



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 112/19 R 2620 a PE 114/19 R 2622

**AUTOR/A:** Pablo Padilla Estrada (GPPCM) ,

**ASUNTO:** Qué criterios se han utilizado para seleccionar a las personalidades del mundo de la música, la cultura y el deporte, que han participado en el exposición "Retratos Suburbanos" con motivo del centenario de Metro

- Si considera adecuado el equilibrio entre hombres y mujeres que participan en la citada exposición y cómo la valora, en términos de género

### **RESPUESTA:**

En relación con las iniciativas de referencia, se informa que se ha invitado a participar en esta iniciativa a numerosas personalidades, intentando representar todos los ámbitos de la cultura (música, literatura, cine) y el deporte (fútbol, atletismo, balonmano, paralimpismo), con el objetivo de reflejar su vinculación personal o profesional con Metro de Madrid, realizándose las fotografías en diferentes localizaciones de la Red de Metro.

Aunque Metro de Madrid buscó el equilibrio entre hombres y mujeres, el resultado final ha quedado condicionado por las personalidades que han querido participar de manera voluntaria y altruista. Para ello se contactó con numerosas figuras de distintos ámbitos y Metro se ha ajustado a la disponibilidad y agenda de todas las que confirmaron su participación. Finalmente participaron 10 hombres y 7 mujeres (4 mujeres que representan a todo el equipo español femenino de balonmano, una actriz, una deportista paralímpica y una escritora), aunque se contactó inicialmente con muchos más.

La composición gráfica de la exposición y la distribución final de las fotografías se ha realizado atendiendo a criterios artísticos y creativos, en los que se tienen en cuenta numerosos y distintos aspectos que influyen en la composición global de todo el montaje, desde el encuadre general de la fotografía hasta la dirección de la mirada del fotografiado, por poner unos ejemplos.

Madrid, 19 de marzo de 2019

EXCMA. SRA. PRESIDENTA 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 121/19 R 2742

**AUTOR/A:** Pablo Padilla Estrada (GPPCM) ,

**ASUNTO:** A qué se refiere el Gobierno cuando habla de "condición de confort" en el Metro de Madrid

## **RESPUESTA:**

En relación con la iniciativa de referencia, se informa que Metro de Madrid dispone de una Carta de Servicios que contiene los compromisos con el cliente y que se refieren a diferentes aspectos del servicio:

### **INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIO CONFORT**

- Limpieza en estaciones.
- Limpieza en trenes.

Además, dispone de un sistema de gestión de la calidad de servicio certificado bajo la norma UNE-EN 13816 mediante el cual se monitorizan de forma sistemática los aspectos de servicio más relevantes para el cliente. El confort es uno de los criterios de servicio incluidos en dicho sistema y, bajo el mismo, los principales aspectos que se monitorizan son los siguientes:

### **INDICADORES 13816 CONFORT**

- Limpieza en estaciones.
- Limpieza en trenes.
- Conservación de estaciones.
- Conservación de trenes.
- Temperatura en trenes.
- Temperatura en estaciones.

Estos aspectos de confort se monitorizan a partir de diferentes técnicas y fuentes de información entre las que cabe destacar:

- Inspecciones mediante técnicas de cliente misterioso.
- Análisis de reclamaciones.
- Análisis de quejas en RRSS.
- Estudios de opinión.
- Medición en campo.

El grado de ocupación se encuentra en la carta de servicios y en la UNE 13816 bajo el criterio de servicio ofertado. Se expresa en los siguientes términos: nos comprometemos a que, al menos, el 95% de nuestros clientes que viajen en hora punta lo hagan con una ocupación de 4 clientes/m<sup>2</sup> como máximo.

Madrid, 19 de marzo de 2019

EXCMA. SRA. PRESIDENTA DE LA ASAMBLEA DE MADRID