concesión).



- Todas las entrevistas deberán estar disponibles en un plazo máximo de 72 horas desde su realización para su escucha por el responsable del contrato. El sistema de grabación deberá ofrecer solo entrevistas reales, la empresa deberá eliminar los audios que correspondan a grabaciones erróneas.

Las grabaciones serán entregadas al responsable del contrato con una organización que permita filtrar las grabaciones por agente, día y cuotas de la entrevista.

4.2.9. Supervisión presencial y remota

Se establece un 15% de supervisión presencial (2.025 encuestas/año para 13.500 encuestas) simultánea al desarrollo del trabajo de campo que permita verificar la correcta selección de los usuarios y la realización efectiva de las entrevistas desde su inicio a su finalización, así como el correcto trato al entrevistado. Esta supervisión ha de realizarse con un equipo de trabajo diferente al que realiza las encuestas para garantizar su independencia. 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. La planificación de la supervisión presencial deberá incluirse en el programa de trabajo que entregue el licitador para conocimiento del responsable del contrato.

En el informe de campo a entregar por el contratista se incluirá un archivo Excel donde se identifique la encuesta que ha sido supervisada presencialmente, y quede cumplimentado el agente encuestador y supervisor, el día, hora, concesión y línea que corresponda a la encuesta, así como los comentarios y resultados de dicha supervisión.

En gabinete, la empresa deberá llevar a cabo controles de calidad sobre, al menos, un 15% de las entrevistas completadas (2.025 encuestas/año para 13.500 encuestas); supervisión que se centrará en las encuestas que no han sido supervisadas presencialmente, aunque también se llevará control sobre las supervisadas presencialmente para comprobar que el trabajo se efectuó. En control de calidad será realizado mediante escucha de las grabaciones o, en caso de pérdida de la grabación o de incompletitud de la misma, mediante llamadas telefónicas. Para ello habrá que solicitar al encuestado su teléfono cuando éste se niegue a ser grabado. Las escuchas o llamadas 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 que incluirá el adjudicatario en el programa de trabajo, deberá incluir una previsión de distribución de las tareas de control durante el conjunto del periodo del trabajo de campo. Obligatoria deberá iniciarse una vez transcurridos tres días laborables desde el inicio del trabajo de campo 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 telefónicos comportan la realización de una corta llamada telefónica, 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.

Toda la supervisión (en gabinete 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. Los resultados de la misma se entregarán en un Excel, identificando la encuesta supervisada, el agente encuestador y supervisor, el día, hora, concesión y línea que corresponda a la encuesta, así como los comentarios y resultados de dicha supervisión.

En caso de que el licitador oferte un mayor número de encuestas, deberá respetarse el 15% de supervisión presencial y el 15% de supervisión en gabinete teniendo en cuenta las encuestas adicionales.

Por último, añadir que el CRTM podrá supervisar in situ el desarrollo de los trabajos, sin comunicación expresa a la empresa adjudicataria, bien mediante el personal de este organismo, o bien mediante personal externo autorizado. 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 al responsable del contrato.

4.2.8 Base de datos

El adjudicatario entregará al responsable del contrato la bbdd completa obtenida, con la totalidad de las entrevistas realizadas y validadas tras la supervisión presencial y remota. El soporte de entrega será un fichero Excel correctamente codificado, estableciendo una clara relación entre el dato obtenido y la pregunta realizada en el cuestionario. El plazo de entrega de este fichero se establece en el **Anexo 3** de este documento y en el PCAP.

5. EXPLOTACIÓN DE RESULTADOS

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. 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) anual, además de la valoración



individualizada anual 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 cada año:

- 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). También habrá de calcularse un ICS para las 36 concesiones de transporte (se excluye la U0058 EMTF) que corresponde al indicador 5.3.8.i *Valoración de la satisfacción de los usuarios* del PCI según la metodología de desarrollo que será entregada por el CRTM al consultor.
- 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 CRTM 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, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en estudios anteriores y los que se obtengan mediante el contrato para las anualidades 2024 y 2025.

El tratamiento de los datos de cada anualidad 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 diferentes 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:
 - 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.
 - 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.
 - 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.

El adjudicatario entregará la tabulación bivariante y el análisis multivariable según los plazos establecidos en el PCAP.

