



ANEXO 1

“SITUACIÓN DE GÉNERO E INDICADORES DE DESEMPEÑO 2022”

DIRECCIÓN EJECUTIVA DE PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN GERENCIA DE PLANEACIÓN Y ESTRATEGIAS AMBIENTALES

CONTENIDO

1. Antecedentes y justificación

2. Objetivos del estudio

3. Desarrollo del proyecto

4. Cronograma de actividades

5. Entregables

6. Programa de pagos

7. Insumos

8. Propuesta económica

9. Penas convencionales

10. Garantías

1. Antecedentes y justificación

El Sistema de Transporte Público de Pasajeros Metrobús se alinea con el Plan Estratégico de Movilidad para la Ciudad de México 2019, el cual tiene como objetivo mejorar la calidad de vida, reducir desigualdades sociales, disminuir emisiones de gases contaminantes y de efecto invernadero, y aumentar la productividad de la ciudad a través de la creación de un sistema integrado de movilidad que aumente la accesibilidad para la población, garantice condiciones de viaje dignas y seguras para todas las personas, y optimice la eficiencia del transporte de mercancías . 1

En este sentido y de acuerdo con uno de los ejes estratégicos que plantea el Plan Estratégico de Movilidad, que es el de Proteger, es necesario que el Organismo Público Descentralizado Metrobús, al ofrecer un servicio público a miles de usuarios diariamente, desarrolle sus actividades alineadas en particular a la Estrategia 3.3 que trata sobre la Perspectiva de género, prevención y atención del acoso en el Sistema de Movilidad.

Es por ello que resulta necesaria la contratación de este servicio, con el objetivo de mejorar la percepción, así como para salvaguardar la integridad y seguridad de las y los usuarios del transporte público a través de la elaboración de una estrategia enfocada en la perspectiva de género y prevención del acoso en el el Sistema Metrobús, lo que resultará en lo siguiente:



- A. Dotar al transporte público de pasajeros de infraestructura y equipamiento adecuados para la prestación del servicio, con el objetivo de salvaguardar la seguridad de los usuarios.
- B. Implementar estrategias integrales en materia de prevención y atención del acoso y la violencia de género de manera conjunta con los demás sistemas de movilidad.
- C. Mejorar los protocolos de actuación para la atención de casos de violencia basada en género en el sistema de transporte público.
- D. Incorporar al sector del transporte urbano de la Ciudad de México la tecnología más avanzada disponible, amigable con el medio ambiente y eficiente en la prestación del servicio.
- E. Brindar seguridad a las personas usuarias, atención prioritaria a adultos mayores y personas con capacidades especiales, así como un diseño universal para múltiples usuarios del transporte y especialmente para mujeres y niñas. 1 plan Estratégico de Movilidad 2019. Secretaría de Movilidad de la Ciudad de México. Página 3 de 10

Por otro lado, en este año 2022 después de dos años en el cual nos encontramos en emergencia sanitaria generada por el virus SARS-COVID, tratándose de un caso de fuerza mayor, y después de que se suspendieran de forma inmediata las actividades no esenciales, con la finalidad de mitigar la dispersión y transmisión del virus SARS-CoV en la comunidad, pasamos a un semáforo verde, en el cual se da apertura a una nueva normalidad, dando autorización a retomar las actividades previas a esta contingencia.

En virtud de lo anterior, actualmente la Ciudad de México atraviesa una Nueva Normalidad sustentada en la igualdad de derechos en el cual se garantiza el acceso igualitario y generalizado a los derechos económicos, políticos, sociales y culturales con el fin de disminuir las desigualdades. En conjunto con la ciudadanía, el Sistema Metrobús participa constantemente en la implementación de diversas medidas preventivas como las siguientes:

- Promoción del uso correcto de cubrebocas.
- Ofrecer gel antibacterial a la población usuaria.
- Distribución y entrega de equipo de protección personal a trabajadores de Metrobús que desarrollan sus actividades en campo.
- Sanitización de unidades.
- Control de accesos y dosificación de usuarios para fomentar una sana distancia.
- Concientización de ventanas y fallebas abiertas.

Adicionalmente, desde el 03 de mayo del 2021 el sistema de transporte público de la CDMX se vio afectado por un incidente en el Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro, tras la caída de una ballena sobre la Av. Tláhuac, que formaba parte de la línea 12. Ante este incidente, el Sistema Metrobús implementó rutas alternativas que permitieran a los usuarios del metro afectados poder trasladarse a sus destinos.



Por lo anterior, actualmente es necesario realizar un análisis de la percepción del usuario en relación a las medidas implementadas desde el año 2021, relacionadas con la pandemia, las ampliaciones inauguradas de las líneas 3, 4 y 5, así como de las rutas alternativas para usuarios del STC Metro.

