



---

## ANEXO 1. ANEXO TÉCNICO

### PARTIDA 1

Anexo Técnico  
“ENCUESTAS DE GÉNERO E INDICADORES DE DESEMPEÑO 2023”

DIRECCIÓN EJECUTIVA DE PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

GERENCIA DE PLANEACIÓN Y ESTRATEGIAS AMBIENTALES

2023

#### CONTENIDO

CONTENIDO

ANEXO TÉCNICO

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



## ANEXO TÉCNICO “ENCUESTA DE GÉNERO E INDICADORES DE DESEMPEÑO 2023”

### 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<sup>1</sup>.

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.

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.

---

<sup>1</sup> Plan Estratégico de Movilidad 2019. Secretaría de Movilidad de la Ciudad de México.



## 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 2023, 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 transportación prestado por este ente, así como del grado de satisfacción de las y los usuarios y su percepción sobre la discriminación. También se deberá obtener información sobre 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 modos 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 modo de transporte;
  - Identificar la satisfacción de mujeres y hombres en términos del servicio del Metrobús, considerando las ampliaciones inauguradas en el 2021 y 2022.

### 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 **4,032 encuestas** válidas a pasajeros del Metrobús durante el mes de junio de 2023, y otras **4,032 encuestas** válidas durante septiembre de 2023. Las primeras, al igual que las últimas, deberán distribuirse entre las ocho líneas como se marca en la Tabla 1. Adicionalmente se evaluará la posibilidad de realizar un focus group 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:

Línea	Demanda Promedio día Hábil	Número de Encuestas
1	462,180	1,135
2	241,639	594
3	181,300	446
4	110,317	271
5	273,528	673
6	201,605	496
7	148,732	366
LT	20,604	51

*Tabla 1: Número de encuestas por línea. Fuente Metrobús*

**Objetivo Particular 1.** Aplicación de la prueba piloto en estaciones de Metrobús y ajuste del instrumento.

Con la finalidad de identificar posibles mejoras en la aplicación de la encuesta se deberá realizar una prueba piloto que consistirá en la aplicación de la encuesta a 30 pasajeros de diferentes líneas, considerando un salto sistemático con base en la metodología definida por MB. Con base en esta prueba piloto Metrobús definirá el formato final este cuestionario que se defina en esta fase será el que se utilice en los dos levantamientos: el de junio de 2023 y el de septiembre de 2023. El prestador de servicios capacitará a los encuestadores y supervisores con objeto de que capten la información con la mayor precisión posible, dicha capacitación consistirá en lo siguiente:

1. Describir el objetivo de la aplicación de la encuesta de calidad del servicio.
2. Método para abordar a los usuarios.
3. Explicar y describir detalladamente formular las preguntas y el llenado del formulario (Anexo 1).
4. Descripción de cada reactivo entendiendo cuál es la información que se planea obtener de cada uno de ellos.
5. Detalles de campo como: (Horarios de levantamiento, cantidad de encuestas por línea, día y/o servicio), lugares de levantamiento y periodos del mismo.

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

Se aplicarán, 4,032 encuestas durante junio de 2023, así como otras 4,032 encuestas durante el mes de septiembre de 2023. Se requiere hacerlo dentro del horario que comprende de las



5:00 de la mañana hasta las 22:00 horas, de lunes a viernes. con la finalidad de que sea representativo.

### **Objetivo Particular 3. Resultados de la encuesta y focus group.**

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 power point. Cada levantamiento, deberá tener sus respectivos análisis de resultados. Para el primer levantamiento, los resultados se presentarán el **29 de junio de 2023**; para el segundo, el **13 de octubre de 2023**. 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 de servicios 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, si Metrobús lo considera necesario, puede tenerse dos diseños muestrales para los períodos en que se levantará la información.

