



**ANEXO 8. FORMATO A LLENAR PARA MEDIR LA CALIDAD  
DEL SERVICIO BRINDADO POR EMPRESA OPERADORA 2022**

	Cumple	
	Sí	No
El conductor hizo sonar el claxon del autobús al llegar a cada estación		
El conductor dio tiempo suficiente para entrar/salir de este autobús		
El conductor condujo la unidad de forma prudente durante todo el recorrido		
Al abordar el autobús, los letreros se encontraban prendidos y mostraban el destino del recorrido		
Las ventanas y fallebas se encontraban abiertas (Contestar sólo si el autobús sale de terminal)		
El autobús se encontraba limpio (Contestar sólo si el autobús sale de terminal)		
En algún momento del viaje, el conductor se pasó la luz preventiva o roja del semáforo		
En más de una ocasión, el conductor golpeó las plataformas de estación y/o terminales		
En algún momento del viaje el conductor realizó maltrato físico y/o verbal a los usuarios		
En algún momento del viaje, las puertas dejaron de funcionar y el autobús continuó su recorrido		
El autobús circuló con puertas de servicio y/o emergencia abiertas		

Para cada levantamiento, también se deberá de preguntar a por lo menos 5 usuarios, cuando estén o hayan terminado de recargar su tarjeta, las siguientes preguntas:

1.- ¿Durante el último mes, ha tenido problemas con su tarjeta de Movilidad Integrada?

R: SI/NO

2.- De ser el caso, ¿cuántas veces?

R: 1, 2,3,4,5, más de 5.

3.- ¿Cuál problema tuvo con su tarjeta de Movilidad Integrada?



**METROBÚS/LPN/004/2022**

---

**R: Adquirir**

**Recargar**

**Se traga las monedas**

**La máquina no funcionaba**

**Me cobraron doble por transbordar**

**No entregó la tarjeta**

**No acepta monedas: no acepta billetes**

**No hay tarjetas (nuevas)**

**No leyó la tarjeta**

**La máquina no funcionaba**