

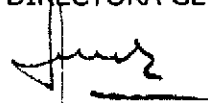
COMUNIDAD DE MADRID	
PRESENTE	12/30
DEL DÍA	- 9 OCT. 2019
N.º 7669	

EXCMO. SR.

Adjunto traslado a V.E. CONTESTACIÓN a las PREGUNTAS ESCRITAS formuladas por la Diputada del Grupo Parlamentario Unidas Podemos Izquierda Unida Madrid en Pie, Sra. Sánchez Maroto, que se relacionan a continuación:

- PE 123/19 R 5504
- PE 122/19 R 5503 y PE 124/19 R 5505

Madrid, 08 de octubre de 2019  
LA DIRECTORA GENERAL



Ana Isabel Martín Fernández



REGISTRO DE SALIDA  
Ref: 03/709306.9/19 Fecha: 09/10/2019 10:23



Consejería de Presidencia  
R. Consejería de Presidencia  
Destino: Reg. Asamblea de la Comunidad de Madrid

EXCMO. SR. PRESIDENTE DE LA ASAMBLEA DE MADRID

A los efectos del art. 198 del Reglamento de la Asamblea de Madrid, se traslada respuesta del Gobierno respecto del asunto de referencia:

### **PREGUNTA DE RESPUESTA ESCRITA**

PE 123/19 R 5504

**AUTOR/A:** Soledad Sánchez Maroto (GPUP) ,

**ASUNTO:** Con que regularidad se comprueban los indicadores de calidad y prestación de servicio de Metro de Madrid

### **RESPUESTA:**

En relación con la iniciativa de referencia, se informa de que Metro de Madrid establece en la Carta de Servicios los compromisos de calidad de los aspectos más relevantes del servicio junto con los indicadores asociados y realiza su seguimiento de forma trimestral en el Portal de Transparencia. Dependiendo de la naturaleza de los diferentes indicadores, así como de sus fuentes de cálculo, los resultados se consolidan de forma regular conforme a las siguientes frecuencias: trimestral, fundamentalmente los indicadores con fuente en técnicas de medición de la calidad producida; y mensual en indicadores basados en las fuentes de datos y sistemas de la compañía.

Además, Metro de Madrid dispone de un Sistema de Gestión Corporativo de Calidad del Servicio basado en la norma UN-EN 13816, que se encuentra certificado desde el año 2003 y que se audita anualmente tanto interna como externamente, a través de una entidad certificadora independiente. Este sistema permite medir la calidad del servicio de acuerdo a los requisitos de la norma con periodicidad trimestral o mensual, dependiendo de la fuente de datos que alimente a los indicadores, y conforme a los siguientes criterios:

- Servicio ofertado.
- Accesibilidad.
- Información.
- Tiempos.
- Atención al cliente.
- Confort.
- Seguridad.
- Impacto ambiental.

Madrid, 4 de octubre de 2019

EXCMO. SR. PRESIDENTE DE LA ASAMBLEA DE MADRID

A los efectos del art. 198 del Reglamento de la Asamblea de Madrid, se traslada respuesta del Gobierno respecto del asunto de referencia:

### **PREGUNTAS DE RESPUESTA ESCRITA**

PE 122/19 R 5503 y PE 124/19 R 5505

**AUTOR/A:** Soledad Sánchez Maroto (GPUP) ,

**ASUNTO:** Ante el más que público y notorio incumplimiento de la frecuencia de paso por parte de Metro de Madrid, se ha reunido la Comisión de seguimiento para evaluar dichos incumplimientos en relación a las frecuencias de paso y la puesta a disposición de trenes

- Si en el último año se ha aplicado a Metro de Madrid alguna sanción o, en su caso piensa aplicarse, por el incumplimiento de las prestaciones establecidas

### **RESPUESTA:**

En relación con las iniciativas de referencia se informa de que el CRTM, a través de la División de Operación de la Dirección de Planificación Estratégica y Explotación y Metro de Madrid, a través del Área de Control y Planificación de Operación y Área de Operación, mantienen conversaciones y reuniones de manera regular para tratar todas las cuestiones que afectan a la planificación teórica de la oferta del servicio, ya sean generales o particulares.

Es importante señalar, que el objeto de dicha programación teórica es adecuar la oferta del servicio de trenes a la demanda existente/previsible, garantizando que se cumplen los principales estándares de calidad en el servicio, como son el intervalo de paso y el grado de ocupación de los trenes.

Asimismo, se informa de que por parte de Metro de Madrid no existe constancia de que en el último año se le haya impuesto sanción alguna por el incumplimiento de las prestaciones establecidas.

Madrid, 4 de octubre de 2019

EXCMO. SR. PRESIDENTE DE LA ASAMBLEA DE MADRID