Metrobús proporcionará al prestador de servicios el promedio de pasajeros diarios de lunes a viernes, por estación, así como la información necesaria para que el prestador de servicios 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 de servicios proponer más, mismos que deberán ser autorizados previamente por el organismo para su aplicación de acuerdo al cuestionario.

#### **Actividad 2. Focus group**

El prestador de servicios deberá realizar un focus group 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 **16 de junio al 31 de octubre de 2023**, para el desarrollo de las actividades antes enunciadas a partir de la firma de contrato, incluyendo la entrega del informe final.



ACTIVIDAD	MES														
	Mayo			Junio			Julio			Agosto		Septiembre		Octubre	
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 en la Dirección Ejecutiva de Planeación, Evaluación y Tecnologías de Información en un horario de 9 a 18 horas ubicada en la Calle Hamburgó 213, piso 18, Colonia Juárez, C.P. 06600, Ciudad de México.

#### PRIMER ENTREGA:

El prestador de servicios realizará la primera entrega a más tardar el **10 de julio de 2023**, 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 de servicios realizará la segunda entrega a más tardar el **31 de octubre de 2023**, 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 de servicios 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 y a conformidad de Metrobús sobre la entrega:

1	Primer entregable	50%
2	Segundo entregable	50%

El pago se cubrirá dentro de los 20 días naturales siguientes contados a partir de la fecha en que sea validada y aceptada la factura con la aprobación de los administradores del contrato para que el pago proceda.

En caso de que las facturas entregadas presentes errores los administradores del contrato, dentro de los 3 días hábiles siguientes al de su recepción indicará al prestador de servicio adjudicado las deficiencias que deberá corregir; por lo que, el procedimiento de pago se reiniciará en el momento en que el prestador de servicio presente las facturas corregidas.

### 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, por cada día de retraso, que se aplicará por cada etapa que se omita o que no realice a partir de la fecha en que debió haber realizado cada servicio establecido conforme el numeral 4 cronograma de actividades.

### 10. Garantías

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



## ANEXO I Cuestionario

### “SITUACIÓN DE GÉNERO E INDICADORES DE DESEMPEÑO 2023”

#### a. Preguntas hacia el usuario/a

Año

Línea

Estación

Edad

#### 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

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, qué 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

**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



**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?**

- 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 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
- 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"/>
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"/>
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"/>
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"/>
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"/>
Facilidad de hacer transbordos:	<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 otras líneas de Metrobús									
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
	1. Sí 2. No	1. Un pasajero 2. Vigilante 3. Persona I	1. Mujer 2. Hombre	¿Rang o de edad?	1. Fuera de la estació n 2. En la estació n 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 aparencia							





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							

**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 compararlo s
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"/>

**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



---

## ANEXO 1. ANEXO TÉCNICO PARTIDA 2

### Anexo Técnico

#### “Encuestas de Calidad del Servicio por Empresa concesionaria 2023”

DIRECCIÓN EJECUTIVA DE PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

GERENCIA DE PLANEACIÓN Y ESTRATEGIAS AMBIENTALES

2023

### CONTENIDO

#### CONTENIDO

#### ANEXO TÉCNICO

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

#### ANEXO TÉCNICO

“SERVICIO DE ENCUESTAS DE CALIDAD DEL SERVICIO POR EMPRESA CONCESIONARIA  
2023”



## 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, así como 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<sup>2</sup>.

Así mismo, en las Reglas de Operación del Sistema de Transporte Público de Pasajeros Metrobús, publicadas en la gaceta oficial de la Ciudad de México el 31 de diciembre de 2021, en el capítulo V. Indicadores de Desempeño, numeral IV, se menciona que se evaluará la percepción de las personas usuarias en cuanto a la calidad del servicio brindado por las empresas operadoras, por medio de la aplicación de una encuesta trimestral en todo el sistema Metrobús.