Es así, que resulta fundamental para el Organismo realizar la contratación de este servicio, en la búsqueda de implementar mejores prácticas que permitan mejorar y dar una mayor seguridad sanitaria a los usuarios que actualmente utilizan el Metrobús de la CDMX y, de igual forma, los resultados nos sirvan como base para las acciones a tomar en un corto, mediano o largo plazo.

2. Objetivos del estudio

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, en este artículo se establece que las unidades responsables deberán reflejar el enfoque de género a través de indicadores para resultados, desagregar sus indicadores de resultados por sexo, y consolidar metodologías de evaluación y seguimiento que generen información relacionada con indicadores para resultados con enfoque de género.

Con objeto de captar información relacionada con los aspectos anteriores, Metrobús requiere dos levantamientos de encuestas durante 2022, así como evaluar un análisis mediante un focus group.

- I. El servicio a contratar se trata de la aplicación de encuestas a usuarias y usuarios del Metrobús, captar información sobre la situación de género en el servicio de transporte prestado en los corredores administrados por este organismo, así como del grado de satisfacción de las y los usuarios y su percepción sobre la discriminación. También se deberá obtener información sobre las medidas sanitarias por COVID 19 que se continuaron implementando durante el 2022, la opinión del usuario con respecto a las ampliaciones de las líneas 3, 4 y 5, así como de las rutas emergentes.
- II. Los objetivos específicos con los que deben cumplir los resultados de las encuestas a aplicar deben estar enfocados en lo siguiente:
 - Identificar las diferencias entre mujeres y hombres en términos de los objetivos y las justificaciones por las que usan el Metrobús; de la complementariedad y la comparación con otros medios de transporte, y del grado en que utilizan este transporte.
 - Identificar la percepción de las y los pasajeros del Metrobús en términos de la discriminación al interior de este medio de transporte;
 - Identificar la satisfacción de mujeres y hombres en términos del servicio de transporte prestado en los corredores administrados por Metrobús, considerando las ampliaciones inauguradas en el 2021.



- Identificar la percepción de las mujeres y hombres en relación con las medidas aplicadas en el Sistema Metrobús, con respecto a la pandemia por COVID-19 y a las rutas alternativas o contingentes.

III. Desarrollo del proyecto

Para el desarrollo del proyecto, la empresa contratante a partir de un diseño muestral polietápico aleatorio a las líneas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y línea T (Tláhuac - Atlalilco) del Metrobús se aplicarán, como mínimo, 4,032 encuestas a pasajeros del Metrobús durante septiembre de 2022, y otras 4,032 encuestas, como mínimo, durante noviembre de 2022, resaltando que será responsabilidad de la empresa realizar la estimación y justificación de la cantidad muestra y en caso de requerir más realizar el ajuste. Las primeras, al igual que las últimas, deberán distribuirse entre las ocho líneas. Adicionalmente se evaluará la posibilidad de realizar un focusgroup de los aspectos que se consideren importantes de acuerdo a las entrevistas realizadas para hacer un análisis más a detalle de la situación de género en Metrobús, el desarrollo del proyecto será con los siguientes objetivos:

Objetivo Particular 1. Aplicación de la prueba piloto 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 prestador del servicio. Con base en esta prueba piloto prestador del servicio propondrá cambios al cuestionario. El cuestionario que se defina en esta fase será el que se utilice en los dos levantamientos: el de septiembre de 2022 y el de noviembre de 2022. El prestador del servicio capacitará a los encuestadores y supervisores con objeto de que capten la información con la mayor precisión posible.

Objetivo Particular 2. Aplicación de la encuesta en las estaciones seleccionadas.

Se aplicarán, como mínimo 4,032 encuestas durante septiembre 2022, así como otras 4,032 encuestas mínimas durante noviembre de 2022. Se requiere hacerlo durante las 5:00 de la mañana hasta las 22:00 horas, de lunes a viernes.

Objetivo Particular 3. Resultados de la encuesta y focusgroup.

Los resultados de los levantamientos sobre la situación de género en el servicio de transportación prestado por el Metrobús se presentarán mediante gráficos e interpretaciones de los principales hallazgos en powerpoint. Cada levantamiento, deberá tener sus respectivos análisis de resultados. Para el primer levantamiento, los resultados se presentarán el 07 de octubre de 2022; para el segundo, el 25 de noviembre de 2022. Previo a los análisis, las bases generadas en los levantamientos deberán ser limpiadas de posibles inconsistencias y deberán entregarse al ente contratante en Excel.

El prestador del servicio deberá realizar las siguientes actividades:

3. Desarrollo del proyecto

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

Dado que se harán dos levantamientos, en caso de que el prestador del servicio lo considere, puede tenerse dos diseños muestrales para los períodos 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 1. Ajuste a la encuesta.

