



## ANEXO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### ESPECIFICACIONES TÉCNICAS SOBRE EL “SERVICIO DE ENCUESTAS SOBRE LA SITUACIÓN DE GÉNERO EN METROBÚS”

#### I. INTRODUCCIÓN

Conforme al artículo 13 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, la Administración Pública impulsará la igualdad entre mujeres y hombres a través de la incorporación de la perspectiva de género en la planeación, diseño, elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación del presupuesto basado en resultados a través de las unidades responsables del gasto.

Asimismo, es necesaria la inclusión en esta Entidad, de programas orientados a promover la igualdad de género en sus presupuestos anuales, considerando directamente a atender las necesidades de las mujeres, así como a generar un impacto diferenciado de género.

En virtud de lo anterior, y con la finalidad de captar información relacionada con los aspectos anteriores, Metrobús requiere la implementación de **dos levantamientos de encuestas durante el presente ejercicio 2019.**

#### II. OBJETIVO GENERAL

Obtener a través de la aplicación de encuestas a usuarias y usuarios del Metrobús, la información sobre la situación y desigualdad de género en el servicio de transportación prestado por esta Entidad, así como conocer el grado de satisfacción de las y los usuarios en pro de la igualdad de género (políticas públicas).

#### III. OBJETIVOS PARTICULARES

1. Identificar la población objetivo por sexo y grupo de edad, y el grado en que utilizan este transporte.
2. Identificar la percepción de las y los pasajeros del Metrobús en términos de la desigualdad al interior de este medio de transporte.
3. Identificar la satisfacción de mujeres y hombres en términos del servicio del Metrobús.

#### IV. ALCANCES

A partir de un diseño muestral polietápico aleatorio a las líneas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 del Metrobús se aplicarán, como mínimo, 4,032 encuestas a pasajeros del Metrobús durante agosto y septiembre de 2019, y otras



4,032 encuestas, como mínimo, durante noviembre y diciembre de 2019. Las primeras, al igual que las últimas, deberán distribuirse entre las siete líneas.

## V. ACTIVIDADES DEL PROVEEDOR

El proveedor deberá realizar las siguientes actividades:

### • Actividad 1. Diseño del muestreo de los pasajeros del Metrobús.

El muestreo que el prestador deberá de utilizar es el polietápico, tomando en cuenta todas las líneas a cargo de Metrobús, estaciones, el sexo y edad de los pasajeros, y el número de pasajeros promedio diario en su diseño.

Dado que se harán dos levantamientos, en caso de que el proveedor lo considere, puede tenerse dos diseños muestrales para los periodos en que se levantará la información.

Metrobús proporcionará al participante ganador el promedio de pasajeros diarios de lunes a viernes por estación, así como la información necesaria para que el participante ganador estime el número de encuestas que se realizarán por estación.

### • Actividad 2. Ajuste a la encuesta.

La encuesta a aplicar por el prestador ganador deberá de contener como mínimo lo siguientes reactivos, pudiendo el proveedor proponer más, mismos que deberán ser autorizados previamente por el organismo para su aplicación, de acuerdo al cuestionario propuesto en éste documento:

## Cuestionario sobre la Situación de Género en Metrobús 2019

### 1. Sexo (anotar sin preguntar) y edad:

- Hombre
- Mujer

### 2. Discapacidad visible (anotar sin preguntar)

- No tiene discapacidad
- Sí, tiene problemas en los brazos
- Sí, tiene problemas en las piernas (silla de ruedas)
- Sí, tiene problemas en las piernas (usa bastón, muletas, etc.)
- Sí, tiene problemas de visión
- Sí, tiene otro problema. Especificar \_\_\_\_\_



**3. Considerando este viaje que está realizando ¿Para qué utiliza el Metrobús?**

- Para ir al trabajo
- Para ir a la escuela
- Para llevar o traer a los niños a la escuela
- Para ir a alguna zona de entretenimiento
- Para ir de compras
- Para ir al médico
- Para visitar familiares o amigos
- Para pasear
- Para realizar algún trámite
- Para ir a comer
- No contestó