Por esta razón, es necesaria la contratación de un servicio de encuestas para la evaluación a las empresas concesionarias del sistema Metrobús, a través de la técnica cliente incógnito (las empresas no sabrán qué personas serán encuestadas para la evaluación) con el objetivo de evaluar la satisfacción de los usuarios, al hacer uso de este sistema de transporte. Con los resultados obtenidos, se lograrán identificar los aspectos a mejorar, en relación con la percepción de los usuarios, y así poder elaborar estrategias enfocadas en la mejora de la calidad del servicio que ofrecen las empresas concesionarias en el sistema Metrobús.

## 2. Objetivos del estudio

Conforme a la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, la Administración Pública impulsará la mejora en la calidad del servicio a través de la evaluación de las empresas concesionarias en la planeación, diseño, elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación del presupuesto basado en resultados a través de las unidades responsables del gasto.

Con objeto de captar información relacionada con los aspectos anteriores, Metrobús requiere realizar **un servicio de encuestas de calidad del servicio por empresa concesionaria en el 2023.**

- I. El servicio a contratar se trata de un estudio de encuestas, para medir la satisfacción del servicio prestado por cada empresa concesionaria del sistema Metrobús, a través de la técnica de cliente incógnito, o *mystery shopper*, con la cual, las empresas no saben qué día, a qué personas, ni en qué unidades se realizará el levantamiento.
- II. Los objetivos específicos con los que deben cumplir los resultados de este estudio son los siguientes:

<sup>2</sup> Plan Estratégico de Movilidad 2019. Secretaría de Movilidad de la Ciudad de México.



- Identificar a las empresas cuyos operadores cuenten con excelentes prácticas de manejo;
- Identificar a las empresas cuyas unidades circulen en excelentes condiciones de limpieza;
- Identificar a las empresas cuyas unidades cuenten con la señalización correcta, en función del origen y destino del viaje.
- Identificar a las empresas con ejemplares prácticas de Sanitización de unidades, en pro de salvaguardar la seguridad de los usuarios.

### III. Desarrollo del proyecto

Para el desarrollo del proyecto, el prestador de servicios deberá de realizar, 68 levantamientos por cada empresa operadora; esto, en todas las líneas en operación, más las rutas emergentes A32, Tláhuac-Atlalilco y Tláhuac-Escuadrón 201; de tal manera, que la información captada permita una correcta representación muestral de la población usuaria y de las empresas operadoras. Actualmente, el sistema cuenta con 17 empresas operadoras.

El estudio y presentación de resultados se deberá realizar de forma mensual y trimestral del período del 16 de junio a diciembre de 2023.

#### **Objetivo Particular 1.** Aplicación de la prueba piloto y ajuste del instrumento.

Con la finalidad de identificar posibles mejoras en la aplicación de la encuesta se deberá realizar una prueba piloto que consistirá en la aplicación de 30 encuestas en diferentes líneas, mismas en las que el prestador de servicio deberá aplicar la metodología antes mencionada. Con base en esta prueba piloto Metrobús obtendrá el formato definitivo que será utilizado en los levantamientos. Previo a la aplicación de la Prueba Piloto el prestador de servicios capacitará a su personal encargado de aplicar las encuestas, con objeto de que capten la información con la mayor precisión posible, Dicha capacitación debe enfocarse en los siguientes puntos. Esta capacitación será supervisada por la Jefatura de Unidad Departamental de Operación Técnica y Estadística de Metrobús, y consistirá en que:

1. Describir el objetivo de la aplicación de la encuesta de calidad del servicio.
2. Método para abordar a los usuarios.
3. Explicar y describir detalladamente formular las preguntas y el llenado del formulario (Anexo 1).
4. Descripción de cada reactivo entendiendo cuál es la información que se planea obtener de cada uno de ellos.
5. Detalles de campo como: (Horarios de levantamiento, cantidad de encuestas por línea, día y/o servicio), lugares de levantamiento y periodos del mismo.

#### **Objetivo Particular 2.** Desarrollo del estudio y evaluación a las empresas concesionarias.

Se deberán de realizar nueve estudios, uno por mes y tres estudios trimestrales en el año; con base en la tabla descrita en el objetivo particular 3.