La encuesta a aplicar en la prueba piloto por el prestador ganador deberá de contener como mínimo los reactivos que se enlistan, pudiendo el prestador del servicio proponer más, mismos que deberán ser autorizados previamente por el organismo para su aplicación de acuerdo al cuestionario.

Actividad 2. Focus group

El prestador ganador deberá realizar un focusgroup con las personas encuestadas que accedan a participar en el mismo. Presentará la metodología empleada para la organización del estudio, así como evaluar los temas a tratar con el visto bueno de un profesional en temas de género que avale curricularmente su conocimiento al respecto.

4. Cronograma de actividades

El estudio deberá realizarse en un periodo del 05 de septiembre al 25 de noviembre de 2022, para el desarrollo de las actividades antes enunciadas a partir de la firma de contrato, incluyendo la entrega del informe final.



ACTIVIDAD	SEMANAS											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Prueba piloto y definición de muestra	■											
1 era etapa de aplicación de encuestas		■	■	■								
Análisis y entrega de resultados 1er etapa.					■		■	■				
Integración de focus group						■	■					
Entrega de resultados de focus group								■				
2da etapa de aplicación de encuestas									■	■	■	
Análisis y entrega de resultados 2da etapa.												■

5. Entregables

Se entregará la siguiente información:

PRIMER ENTREGA: El prestador del servicio realizará la primera entrega a más tardar el 07 de octubre de 2022, 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 y por correo electrónico) 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 y vía correo electrónico.

SEGUNDA ENTREGA: El prestador del servicio realizará la segunda entrega a más tardar el 25 de noviembre de 2022, 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 y por correo electrónico) del segundo 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 y vía correo electrónico.

6. Programa de pagos.

El prestador del servicio incluirá en su propuesta económica el presupuesto desglosado para la realización de los estudios, de conformidad con lo siguiente:

- a. Costo general del estudio.
- b. Desglose del costo del estudio por cada actividad.

Los pagos se realizarán de acuerdo con el siguiente calendario de pagos:

1	Primer entregable	50%
2	Segundo entregable	50%

7. Insumos.

7.1. Información por parte de Metrobús:

- Cuestionario propuesto (Anexo 1)

8. Propuesta económica

El consultor deberá presentar una propuesta económica que tenga como alcance los servicios descritos en este Anexo Técnico.

9. Penas convencionales

En caso de que el consultor no realice el servicio y/o no desarrolle las etapas en las fechas antes señaladas se aplicará una pena convencional del 1% (uno por ciento) del monto del contrato sin IVA, que se aplicará por cada etapa que se omita o que no realice a partir de la fecha en que Página 9 de 10 debió haber realizado cada servicio establecido conforme el numeral 4 cronograma de actividades.

10. Garantías

El consultor deberá entregar la garantía de cumplimiento del contrato por el 15% del valor total del contrato sin incluir el IVA



(Anexo 1)

a. Preguntas hacia el usuario/a

Año

Línea

Estación

Edad promedio (anotar sin preguntar)

1. Sexo (anotar sin preguntar):

- 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

1. 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 del 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 del 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. ¿Usualmente viaja con niños pequeños (0 a 12 años) o con adolescentes (13 a 18 años)?

- Sí, normalmente viajo con niños pequeños
- Sí, normalmente viajo con adolescentes
- No, no suelo viajar con niños pequeños o adolescentes



8. ¿Cuenta con vehículo?

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

9 ¿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

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

- Sí
- No. Pasar a la pregunta 13.
- No contestó

10. ¿Cuántas veces?

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

11. ¿Qué problema tuvo con su tarjeta de Movilidad Integrada?

- R:Adquirir
- Recargar
- Se traga las monedas
- La máquina nofuncionaba
- Me cobraron doble por transbordar
- No entregó la tarjeta
- No acepta monedas:no acepta billetes
- No había tarjetas



- No leyó la tarjeta
- La máquina no funcionaba

12. ¿En qué línea suele tener más problemas con la tarjeta de Movilidad Integrada?

- Anotar línea

13. 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

14. ¿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
1. Otro: _____

15. ¿Cuánto tiempo dura su viaje en Metrobús? (minutos) _____

16. ¿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

17. En promedio ¿Cuántos viajes realiza al día en Metrobús? _____

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

19. ¿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

20. ¿Generalmente transborda dentro del Metrobús durante su recorrido?

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

21¿Le han sido de utilidad las estimaciones de tiempo de llegada que se muestran en las pantallas de las estaciones?