**Otro:** \_\_\_\_\_

**4. Además del Metrobús, ¿qué otros medios de transporte utiliza en un día normal?**

- Metro
- Red de Transportes de Pasajeros-RTP
- Trolebús
- Tren Ligero
- Tren Suburbano
- Taxi
- Uber
- Bicicleta
- Combi – Micro
- Auto
- Ninguno
- No contestó

Otro: \_\_\_\_\_

**5. ¿Desde que inició su viaje, que medios de transporte utilizó antes de Metrobús? (ordenar)**

Medio de transporte	Ordenar
Camina	
Metro	
Red de Transportes de Pasajeros –RTP	



Trolebús	
Taxi	
Uber	
Bicicleta	
Combi – Micro	
Corredores de transporte (autobuses morados)	
Tren suburbano	
Tren Ligero	
Auto	
Ninguno	
Otro	
No contestó	

**6. ¿Después de Metrobús, que medios de transporte utiliza para concluir su viaje? (ordenar)**

Medio de transporte	Ordenar
Camina	
Metro	
Red de Transportes de Pasajeros –RTP	
Trolebús	
Taxi	
Uber	
Bicicleta	
Combi – Micro	
Corredores de transporte (autobuses morados)	
Tren suburbano	
Tren Ligero	
Auto	
Ninguno	
Otro	



No contestó	
-------------	--

**7. ¿Cuenta con vehículo?**

- Sí
- No. Pasar a la pregunta 8.
- No contestó

**8. ¿Por qué está utilizando el Metrobús en lugar de su vehículo?**

- Porque otra persona está usando mi vehículo
- Porque mi auto está descompuesto
- Porque mi auto no circula
- Porque es más barato el Metrobús
- Porque es más rápido viajar en Metrobús
- Porque no tengo que pagar estacionamiento
- No contestó

**Otro:** \_\_\_\_\_

**9. ¿Durante el último mes, ha tenido problemas con su tarjeta Metrobús-CDMX?**

- Sí
- No. Pasar a la pregunta 10.
- No contestó

**10. ¿Cuántas veces?**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Más de 5
- No contestó

**11. En promedio, en esta estación, ¿cuántos metrobuses deja pasar antes de abordar uno?**

- 0
- 1



- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- Más de 6
- No contestó

**12. ¿Por qué deja pasar el Metrobús?**

- Pasa lleno
  - Estoy esperando a alguien
  - No va a mi destino
  - Desea irse sentado
  - Para hacer tiempo
  - No aplica
  - No contestó
- Otro: \_\_\_\_\_

**13. ¿Cuánto tiempo dura su viaje en Metrobús? (minutos) \_\_\_\_\_**

**14. En qué horarios viaja usualmente en Metrobús?**

- 4:00 a 9:00
- 9:01 a 13:00
- 13:01 a 17:00
- 17:01 a 20:00
- 20:01 a cierre del servicio

**15. En promedio ¿Cuántos viajes realiza al día en Metrobús? \_\_\_\_\_**

**16. ¿En qué estación subió a Metrobús y en qué estación va a bajar?**

**17. ¿Cuántas estaciones recorre en el Metrobús diariamente?**

- 4 o menos
- Entre 5 y 9
- Entre 10 y 14



- Entre 15 y 19
- Entre 20 y 24
- Entre 25 y 29
- Entre 30 y 34
- Entre 35 y 39
- Entre 40 y 44
- Entre 45 y 49
- 50 o más
- No contestó

**18. ¿Generalmente transborda dentro del Metrobús durante su recorrido?**

- Sí. ¿Cuántas veces y en qué estaciones?
- No. Pasar a pregunta 18.
- No contestó

**19. De una escala de uno a diez, donde 1 es muy malo y 10 es excelente, ¿cómo califica los siguientes aspectos del Metrobús?**