6. INFORMES DEL ESTUDIO

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

- Informes anuales; que serán entregados para cada uno de los Estudios realizados (2024 y 2025):
 - a) Informe ejecutivo. Documento resumen con los principales resultados obtenidos.
 - b) Informe global, de carácter técnico que incluya todo el detalle del estudio realizado y los resultados obtenidos.
 - c) 37 informes individuales (36 concesiones y EMTF)

Se detalla a continuación el contenido de estos informes anuales:

- **Informe ejecutivo.** Documento resumen, directo y expuesto de forma atractiva con los principales resultados obtenidos. Este informe será presentado al



CRTM por el licitador en una exposición que puede ser grabada para uso interno del CRTM. Contendrá:

- 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. Indicador 5.3.8.i del PCI
 - Matriz de fortalezas y debilidades
 - Recomendaciones y valoración del precio
 - Evolución del servicio
 - Actitud de los usuarios
 - Gestión de reclamaciones
 - Tipología de usuarios
- **Informe global del conjunto de la red** que incluya con detalle:
 - Metodología utilizada con glosario de términos.
 - 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.
 - Caracterización de la demanda
 - Análisis de consistencia aplicados a los datos antes de su explotación.
 - Análisis de los datos, 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 5 de este documento y aquellos que se realicen por sugerencia de la empresa adjudicataria.
 - Ficha resumen con los resultados de cada atributo obtenidos en función del perfil del usuario.
 - Importancia del servicio y distancia con la valoración obtenida
 - ICS calculado (global, propio, de las concesiones...)
 - Evolución de las variables obtenidas: global, agregadas por dimensiones y detallada por atributos
 - Matriz de fortalezas y debilidades del servicio.
 - Propuesta de mejora metodológica del estudio.
 - **Informe individual** (37 informes: 36 concesiones y EMTF)
 - 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 de usuarios.

Todos los datos por operador serán comparados con el conjunto de la red.

Todos los informes deberán ser auto-explicativos y contener comentarios argumentativos de los resultados obtenidos. Previo a la entrega de informes, el contenido (índice) y la apariencia de cada uno de ellos deberán ser aprobados por el responsable del contrato. Antes de la entrega de los 37 informes individuales, el adjudicatario elaborará uno para aprobación del responsable del contrato, por lo que deberá entregarse con la suficiente antelación.

Por último, de cara al indicador 5.3.8.i *Valoración de la satisfacción de los usuarios* del PCI, el adjudicatario entregará un documento Excel que incluya el indicador calculado para el total de la red y una hoja por cada concesión que recoja los valores individuales. El modelo de este archivo será entregado por el CRTM tras la adjudicación.

Los plazos de entrega de todos los informes, así como otros entregables en el contrato se recogen en el **Anexo 3** de este documento.

7. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tras la entrega de los informes anuales el licitador realizará una presentación de los resultados de cada anualidad basada en el informe ejecutivo presentado por medios visuales (power point o similar) que podrá ser grabada para la difusión de resultados dentro del CRTM.

8. CONDICIONES GENERALES

El Consultor realizará la totalidad de los trabajos de producción: encuestas, cálculos, mecanografía, gráficos, 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. Por ello se ha pedido como criterio de solvencia que el licitador esté certificado



en dicha norma. Asimismo, deberá cumplir las normas relativas de información y confidencialidad de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Asimismo, la empresa adjudicataria y todas las personas que intervengan en este trabajo quedan sujetas al secreto estadístico en lo que respecta a toda la información relativa al estudio (Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública, artículo 13 y siguientes), que no podrá en ningún caso difundirse o cederse a terceros.

Es obligación de la empresa adjudicataria y del personal contratado para la ejecución de los trabajos observar y cumplir rigurosamente en toda la normativa que les fuere de aplicación, como el Reglamento de Viajeros del Transporte Interurbano de la Comunidad de Madrid, así como otras normas y medidas de Seguridad establecidas por la normativa vigente durante el tiempo de ejecución de la prestación de servicio. En consecuencia, no podrá alegar desconocimiento 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 toda la normativa vigente.

9. 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.

La entrega definitiva de informes correspondiente a cada anualidad, revisada y con la conformidad del responsable del contrato, se realizará en el plazo máximo establecido en el PCAP.

Se entregarán todos los documentos obtenidos a través del contrato (informes, tablas y bases de datos) en soporte digital. Las tablas se deberán entregar en formato Excel, con todas las variables utilizadas en el análisis etiquetadas.

10. 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 responsable del contrato (por parte del CRTM), entendiéndose que toda revisión del Programa requerirá la aprobación del responsable del contrato. El programa de trabajo será objeto de seguimiento y puesta al día en la forma que se determine por el responsable del contrato.

El programa de trabajo se entregará en un plazo de 7 días hábiles desde la adjudicación del contrato y siempre antes 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:

- 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.
- El calendario de los trabajos, establecido de acuerdo con lo especificado en el capítulo correspondiente a este Pliego.
- La información de base que el Equipo Técnico contratado hubiera recopilado o se propusiera recopilar con vistas a la ejecución de los trabajos. A su finalización será entregado un ejemplar con el resultado de la misma al responsable del contrato.
- Especificación y planificación de las medidas especiales establecidas para la ejecución del contrato de acuerdo con las exigencias recogidas el 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 al responsable del contrato de forma que esta disponga de ella antes de 3 días hábiles 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).

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 el responsable del contrato. La interlocución con el responsable del contrato del CRTM corresponderá siempre a la persona designada como Jefe del Estudio en la presentación de su oferta.