Metrobús entregará el plan de trabajo que deberá ser cumplido por el prestador de servicios garantizando que el levantamiento de encuestas se lleve a cabo durante una semana de días típicos abarcando días hábiles y fines de semana para cada mes, de lunes a domingo en un horario



comprendido de las 5:00 de la mañana a las 23:00 horas, de lunes a domingo y conforme el cronograma del apartado 4 de esta anexos.

El prestador de servicios deberá realizar previo al levantamiento de encuestas, una capacitación (leer objetivo particular 1) del personal, la cual deberá ser supervisada por la Jefatura de Unidad Departamental de Operación Técnica y Estadística Metrobús en los sitios donde se realizará el levantamiento de las encuestas.

Previo a los análisis, las bases de datos generadas en los levantamientos deberán ser limpiadas de posibles inconsistencias y deberán entregarse al ente contratante en formato Excel.

**Objetivo Particular 3.** Resultados de los estudios.

Los resultados del estudio sobre la calidad del servicio prestado por las empresas concesionarias, se presentarán mediante gráficos, interpretaciones y conclusiones de los principales hallazgos en power point, y entregado en base de datos en formato Excel depurada, esto en un informe mensual y trimestral.

Los resultados deberán ser presentados en la segunda o tercera semana de cada mes y en la última semana de cada trimestre, considerando como fechas máximas las siguientes:

<b>Etapas</b>	<b>Reporte mensual</b>	<b>Reporte trimestral</b>
01	30 de junio de 2023	30 junio de 2023
02	24 de julio de 2023	
03	21 de agosto de 2023	
04	18 de septiembre de 2023	25 de septiembre de 2023
05	23 de octubre de 2023	
06	20 de noviembre de 2023	
07	18 de diciembre de 2023	22 de diciembre de 2023

El prestador de servicios deberá realizar las siguientes actividades:

**3. Desarrollo del proyecto**

El muestreo que el prestador de servicios deberá de utilizar es el polietápico, tomando en cuenta a todas las empresas operadoras de Metrobús, el número de jornadas programadas, los horarios de servicio, estaciones y número de unidades en operación por empresa operadora, en su diseño de servicio. El prestador de servicios deberá demostrar mediante un reporte donde se integre el objetivo, el tiempo de duración y lugar de la capacitación, asimismo, evidencia fotográfica; de que el personal se





encuentra capacitado previo al levantamiento de encuestas, además de realizar la prueba piloto donde se confirmará que el personal está capacitado.

El prestador de servicios deberá realizar 68 levantamientos **por cada empresa operadora** del sistema. Actualmente, Metrobús cuenta con 17 empresas operadoras. Metrobús proporcionará al participante ganador el número de unidades en operación y el número de económico al que le corresponden por empresa operadora, la afluencia por estación, y toda la información necesaria para que el prestador de servicios proponga, en dado caso, otro tamaño de muestra, el cual deberá ser validado por Metrobús.

Los levantamientos deberán realizarse de lunes a domingo en un horario comprendido de las 5:00 de la mañana a las 23:00 horas, en todas las líneas y rutas emergentes que se encuentren en operación. Tendrá que entregar un reporte de campo con evidencia fotográfica, y los detalles del levantamiento, asimismo personal de Metrobús realizará supervisión en campo.

El prestador de servicios deberá realizar el análisis, y depuración de las bases de datos generadas en los levantamientos de posibles inconsistencias, para ser entregadas a Metrobús en formato excel y editable.

Los resultados del estudio sobre la calidad del servicio prestado por las empresas operadoras, se deberá presentar mediante gráficos e interpretaciones de los principales hallazgos en power point y en un informe mensual y trimestral.

#### **Actividad. Ajuste al formato.**

El formato a llenar en la prueba piloto por el prestador de servicios deberá ser el que se definió en el objetivo 1.