Aspectos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Rapidez en el traslado	<input type="checkbox"/>									
Limpieza en estaciones	<input type="checkbox"/>									
Limpieza de los autobuses	<input type="checkbox"/>									
Seguridad a bordo del Metrobús respecto a robos	<input type="checkbox"/>									
Seguridad a bordo del Metrobús respecto a acoso	<input type="checkbox"/>									
Seguridad en las estaciones respecto a robos	<input type="checkbox"/>									
Seguridad en las estaciones respecto a acoso	<input type="checkbox"/>									
Señalización legible dentro de las estaciones	<input type="checkbox"/>									
Comodidad a bordo de las unidades	<input type="checkbox"/>									
Nivel de saturación del autobús	<input type="checkbox"/>									
La espera entre autobuses	<input type="checkbox"/>									
Temperatura al interior del autobús	<input type="checkbox"/>									
Movilidad en los autobuses con silla de ruedas o con bultos / bolsas / niños / carriola	<input type="checkbox"/>									
Conducción del operador del autobús	<input type="checkbox"/>									
Iluminación a bordo de Metrobús	<input type="checkbox"/>									
Iluminación en las estaciones	<input type="checkbox"/>									
Trato del personal	<input type="checkbox"/>									
Efectividad de los policías en caso de quejas/denuncias	<input type="checkbox"/>									
Destinos	<input type="checkbox"/>									
Horarios de servicio.	<input type="checkbox"/>									



Accesibilidad para ingresar a las estaciones	<input type="checkbox"/>									
Facilidad para recargar su tarjeta	<input type="checkbox"/>									
Facilidad de hacer transbordos: Con otras líneas de Metrobús	<input type="checkbox"/>									
Con otros medios de Transporte	¿Cuál? _____									

**20. En relación con la calidad del servicio, ¿cómo considera el precio?**

- Barato
- Aceptable
- Caro
- No sabe
- No contestó

**21. ¿Qué aspectos mejoraría del servicio de Metrobús?**

- Rapidez en el traslado
- Limpieza en estaciones
- Limpieza de los autobuses
- Seguridad a bordo del Metrobús respecto a robos
- Seguridad a bordo del Metrobús respecto a acoso
- Seguridad en las estaciones respecto a robos
- Seguridad en las estaciones respecto a acoso
- Señalización legible dentro de las estaciones
- Comodidad a bordo de las unidades
- Nivel de saturación del autobús
- La espera entre autobuses
- Temperatura al interior del autobús
- Movilidad en los autobuses con silla de ruedas o con bultos / bolsas / niños / carriola
- Conducción del operador del autobús
- Iluminación a bordo de Metrobús
- Iluminación en las estaciones
- Trato del personal
- Efectividad de los policías en caso de quejas/denuncias
- Destinos
- Horarios de servicio.
- Accesibilidad para ingresar a las estaciones
- Facilidad para recargar su tarjeta
- Facilidad en el transbordo con otras líneas de Metrobus.
- Facilidad en el transbordo con otros medios de Transporte público.



**22. ¿Siente que en el Metrobús su integridad física y moral está protegida?**

- Sí
- No
- No sabe
- No contestó

**23. ¿Por qué siente usted que no está protegida su integridad física y moral?**

- Porque hay mucha gente/ apretados
- Porque no hay divisiones para hombres y mujeres
- Porque no se respetan las divisiones para hombres y mujeres
- Por la inseguridad
- Por el hostigamiento sexual
- Por la forma de conducir los autobuses
- Por agresión entre usuarios
- Cruce de vía a estación es peligroso
- Por falta de policías
- Por falta de iluminación adecuada en estación
- Por falta de iluminación adecuada en calles cercanas a estación
- Porque el ambiente alrededor de estación es peligroso
- Porque no hay visibilidad de cámaras de seguridad
- Porque no conozco los mecanismos de denuncia de Metrobús
- No contestó

**Otra:** \_\_\_\_\_

**24. ¿Qué estación de Metrobús le parece la más insegura?**

**25. ¿Está de acuerdo con los espacios exclusivos para mujeres, niñas y niños y personas con discapacidad en el Metrobús?**

- Sí
- No
- No le importa
- No contestó



**26. ¿En los últimos seis meses, ha sufrido alguna de las siguientes situaciones cuando ha hecho uso del servicio del Metrobús?**