El responsable del contrato 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 el responsable del contrato sin justificación suficiente por parte del Consultor, serán considerados, a todos los efectos, como no realizados.

11. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

En el Anexo 4 de este documento se incluye en Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) que aglutina los requisitos establecidos en el pliego y serán objeto de seguimiento durante la ejecución del contrato estando sujetos a las penalizaciones recogidas en el PCAP.

Madrid, a fecha de firma
Firmado digitalmente por: MAQUEDA BURGOS JUAN A
Fecha: 2024.03.20 17:51

EL PROponente

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

VºBº

Firmado digitalmente por: BODEGA HERRÁEZ PABLO
Fecha: 2024.03.21 09:45

EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Pablo Bodega Herráez



ANEXO 1. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR CONCESIÓN

CONCESIÓN	DENOMINACIÓN	MUESTRA
URCM-005	Urbanos de Alcalá de Henares	385
URCM-013	Aranjuez - Estación FFCC	370
URCM-014	Urbanos de Arganda	360
U0058	EMT de Fuenlabrada	375
URCM-148	Urbanos de Torrejón de Ardoz	375
URCM-152	Urbanos de Torreldones	300
URCM-161	Urbanos de Valdemoro	375
VCM-101	Madrid - Alcobendas - Algete - Tamajón	385
VCM-102	Madrid - Urbanización Santo Domingo	355
VCM-103	Madrid - Buitrago del Lozoya- Rascafría	375
VCM-200	Barajas - Tres Cantos	370
VCM-201	Madrid - Loeches - Arganda	380
VCM-202	Madrid - Torrejón - Alcalá - Meco	385
VCM-203	Madrid - Paracuellos - Valdeavero	375
VCM-204	Alcalá de H. - Pezuela - Santos de la Humosa	250
VCM-301	Madrid - Valdelaguna - S.Martín de la Vega	380
VCM-302	Madrid - Arganda - V. del Olmo - Ambite - Driebes	375
VCM-303	Madrid - Barajas de Melo - Vill. de Santiago	300
VCM-401	Madrid - Aranjuez - Villarejo de Salvanes	380
VCM-402	Madrid - Getafe - Alcorcón	380
VCM-403	Madrid - Parla - Yuncillos	380
VCM-404	Madrid - Leganés - Fuenlabrada	385
VCM-500	Madrid - Huerta de las Castañedas	370
VCM-501	Madrid - Batres	385
VCM-502	Madrid - Boadilla	375
VCM-503	Madrid - El Tiemblo y Cebreros	325
VCM-504	Madrid - Cenicientos	355
VCM-600	Madrid - El Pardo	300
VCM-601	Madrid - Pozuelo - Majadahonda - Alcorcón	385
VCM-602	Madrid - Las Rozas - V. Cañada - Quijorna	385
VCM-603	Madrid - Colmenar del Arroyo	370
VCM-604	Madrid y Cercedilla - Hoyo de Manzanares	380
VCM-605	Madrid - Galapagar - Colmenarejo	375
VCM-606	Madrid y Moralzarzal - El Boalo	375
VCM-607	Madrid - S.L. de El Escorial	370
VCM-701	Madrid - Tres Cantos	375
VCM-702	Madrid - Colmenar Viejo - El Boalo - Bustarviejo	380
TOTAL		13.500