- Sí.
- No.
- No contestó

22. 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
Calidad del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapidez en el traslado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpieza en estaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpieza de los autobuses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad a bordo del Metrobús respecto a robos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad a bordo del Metrobús respecto a acoso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad en las estaciones respecto a robos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad en las estaciones respecto a acoso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Señalización legible dentro de las estaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



METROBÚS/LPN/007/2022

Comodidad a bordo de las unidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nivel de saturación del autobús	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La espera entre autobuses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temperatura al interior del autobús	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Movilidad en los autobuses con silla de ruedas o con bultos / bolsas / niños / carriola	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conducción del operador del autobús	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Iluminación a bordo de Metrobús	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Iluminación en las estaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trato del personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efectividad de los policías en caso de quejas/denuncias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Destinos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Horarios de servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad para ingresar a las estaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilidad para recargar su tarjeta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilidad de hacer transbordos: Con otras líneas de Metrobús	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Con otros medios de Transporte	¿Cuál? _____									

23. En relación con la calidad del servicio, ¿Cómo considera el precio?

- Barato
- Aceptable
- Caro
- No contestó

24. ¿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
- Seguridad en las estaciones respecto a salud
- 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 / carreola
- 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
- Efectividad de los policías en cuanto a provisión de gel y recomendaciones de sana distancia y uso de cubrebocas.
- Destinos
- Horarios de servicio.
- Accesibilidad para ingresar a las estaciones
- Facilidad para recargar su tarjeta
- Facilidad en el transbordo con otras líneas de Metrobús.
- Facilidad en el transbordo con otros medios de transporte público.

25. ¿Considera que la distribución de las estaciones y líneas del Metrobús han permitido tener una mayor conectividad entre las distintas alcaldías y colonias de la CDMX?

- Sí Pasar pregunta 28.
- No
- No contestó

26. ¿Le gustaría que se hicieran más líneas de Metrobús?

- Sí Pasar pregunta.
- No
- No contestó

27 ¿Le gustaría que alguna línea de Metrobús se amplíe?

- Sí Pasar pregunta.
- No
- No con

28. ¿Qué línea?

30. ¿Siente que en el Metrobús su integridad física está protegida?

- Sí Pasar pregunta 32.
- No
- No contestó

- **31. ¿Por qué siente usted que no está protegida su integridad física?**



- Porque hay mucha gente/ apretados
- 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:** _____

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

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

- Sí
- No
- No contestó

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

35. ¿Quién la hizo?

36. ¿Fue un hombre o una mujer?

37. ¿Cómo cuántos años tenía?

38. ¿Dónde ocurrió el evento?

39. ¿Qué hizo usted al respecto?

40. ¿Por qué no hizo nada?

Situaciones	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40
-------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----



METROBÚS/LPN/007/2022

	1. S 2. N o	Un pasajero Vigilante Personal	Mujer Hombr	¿Ra ngo de edad ?	Fuera de la estació n En la estació n En el autobú s	Queja ante alguna autoridad Enfrentó Platicó No hizo nada Otra (especific ue)	No le dio import ancia No supo qué hacer Pensó que las autorid ades no harían nada Tuvo miedo Otro (especi ficar)
Palabras obscenas, insinuacion es sobre su cuerpo o aparencia							
Miradas lascivas, permanente s o incómodas a su cuerpo							
Roce o contacto físico no deseado							
Exhibición de genitales							
Toma de fotos o video a su cuerpo sin consentimie nto							
Chiflidos							



Intento de violación o violación							
----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

Nota: Para las preguntas 34 a la 40, 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.

41. ¿Ante quién solicitaría apoyo en caso de ser víctima de alguna 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
- No contestó

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

- Sí
- No. Pasar a la pregunta 46
- No contestó. Pasar a la pregunta 46.

43. ¿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

44. ¿Por quién ha sido discriminado en Metrobús?

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

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



- Sí
- No
- No contestó

46. ¿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"/>

47. ¿Por qué eligió trasladarse en el Metrobús?

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

48. ¿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"/>



METROBÚS/LPN/007/2022

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"/>

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

- _____

50. 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 de 14,000
- No sé
- No contestó

51. ¿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

53. ¿Cuál es su máximo grado de estudios?

- Sin grado de estudios
- Preescolar
- Primaria
- Secundaria



- Preparatoria
- Universidad
- Posgrado
- No contestó

54. ¿A qué se dedica?

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

55. ¿Cómo considera el uso del cubrebocas entre los usuarios del Metrobús?

- Excelente, todos lo traen puesto
- Bien, pocas personas no lo traen puesto
- Regular, muy pocas personas lo traen puesto
- Mal, nadie lo trae puesto

56. ¿Cómo considera la dispensación de gel antibacterial en el Metrobús?

- Excelente en todas las estaciones que ocupó siempre dispensan gel
- Regular, en las estaciones que ocupó a veces o dispensan gel antibacterial
- Mal, en las estaciones que ocupó nunca hay gel

57. ¿Se ha encontrado con personal de Metrobús que no porte adecuadamente todo el material de protección (careta y cubrebocas)?

(Sí, No)

b. Preguntas para el encuestador

	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		



METROBÚS/LPN/007/2022

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		



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

METROBÚS
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

METROBÚS/LPN/007/2022