#### **4. Cronograma de actividades**

El estudio deberá realizarse a partir del 16 de junio a diciembre de 2023, considerando la fecha límite de entrega de los resultados, establecida en el segundo apartado de este documento.



ACTIVIDAD	MES												
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre					
Prueba piloto y definición de muestra													
1 era etapa de aplicación de encuestas													
Reporte de 1er etapa													
Reporte trimestral 01													
2da etapa de aplicación de encuestas													
Reporte de 2da etapa													
3ra etapa de aplicación de encuestas													
Reporte de 3ra etapa													
4ta etapa de aplicación de encuestas													
Reporte de 4ta etapa													
Reporte trimestral 02													
5ta etapa de aplicación de encuestas													
Reporte de 5ta etapa													
6ta etapa de aplicación de encuestas													
Reporte de 6ta etapa													
7ma etapa de aplicación de encuestas													
Reporte de 7ma etapa													
Reporte trimestral 03													

### 5. Entregables

Se entregará la siguiente información en la Dirección Ejecutiva de Planeación, Evaluación y Tecnologías de Información en un horario de 9 a 18 horas ubicada en la Calle Hamburgo 213, piso 18, Colonia Juárez, C.P. 06600, Ciudad de México.

El prestador de servicios realizará la entrega de los siguientes productos por cada levantamiento, conforme a lo siguiente en las fechas establecidas en la Tabla del Objetivo Particular 3:

1. La base de datos depurada en Excel (en medio magnético y por correo electrónico) de cada levantamiento de información.
2. Los resultados mensuales del estudio, en tabulados (gráficos) en power point y en pdf, en memoria USB y 2 ejemplares en formato impreso.
3. Informes de los resultados trimestrales con gráficas e interpretaciones en word y en pdf. en memoria USB y 2 ejemplares en formato impreso.



- Primer informe correspondiente al mes de junio.
- Segundo informe correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre.
- Tercer informe correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre.

## 6. Programa de pagos.

El prestador de servicios 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.

El pago del servicio se realizará en tres exhibiciones conforme lo siguiente, contra la entrega de cada informe trimestral y los informes mensuales, de acuerdo con lo establecido en el apartado quinto, de este documento.

- 40% Primer informe correspondiente al mes de junio, julio y agosto.
- 30% Segundo informe correspondiente a los meses de septiembre y octubre.
- 30% Tercer informe correspondiente a los meses de noviembre y diciembre.

El pago se cubrirá dentro de los 20 días naturales siguientes contados a partir de la fecha en que sea validada y aceptada la factura con la aprobación de los administradores del contrato para que el pago proceda.

En caso de que las facturas entregadas presentes errores los administradores del contrato, dentro de los 3 días hábiles siguientes al de su recepción indicará al prestador de servicio adjudicado las deficiencias que deberá corregir; por lo que, el procedimiento de pago se reiniciará en el momento en que el prestador de servicio presente las facturas corregidas.

## 7. Insumos.

### 7.1. Información por parte de Metrobús:

- Cuestionario propuesto (Anexo)
- Relación de número de unidades por empresa concesionaria
- Número de jornadas programadas por empresa concesionaria.

## 8. Propuesta económica

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

## 9. Penas convencionales

En caso de que el prestador de servicios 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 día de retraso en la etapa que se omita o que no realice a partir de la fecha en que debió haber realizado cada servicio, establecido conforme el numeral 4 "Cronograma de actividades".



**10. Garantías**

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

**ANEXO**

**FORMATO - CALIDAD DEL SERVICIO POR EMPRESA 2023**

	Cumple	
	Sí	No
El conductor hizo sonar el claxon del autobús al llegar a cada estación		
En algún momento del viaje, el conductor utilizó su teléfono celular		
En algún momento del viaje, el conductor tuvo algún acompañante		
El conductor dió 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		
El conductor condujo bajo los efectos evidentes de alcohol o drogas		
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		