ANEXO 2. LÍNEAS A MUESTREAR POR CONCESIÓN

Concesión	Nº y denominación de la línea a muestrear	
URCM-005	1A/1B	1ª/1B CIRCULAR ALCALÁ DE HENARES
URCM-005	2	PUERTA DE SANTA ANA - HOSPITAL/UNIVERSIDAD
URCM-005	5	PLAZA DE LA PAZ - NUEVA RINCONADA
URCM-005	6	EST. LA GARENA - VIRGEN DEL VAL
URCM-005	7	ENSANCHE NORTE - NUEVA ALCALÁ / CEMENTERIO JARDÍN
URCM-005	8	LOS NOGALES - VIRGEN DEL VAL
URCM-005	10	VIA COMPLUTENSE CENTRO - ESPARTELES NORTE
URCM-013	1	EST. ARANJUEZ - LA ARBOLEDA DE LA REINA
URCM-013	2	EST. ARANJUEZ - RESIDENCIA
URCM-013	3	EST. ARANJUEZ - EL PINO
URCM-013	4	EST. ARANJUEZ - HOSPITAL - PAU DE LA MONTAÑA
URCM-014	1	RESIDENCIA-LA POVEDA
URCM-014	2	LA POVEDA-SIETE VIENTOS-HOSPITAL
URCM-014	4	CIRCULAR ARGANDA
U0058	1	POLÍGONO SEVILLA-PARQUE MIRAFLORES
U0058	4	EL ARROYO-LA FUENTE-LORANCA
U0058	6	FF.CC. FUENLABRADA CENTRAL - CEMENTERIO
U0058	13	BARRIO NARANJO - FF.CC. FUENLABRADA CENTRAL
URCM-148	1A/1B	1A/B CIRCULAR TORREJÓN
URCM-148	2	FRONTERAS-BARRIO CASTILLO-FRESNO
URCM-148	4	TORREJÓN-PARQUE CORREDOR
URCM-152	1	FFCC-PUEBLO-ÁREA HOMOGÉNEA SUR
URCM-152	2	FFCC-AVENIDA DEHESA-LOS ROBLES
URCM-152	4	FFCC-PUEBLO-LOS PEÑASCALES
URCM-152	5	FFCC-PUEBLO-LOS PEÑASCALES (Por Pº Joaquín Ruiz J.)
URCM-161	1	CIRCULAR (FFCC-Ambulatorio-FFCC)
URCM-161	2	ESTACIÓN FFCC-EL RESTÓN
URCM-161	3	CIRCULAR (El Restón-Avenida Andalucía-El Restón)
URCM-161	6	ESTACIÓN FFCC-EL CARACOL-EL RESTÓN II
URCM-161	7	ESTACIÓN FFCC-HOSPITAL-EL RESTÓN
VCM-101	10	CIRCULAR DE ALCOBENDAS
VCM-101	11	CIRCULAR DE ALCOBENDAS
VCM-101	151	MADRID (Plaza de Castilla) - ALCOBENDAS
VCM-101	152C	MADRID (Plaza de Castilla)-S.S. DE LOS REYES (Dehesa Vieja)
VCM-101	153	MADRID (Plaza de Castilla)-ALCOBENDAS-ROSA LUXEMBURGO
VCM-101	154C	MADRID (Plaza de Castilla)-S.S. DE LOS REYES (Avda. de los Quiñones)
VCM-101	155	MADRID (Plaza de Castilla)-EL SOTO DE LA MORALEJA
VCM-101	156	MADRID (Plaza de Castilla)-S.S. DE LOS REYES (P.I. Moscatelares)
VCM-101	157	MADRID (Plaza de Castilla)-ALCOBENDAS (P.Chopera)



Concesión	Nº y denominación de la línea a muestrear	
VCM-101	180	ALCOBENDAS-ALGETE
VCM-101	181	MADRID (Plaza de Castilla)-ALGETE
VCM-101	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
VCM-103	193	MADRID (Plaza de Castilla)-PEDREZUELA-EL VELLÓN
VCM-103	197	MADRID (Plaza de Castilla)-TORRELAGUNA/UCEDA
VCM-200	1	ARROYO DE LA VEGA-EL SOTO-LA MORALEJA
VCM-200	2	ALCOBENDAS-LA MORALEJA
VCM-200	827	MADRID (Canillejas)-ALCOBENDAS-UNIVERSIDAD AUTÓNOMA-TRES CANTOS
VCM-200	827A	ALCOBENDAS-S. S. DE LOS REYES-UNIV. AUTÓNOMA
VCM-201	280	COSLADA (FFCC)-HOSPITAL-LOECHES
VCM-201	281	MADRID (Av. de América)-SAN FERNANDO DE HENARES
VCM-201	282	MADRID (Avda. América)-SAN FERNANDO-MEJORADA
VCM-201	283	MADRID (Avda. América)-COSLADA-SAN FERNANDO
VCM-201	284	MADRID (Av. de América)-VELILLA-LOECHES
VCM-201	286	MADRID (Ciudad Lineal)-COSLADA (Ciudad 70)
VCM-201	287	MADRID (Alsacia)-COSLADA (Barrio Estación)
VCM-201	288	MADRID (Ciudad Lineal)-COSLADA-SAN FERNANDO
VCM-201	341	MADRID (Conde de Casal)-MEJORADA-VELILLA
VCM-202	223	MADRID (Avda. América)-ALCALÁ DE HENARES
VCM-202	224	MADRID (Avda. América)-TORREJÓN DE ARDOZ
VCM-202	224A	MADRID (Avda. América)-TORREJÓN DE ARDOZ (La Mancha Amarilla)
VCM-202	226	MADRID (Avda. América)-TORREJÓN DE ARDOZ (El Soto)
VCM-202	227	MADRID (Avda. América)-ALCALÁ (Espartales-Universidad)
VCM-202	229	MADRID (Avda. América)-ALCALÁ (Virgen del Val)
VCM-202	824	MADRID (Aeropuerto) - TORREJÓN DE ARDOZ - ALCALÁ DE HENARES
VCM-203	211	MADRID (Canillejas) - PARACUELLOS
VCM-203	212	MADRID (Canillejas) - PARACUELLOS (Miramadrid)
VCM-203	232	ALCALÁ DE HENARES-TORRES DE LA ALAMEDA
VCM-203	250	ALCALÁ DE HENARES-MECO
VCM-203	251	TORREJÓN-VALDEAVERO-ALCALÁ
VCM-203	252	TORREJÓN-DAGANZO-ALCALÁ
VCM-203	254	VALDEOLMOS/FUENTE EL SAZ-ALCALÁ DE HENARES
VCM-203	255	VALDEAVERO-CAMARMA DE ESTERUELAS-ALCALÁ DE HENARES
VCM-203	256	MADRID (Canillejas)-DAGANZO-VALDEAVERO
VCM-204	271	ALCALÁ DE HENARES-PEZUELA-PIOZ
VCM-204	272	ALCALÁ DE HENARES-VILLALBILLA
VCM-204	275	ALCALÁ-LOS SANTOS DE LA HUMOSA-ALCALÁ
VCM-301	330	RIVAS-ARGANDA (Hospital)-MORATA