Situaciones	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32
	1. Sí 2. No	1. Un pasajero 2. Vigilante 3. Personal	1. Mujer 2. Hombre	¿Rango de edad?	1. Fuera de la estación 2. En la estación 3. En el autobús	1. Queja ante alguna autoridad 2. Enfrentó 3. Platicó 4. No hizo nada 5. Otra (especifique)	1. No le dio importancia 2. No supo qué hacer 3. Pensó que las autoridades no harían nada 4. Tuvo miedo 5. Otro (especificar)
Palabras obscenas, insinuaciones sobre su cuerpo o apariencia							
Miradas lascivas, permanentes o incómodas a su cuerpo							
Roce o contacto físico no deseado							
Exhibición de genitales							
Toma de fotos o video a su cuerpo sin consentimiento							
Chiflidos							
Intento de violación o violación							

**27. ¿Quién la hizo? (En caso de aplicar)**

**28. ¿Fue un hombre o una mujer? (En caso de aplicar)**

**29. ¿Cómo cuántos años tenía? (En caso de aplicar)**

**30. ¿Dónde ocurrió el evento? (En caso de aplicar)**

**31. ¿Qué hizo usted al respecto? (En caso de aplicar)**

**32. ¿Por qué no hizo nada? (En caso de aplicar)**

**Nota:** Para las preguntas 26 a la 32, se le pedirá al o a la encuestada que seleccione sólo un caso para cada



tipo de situación, si es que tiene más, el que considere más desagradable.

**33 ¿Ante quién solicitaría apoyo en caso de ser víctima de algunas de las situaciones anteriores?**

- Policía auxiliar que se encuentra en estaciones de Metrobús
- Supervisores y operadores de Metrobús
- Secretaría de las Mujeres de la Ciudad de México
- Fiscalía Especializada para Delitos Sexuales
- Ministerio Público
- Juzgado Cívico
- Otro: \_\_\_\_\_
- No contestó

**34. ¿En los últimos doce meses, se ha sentido discriminado/a en el Metrobús?**

- Sí
- No. Pasar a la pregunta 41.
- No sabe. Pasar a la pregunta 41.
- No contestó. Pasar a la pregunta 41.

**35. ¿Por cuál de las siguientes situaciones cree que fue discriminado/a?**

- Sexo
- Embarazo
- Edad
- Estatura
- Discapacidad
- Color de piel
- Raza o grupo étnico
- Nacionalidad
- Orientación Sexual
- Modo de vestir
- Peso
- No sabe / No contestó

**Otra:** \_\_\_\_\_

**36. ¿Por quién ha sido discriminado en el METROBÚS?**

- Supervisor (a)
- Personal operativo de las empresas transportistas
- Policía auxiliar
- Personal de Limpieza



- Usuaria (o)

**37. ¿Sabe que hacer en caso de ser víctima de discriminación en Metrobús?**

- Sí
- No
- No sabe
- No contestó

**38. ¿En el Metrobús, usted considera que existe discriminación hacia las siguientes personas? ¿Qué tanto?**

Personas	Nada	Poco	Algo	Mucho
Mujeres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Embarazadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adultas y adultos mayores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Niños y niñas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jóvenes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personas de baja estatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personas con discapacidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personas indígenas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personas extranjeras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Con apariencia o forma de vestir diferente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Con sobrepeso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientación sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Color de piel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Con distinta lengua, idioma o forma de hablar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personas en situación de calle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**39. ¿Por qué eligió trasladarse en el Metrobús?**

- Cercanía de estaciones
- Horarios
- Costos
- Seguridad
- Destino
- Rapidez
- Comodidad
- Es la única opción
- No contestó

**Otro:** \_\_\_\_\_



**40. ¿Cómo compara al Metrobús con los siguientes medios de transporte?**

Medio de Transporte	Es peor	Es igual	Es mejor	No puedo compararlos
Metro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Red de Transportes de Pasajeros - RTP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trolebús	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Taxi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Combi-Micro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tren Ligero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uber	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tren Suburbano	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**41. ¿Cuánto gasta en transporte en un mes? (Pesos)**

\_\_\_\_\_

**42. En pesos, ¿cuál es su ingreso familiar al mes?**

- 0-2,000
- 2,000-4,000
- 4,000-6,000
- 6,000-8.000
- 8,000-10,000
- 10,000-12,000
- 12,000-14,000
- Más de14,000
- No sé
- No contestó