Concesión	Nº y denominación de la línea a muestrear	
VCM-301	331	MADRID (Conde de Casal)-RIVAS (Sta. Mónica)-RIVAS FUTURA
VCM-301	332	MADRID (Conde de Casal)-RIVAS PUEBLO
VCM-301	333	Madrid (Conde de Casal) - Rivas (Bellavista)
VCM-301	334	MADRID (Conde de Casal) - RIVAS FUTURA
VCM-301	337	MADRID (Conde de Casal)-CHINCHÓN-VALDELAGUNA
VCM-301	411	MADRID (Legazpi) - PERALES DEL RÍO
VCM-301	412	MADRID (Villaverde Bajo-Cruce)-SAN MARTÍN DE LA VEGA
VCM-302	261	MADRID (Av. de América) - NUEVO BAZTÁN-VILLAR DEL OLMO
VCM-302	312	MADRID (Conde de Casal)-ARGANDA (El Mirador)
VCM-302	312A	MADRID (Conde de Casal)-ARGANDA (El Mirador por La Poveda)
VCM-302	313	MADRID (Conde de Casal)-VALDILECHA
VCM-302	326	MADRID (Conde de Casal)-MONDEJAR-DRIEBES
VCM-303	350B	ARGANDA (Hospital) - VILLAREJO - VILLAMANRIQUE DE TAJO
VCM-303	351	MADRID (Rda. Atocha)-ESTREMERÁ-BARAJAS DE MELO
VCM-303	352	MADRID (Rda. Atocha)-FUENTIDUEÑA-TARANCÓN
VCM-303	353	MADRID (Rda. Atocha)-VILLAMANRIQUE-STA. CRUZ
VCM-401	1	CIRCULAR DE CIEMPOZUELOS
VCM-401	1A/1B	1A/1B CIRCULAR PINTO
VCM-401	421	MADRID (Legazpi)-PINTO
VCM-401	422	MADRID (Legazpi)-VALDEMORO
VCM-401	423	MADRID (Estación Sur)-ARANJUEZ
VCM-401	424	MADRID (Legazpi)-VALDEMORO (El Restón)
VCM-401	426	MADRID (Legazpi)-CIEMPOZUELOS
VCM-401	428	GETAFE-VALDEMORO
VCM-401	430	ARANJUEZ-VILLAREJO DE SALVANES
VCM-402	1	SECTOR III-AMBULATORIO
VCM-402	3	3 CIRCULAR DE GETAFE
VCM-402	441	MADRID (Plaza Elíptica)-GETAFE (Sector III-Paseo Juan José Rosón)
VCM-402	442	MADRID (Plaza Elíptica)-GETAFE (Juan de la Cierva)
VCM-402	443	MADRID (Plaza Elíptica)-GETAFE (Barrio Las Margaritas)
VCM-402	444	MADRID (Plaza Elíptica)-GETAFE (Sector III-Islas Canarias)
VCM-402	446	MADRID (Plaza Elíptica)-GETAFE (El Bercial)
VCM-402	450	GETAFE-LEGANÉS-ALCORCÓN
VCM-403	1	CIRCULAR 1
VCM-403	2	CIRCULAR 2
VCM-403	432	MADRID (Villaverde Bajo-Cruce)-LEGANÉS
VCM-403	461	MADRID (Plaza Elíptica)-PARLA
VCM-403	464	MADRID (Plaza Elíptica)-PARLA-YUNCLILLOS
VCM-403	468	GETAFE-GRIÑÓN/CASARRUBUELOS/SERRANILLOS
VCM-403	471	HUMANES-FUENLABRADA-PARLA-PINTO



Concesión	Nº y denominación de la línea a muestrear	
VCM-404	480	MADRID (Plaza Elíptica)-LEGANÉS (Estación FFCC)
VCM-404	481	MADRID (Oporto)-LEGANÉS (Parquesur-Hospital)
VCM-404	482	MADRID (Aluche) - LEGANÉS (Arroyo Culebro)
VCM-404	483	MADRID (Aluche)-LEGANÉS (Vereda de los Estudiantes)
VCM-404	484	MADRID (Oporto)-LEGANÉS (Estación FFCC)
VCM-404	486	MADRID (Oporto)-LEGANÉS (Valdepayayo)
VCM-404	488	LEGANÉS (San Nicasio)-GETAFE (Getafe Norte)
VCM-404	491	MADRID (Aluche)-FUENLABRADA (Bº Naranja)
VCM-404	492	MADRID (Aluche)-FUENLABRADA (P. Granada)
VCM-404	493	MADRID (Aluche)-FUENLABRADA (Urb. Loranca)
VCM-404	496	FUENLABRADA-MORALEJA DE ENMEDIO-ARROYOMOLINOS (Xanadú)
VCM-404	498	MÓSTOLES - ARROYOMOLINOS - MORALEJA DE ENMEDIO
VCM-500	500	PZA. DE ESPAÑA - GLORIETA DE LOS CARMENES
VCM-501	1	LAS CUMBRES-ESTACIÓN FFCC
VCM-501	2	ONDARRETA-PRADO STO DOMINGO
VCM-501	512	MADRID (Príncipe Pío)-ALCORCÓN (Por C. de los Cantos)
VCM-501	513	MADRID (Príncipe Pío)-ALCORCÓN (P.I. Urtinsa)
VCM-501	516	MADRID (Príncipe Pío)-ALCORCÓN (Por Universidad Rey Juan Carlos)
VCM-501	518	MADRID (Príncipe Pío)-VILLAVICIOSA DE ODÓN
VCM-501	519	MÓSTOLES-VILLAVICIOSA DE ODÓN
VCM-501	521	MADRID (Príncipe Pío)-MÓSTOLES
VCM-501	522	MADRID (Príncipe Pío)-MÓSTOLES (Por Pistas DGT)
VCM-501	523	MADRID (Príncipe Pío)-MÓSTOLES (Villafontana)
VCM-501	528	MADRID (Príncipe Pío)-NAVALCARNERO
VCM-502	1	PASEO DE MADRID-OLIVAR-PARQUE-LAS LOMAS
VCM-502	2	FERIAL DE BOADILLA-VALDEPASTORES-LAS LOMAS
VCM-502	573	MADRID (Moncloa)-BOADILLA (Por Urb. Montepríncipe)
VCM-502	574	MADRID (Aluche)-BOADILLA DEL MONTE (Por Ciudad Financiera)
VCM-502	591	MADRID (Aluche) - ETSI Informáticos
VCM-503	551	MADRID (Príncipe Pío)-SAN MARTÍN DE VALDEIGLESIAS-EL TIEMBLO/CEBREROS
VCM-504	545	MADRID (Príncipe Pío)-CENICIENTOS-SOTILLO DE LA ADRADA
VCM-504	546	MADRID (Príncipe Pío)-ROZAS DE PUERTO REAL-CASILLAS
VCM-600	601	MADRID (Moncloa)-EL PARDO-MINGORRUBIO
VCM-600	602	MADRID (Hospital La Paz)-EL PARDO-MINGORRUBIO
VCM-601	3	CIRCULAR DE POZUELO DE ALARCÓN
VCM-601	561	MADRID (Aluche)-POZUELO-MAJADAHONDA-LAS ROZAS
VCM-601	563	MADRID (Aluche)-POZUELO (Por Urb. Las Minas)
VCM-601	567	VILLAVICIOSA DE ODÓN-MAJADAHONDA
VCM-601	651	MADRID (Moncloa)-MAJADAHONDA (Avda. de España)
VCM-601	652	MADRID (Moncloa)-MAJADAHONDA (Carril del Tejar)