**43. ¿Cuántos años cumplidos tiene?**

- 15-20
- 21-25
- 25-30
- 31-35
- 36-40
- 41-50
- 51-60
- 61-65
- 66-70



- Más de 70
- No contestó

**44. ¿Cuál es su máximo grado de estudios?**

- Sin grado de estudios
- Preescolar
- Primaria
- Secundaria
- Preparatoria
- Universidad
- Posgrado
- No contestó

**45. ¿A qué se dedica?**

- Desempleado
- Estudiante
- Labores del hogar
- Jubilado / Inactivo
- Trabaja en sector público
- Trabaja en sector privado
- Trabaja por su cuenta

- **Actividad 3.** Aplicación de las encuestas en estaciones de Metrobús y ajuste del instrumento.

Se aplicará el cuestionario previo en estaciones del Metrobús a 30 pasajeros de diferentes líneas, considerando un salto sistemático que defina el proveedor. El cuestionario que se defina en esta fase será el que se utilice en los dos levantamientos: en septiembre-octubre de 2019 y el de noviembre-diciembre de 2019. El proveedor capacitará a los encuestadores y supervisores con objeto de que capturen la información con la mayor precisión posible.

- **Actividad 4.** Aplicación de la encuesta en las estaciones seleccionadas.

Se aplicarán, como mínimo 4,032 encuestas durante septiembre – octubre de 2019, así como otras 4,032 encuestas mínimo durante noviembre-diciembre de 2019. Se requiere hacerlo durante las 6:00 de la mañana hasta las 22:00 horas, de lunes a viernes.

- **Actividad 5.** Resultados de la encuesta.



Los resultados de las encuestas sobre la situación de género en el servicio de transporte prestado por el Metrobús se presentarán mediante gráficos e interpretaciones de los principales hallazgos en power point. Cada levantamiento, deberá tener sus respectivos análisis de resultados. Para el primer levantamiento, los resultados se presentarán el **04 de octubre de 2019**; para el segundo, el **20 de diciembre de 2019**. Previo a los análisis, las bases generadas en los levantamientos deberán ser depuradas de posibles inconsistencias y deberán entregarse a la Dirección Ejecutiva de Planeación, Evaluación y Tecnologías de Información en formato Excel.

## VI. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo para la ejecución del servicio correrá del **02 de septiembre de 2019 al 20 de diciembre de 2019**.

## VII. ENTREGABLES.

Se entregará la siguiente información:

### ○ Primer Entrega:

El proveedor realizará la primera entrega a más tardar el **04 de octubre de 2019**, entrega que corresponde al 50% del pago total del servicio, conforme a lo siguiente:

1. La base de datos depurada en Excel (en medio magnético) del primer levantamiento.
2. Los resultados del primer levantamiento en medio magnético en tabulados (gráficos) en power point y en pdf en memoria USB en dos tantos, realizando asimismo la entrega de 2 ejemplares en formato impreso.
3. Deberá realizar una presentación ejecutiva de resultados al director general y a los directores de área con sus respectivas recomendaciones sobre los hallazgos obtenidos.

### ○ Segunda Entrega:

El proveedor realizará la segunda entrega a más tardar el **20 de diciembre de 2019**, entrega que corresponde al 50% del pago total del servicio, conforme a lo siguiente:

1. La base de datos depurada en Excel (en medio magnético) del segundo levantamiento.



2. Los resultados del segundo levantamiento en medio magnético en tabulados (gráficos) en power point y en pdf en memoria USB en dos tantos, realizando asimismo la entrega de 2 ejemplares en formato impreso.
3. Deberá realizar una presentación ejecutiva de resultados al director general y a los directores de área con sus respectivas recomendaciones sobre los hallazgos obtenidos.

#### **VIII. LUGAR DE ENTREGA.**

El lugar de entrega del servicio se realizará en las oficinas que ocupa la Dirección Ejecutiva de Planeación, Evaluación y Tecnologías de Información, ubicadas en Avenida Cuauhtémoc No. 16, 2° piso, Colonia Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, Código Postal 06720 Ciudad de México.

#### **IX. ANTICIPOS.**

No se otorgarán anticipos