Concesión	Nº y denominación de la línea a muestrear	
VCM-601	653	MADRID (Moncloa)-MAJADAHONDA (Hospital) (Por FFCC)
VCM-601	656	MADRID (Moncloa)-POZUELO DE ALARCÓN
VCM-601	657	MADRID (Moncloa)-POZUELO (Monteclaro)
VCM-602	581	MADRID (Príncipe Pío)-BRUNETE-QUIJORNA
VCM-602	621	MADRID (Moncloa)-LAS ROZAS
VCM-602	622	MADRID (Moncloa)-LAS ROZAS-LAS MATAS
VCM-602	625	MADRID (Moncloa)-MONTE ROZAS
VCM-602	626	LAS ROZAS-MAJADAHONDA-VILLANUEVA DE LA CAÑADA
VCM-602	627	MADRID (Moncloa)-VILLANUEVA DE LA CAÑADA-BRUNETE
VCM-602	628	MADRID (Moncloa)-P.EMPRESARIAL-EL CANTIZAL
VCM-602	629	MADRID (Moncloa)-LAS ROZAS (Parque Empresarial)
VCM-603	641	MADRID (Moncloa)-VALDEMORILLO
VCM-603	642	MADRID (Moncloa)-COLMENAR DEL ARROYO
VCM-603	643	MADRID (Moncloa)-VILLANUEVA DEL PARDILLO
VCM-604	611	MADRID (Moncloa)-HOYO DE MANZANARES
VCM-604	611A	MADRID (Moncloa)-HOYO DE MANZANARES (Por Urb. Las Colinas)
VCM-604	612	MADRID (Moncloa)-TORRELODONES
VCM-604	681	MADRID (Moncloa)-ALPEDRETE
VCM-604	682	MADRID (Moncloa)-VILLALBA-GUADARRAMA
VCM-604	684	MADRID (Moncloa)-CERCEDILLA (por Guadarrama)
VCM-604	685	MAJADAHONDA (Hospital) - LAS ROZAS - GUADARRAMA
VCM-604	687	MADRID (Moncloa)-COLLADO VILLALBA
VCM-604	691	MADRID (Moncloa)-BECERRIL-NAVACERRADA-VALDESQUI
VCM-605	630	VILLALBA (Estación)-GALAPAGAR-COLMENAREJO-VALDEMORILLO
VCM-605	631	MADRID (Moncloa)-TORRELODONES (Colonia)-GALAPAGAR-COLMENAREJO
VCM-605	632	MADRID (Moncloa)-LA NAVATA-GALAPAGAR-EL GUIJO
VCM-605	633	MAJADAHONDA (Hospital)-TORRELODONES (Colonia)-GALAPAGAR-COLMENAREJO
VCM-606	1	FFCC-PQUE. CORUÑA-LOS VALLES-PUEBLO-URBANIZACIONES
VCM-606	4	FFCC-PQUE. CORUÑA-PUEBLO
VCM-606	671	MADRID (Moncloa)-MORALZARZAL
VCM-606	672	MADRID (Moncloa)-CERCEDA (Por Mataelpino)
VCM-606	672A	MADRID (Moncloa)-CERCEDA (Directo)
VCM-606	876	MADRID (Plaza de Castilla)-MORALZARZAL-COLLADO VILLALBA
VCM-607	1	S. L. DE EL ESCORIAL-FFCC-S. L. DE EL ESCORIAL
VCM-607	2	EL ESCORIAL-SAN LORENZO DE EL ESCORIAL-HOSPITAL-LA PIZARRA
VCM-607	645	MADRID (Moncloa)-ROBLEDO DE CHAVELA-CEBREROS
VCM-607	660	SAN LORENZO DE EL ESCORIAL-GUADARRAMA-VILLALBA
VCM-607	661	MADRID (Moncloa)-SAN LORENZO DE EL ESCORIAL (Por Galapagar)
VCM-607	664	MADRID (Moncloa)-SAN LORENZO DE EL ESCORIAL (Guadarrama)



Concesión	Nº y denominación de la línea a muestrear	
VCM-701	1	FFCC-AVENIDA VIÑUELAS-AVENIDA COLMENAR-FFCC
VCM-701	2	FFCC-AVENIDA COLMENAR-AVENIDA VIÑUELAS-FFCC
VCM-701	712	MADRID (Plaza de Castilla) - TRES CANTOS (Por Avda. de Encuartes)
VCM-701	713	MADRID (Plaza de Castilla)-TRES CANTOS (Por Avda. del Parque)
VCM-701	714	MADRID (Plaza de Castilla)-UNIV.AUTÓNOMA-UNIV.COMILLAS
VCM-701	716	MADRID (Plaza de Castilla)-TRES CANTOS (Soto de Viñuelas)
VCM-702	2	EST. COLMENAR VIEJO - AV. REMEDIOS
VCM-702	720	COLMENAR VIEJO (Estación FF.CC.) - COLLADO VILLALBA
VCM-702	721	MADRID (Plaza de Castilla)-COLMENAR VIEJO
VCM-702	722	MADRID (Plaza de Castilla) - COLMENAR VIEJO (Navallar)
VCM-702	723	COLMENAR VIEJO-TRES CANTOS
VCM-702	724	MADRID (Plaza de Castilla)-MANZANARES-EL BOALO
VCM-702	725	MADRID (Plaza de Castilla)-MIRAFLORES-BUSTARVIEJO-VALDEMANCO
VCM-702	726	MADRID (Plaza de Castilla)-GUADALIX-NAVALAFUENTE



ANEXO 3. ENTREGABLES DEL CONTRATO

Concepto	Fecha límite de entrega
Programa de trabajo	7 días hábiles desde la adjudicación y siempre 10 días antes de comenzar el muestreo
Informe del pretest	2 días hábiles desde la realización del pilotaje
Finalización del trabajo de campo	-2024: 16 de diciembre -2025: 1 de diciembre
Informe de campo	5 días hábiles desde la finalización del muestreo y siempre antes del 23 de diciembre
Base de datos completa que incluya la supervisión presencial y remota	5 días hábiles desde la finalización del muestreo y siempre antes del 23 de diciembre
Informe del tratamiento de depuración de datos	Cada año 15 de enero
Tabulación bivariable y análisis multivariable	Cada año 15 de enero
Informes provisionales: Informe ejecutivo, informe global, 37 informes individuales, excel Indicador 5.3.8.i)	Cada año 30 de enero
Informes definitivos: Informe ejecutivo, informe global, 37 informes individuales, excel Indicador 5.3.8.i)	Cada año: 3 de marzo



ANEXO 4. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Servicio afectado	Criterio relativo al nivel del servicio	Indicador	Unidad de medida	Nivel de exigencia	Periodicidad
Recogida de información	Reparto de la muestra. Muestra por concesión	% Desviación de muestra por concesión = $100 \cdot (\frac{n}{N})$ de encuestas mínimas por concesión según el Anexo 1 del PPT-nº de encuestas realizadas y validadas en una concesión)/nº de encuestas mínimas por concesión según el Anexo 1 del PPT	%	0% por concesión	Anual
Recogida de información	Reparto de la muestra. Cuota por sexo, edad y tramo horario en global y en cada concesión	% Desviación de cuotas por concesión y en global del PPT = $100 \cdot (\frac{C}{C_{global}})$ (cuota exigida en el punto 3 del PPT-cuota realizada y validada)/cuota exigida en el punto 3 del PPT. Se calcula por concesión y para el global para las cuotas de sexo, edad y tramo horario	%	≤ 5% por cuota, concesión y global	Anual

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



Servicio afectado	Criterio relativo al nivel del servicio	Indicador	Unidad de medida	Nivel de exigencia	Periodicidad
Recogida de información	Reparto de la muestra. Cuota por sexo, edad y tramo horario por línea	% Desviación de cuotas por línea del PPT = $100 * (\text{cuota exigida en el punto 3 del PPT} - \text{cuota realizada y validada en cada línea}) / \text{cuota exigida en el punto 3 del PPT}$. Se calcula por para cada línea en relación a las cuotas de sexo, edad y tramo horario.	%	$\leq 25\%$ por cuota y línea	Anual
Recogida de información	Reparto de la muestra. Líneas sin muestrear	Líneas sin muestrear = nº de líneas exigidas en el PPT - nº de líneas exigidas en el PPT efectivamente muestreadas con encuestas realizadas y validadas	nº	< 1 línea	Anual
Recogida de información	Planificación del trabajo de campo. Avisos de los cambios	nº de días de aviso = fecha cambiada en la programación - fecha de aviso del cambio	nº	≥ 3 días laborales	Anual
Recogida de información	Ejecución del trabajo de campo. Tiempo utilizado para realizar el muestreo	nº de días de muestreo = fecha de fin del muestreo - fecha de inicio del muestreo	días	≤ 31 días naturales	Anual
Recogida de información	Ejecución del trabajo de campo. Grabación de encuestas	% Encuestas grabadas = $100 * (\text{nº encuestas grabadas} / \text{nº de encuestas realizadas})$	%	$\geq 95\%$ por concesión y en global	Anual

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0888994300411544095320



Servicio afectado	Criterio relativo al nivel del servicio	Indicador	Unidad de medida	Nivel de exigencia	Periodicidad
Recogida de información	Ejecución del trabajo de campo. Grabación de encuestas	Agentes grabados = N° de agentes totales-N° de agentes con grabaciones	n°	<1	Anual
Recogida de información	Supervisión presencial del trabajo de campo. Encuestas supervisadas presencialmente	% Encuestas supervisadas = $100 \times (\frac{n^{\circ} \text{ de encuestas supervisadas}}{\text{encuestas totales}})$	%	$\geq 15\%$	Anual
Recogida de información	Supervisión presencial del trabajo de campo. Jornadas supervisadas	Porcentaje de días supervisados = $100 \times (\frac{n^{\circ} \text{ días con supervisión}}{\text{días totales de encuestación}})$	%	$\geq 50\%$	Anual
Recogida de información	Supervisión presencial del trabajo de campo. Agentes supervisados	Porcentaje de agentes supervisados = $100 \times (\frac{n^{\circ} \text{ agentes supervisados}}{\text{agentes totales}})$	%	100%	Anual
Recogida de información	Supervisión remota del trabajo de campo	Porcentaje de encuestas supervisadas remotamente = $100 \times (\frac{n^{\circ} \text{ de encuestas supervisadas remotamente}}{\text{encuestas totales}})$	%	$\geq 15\%$	Anual
Depuración y análisis de datos	Calidad de la base de datos entregada, tabulación bivariante y análisis multivariable	N° de documentos rechazados por el responsable del contrato y no subsanados en el plazo otorgado	n°	<1	Anual

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 088899430041154409532



Servicio afectado	Criterio relativo al nivel del servicio	Indicador	Unidad de medida	Nivel de exigencia	Periodicidad
Control de calidad y dirección	Calidad de los informes (ejecutivo, global, 37 individuales)	Nº de documentos rechazados por el responsable del contrato y no subsanados en el plazo otorgado	nº	<1	Anual

La autenticidad de este documento se puede verificar mediante el siguiente código seguro de verificación: 0888994300411544095320

