

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGEN EN LA CONTRATACIÓN DE UNA CONSULTORÍA “SEGUIMIENTO DEL NIVEL DE SERVICIO SEGÚN PLIEGOS TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS Y DE LOS PROYECTOS DE EXPLOTACIÓN DE LAS CONCESIONES DE LOS INTERCAMBIADORES DE TRANSPORTE DE MADRID.”**

### **1. JUSTIFICACIÓN**

Los intercambiadores de transporte contribuyen a una mayor eficiencia del sistema de transportes de la Comunidad de Madrid formando parte de una estrategia concebida con el fin de:

- Fomentar el transporte público colectivo frente al transporte privado, haciéndolo más rápido, confortable y seguro, en definitiva, de más calidad.
- Reducir la entrada masiva de vehículos privados a la ciudad, mejorando las condiciones medioambientales.
- Integrar el intercambiador en el entorno urbano recuperando suelo para uso público en la ciudad.

Tras la construcción, mediante procedimiento de concesión administrativa, de los 5 grandes Intercambiadores de Transportes: Moncloa, Plaza de Castilla, Príncipe Pío, Plaza Elíptica y Avenida de América, se considera imprescindible que el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, en su papel de organismo gestor de los contratos de concesión, cuente con los medios adecuados para realizar el seguimiento de la calidad del servicio que prestan las Sociedades adjudicatarias de los respectivos contratos de concesión. El nivel de control de las mismas se define en los correspondientes documentos contractuales.

La calidad y eficiencia objetivamente percibida por los usuarios de un intercambiador de transporte será en gran medida función de su explotación, entendida ésta como el conjunto de medios humanos, medios materiales y procedimientos de operación normal, de mantenimiento preventivo y correctivo, y de operación frente a emergencias, dispuestos para mantener un nivel adecuado de calidad, seguridad y eficacia del intercambiador.

Por una parte, es en los pliegos Técnicos y los pliegos administrativos donde se definen los niveles de servicio exigidos. Por otra parte, con el fin de mantener un alto nivel de calidad, seguridad y eficacia de los intercambiadores durante su explotación, el CRTM aportó un reglamento de Explotación para los, Intercambiadores de Transporte que también es de obligado cumplimiento por parte de las empresas concesionarias.

Transcurridos casi diez años de la puesta en servicio de la mayor parte de los intercambiadores se ha estimado oportuno revisar y actualizar los Planes de Explotación por los que se ha de regir el funcionamiento de los intercambiadores de transportes. Esta actualización de los planes pretende adaptar los mismos a la experiencia acumulada tanto en la gestión del transporte público, la gestión de las propias infraestructuras y el servicio a los usuarios. Como en los planes de explotación precedentes, en el modelo de explotación se establecen los índices de calidad, los sistemas de seguridad, la aportación de información y datos al CRTM que permitan un adecuado control. Como objetivo fundamental se debe primar el servicio al usuario del sistema de transportes.

Debe existir un adecuado control de la explotación comercial de los intercambiadores, planteadas como actividades complementarias que haga más grata la estancia a los usuarios durante los tiempos de espera. Al CRTM le corresponde informar en relación con la obtención de las licencias municipales para la apertura de los locales comerciales en los intercambiadores de transporte.

También corresponde al CRTM la autorización de la publicidad en los elementos habilitados para ello, al objeto de coadyuvar en la financiación de los gastos de gestión, sin que vaya en detrimento de la imagen de calidad y de servicio al usuario que es el fin principal.

Es también necesaria una adecuada supervisión de las auditorías de obligado cumplimiento que, según los pliegos, deben realizar las empresas concesionarias de los intercambiadores. Estas son:

- Auditorías de mantenimiento, conservación y limpieza, así como la operativa de funcionamiento de los servicios.
- Auditoría de calidad.
- Auditoría financiera al cierre del ejercicio anual.

En este contexto, teniendo en cuenta que el personal del Consorcio dedicado a estas tareas es muy reducido y considerando la cualificación que se precisa para realizar este tipo de trabajo; resulta plenamente justificado efectuar una contratación externa en el ámbito de apoyo al Área funcional de Explotación de Intercambiadores de transportes de Madrid

## **2. OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del contrato consiste, por tanto, en la realización de las tareas asociadas al seguimiento del nivel de servicio prescritos en los Planes de Explotación y Mantenimiento y en los Pliegos Técnicos-administrativos de cada una de las



concesionarias de los cinco intercambiadores de transporte dependientes del Consorcio Regional de transporte de Madrid, para poder controlar la gestión de las Empresas Concesionarias.

## 2.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO A REALIZAR

El funcionamiento y la explotación de los Intercambiadores de Transportes de la Comunidad de Madrid se rigen, entre otra documentación de carácter contractual, por lo establecido en sus Planes de Explotación y Mantenimiento.

Por otra parte los Planes establecen los mecanismos para la medición y valoración de la calidad del servicio ofrecido por el concesionario a los usuarios de la infraestructura. Los parámetros de calidad que se establezcan podrán servir de base para la aplicación de penalizaciones económicas al concesionario, según lo dispuesto en cada caso por el pliego correspondiente, lo que incidirá además muy favorablemente en la conservación de las infraestructuras.

El trabajo a realizar consiste, como ya se ha indicado, en efectuar un seguimiento pormenorizado del nivel de servicio de los intercambiadores de transporte.

Como resultado del seguimiento de explotación del intercambiador de transportes se realizará un seguimiento según el tipo de servicio a evaluar. Los parámetros mediante los cuales se evaluará el nivel de servicio prestado por la empresas concesionarias, se agrupará en una serie de índices y parámetros, de los que quedará registro histórico en las bases de datos del consorcio regional de transportes y además, se recurrirá a la realización periódica de auditorías de campo relacionadas con algunos de estos parámetros que no puedan incorporarse por medio de un seguimiento telemático de los mismos.

Los indicadores fundamentales de los que se realizará un seguimiento y control son:

- Sistemas de seguridad

Se hará un control exhaustivo sobre todos los sistemas de seguridad contra incendios de los intercambiadores. Se prestará especial atención a: Vías de evacuación, sistemas de detección y extinción.

- Accesibilidad del intercambiador

Control de las medidas de accesibilidad adoptadas en los intercambiadores

- Sistemas de información al viajero.

Se contralará que la información al viajero sea correcta.

- Sistemas de climatización y ventilación

Se controlará tanto la disponibilidad de los equipos como los niveles de calidad del aire ofertados por los intercambiadores.

- Sistemas de transporte mecánico

Control de la disponibilidad de los equipos de elevación.

- Sistemas de Iluminación, Ruido ambiente

Control de los niveles de iluminación y ruido de los intercambiadores exigidos contractualmente.

- Control de las comunicaciones y de transmisión de la información

Evaluación de la disponibilidad de la comunicación entre los diferentes sistemas y el Centro de Control del Intercambiador. Se deberá realizar, igualmente, un control de firewall del intercambiador.

- Atención al usuario. Reclamaciones, sugerencias.

Seguimiento de las reclamaciones y sugerencias de los usuarios.

- Evaluación de la eficiencia energética: Control de consumos y eficiencia de las instalaciones
- Niveles de limpieza.

Evaluación y control de los niveles de limpieza.

- Plan de mantenimiento.

Seguimiento del cumplimiento del mantenimiento correctivo y preventivo de las instalaciones de los intercambiadores.

- Demanda de usuarios y autobuses

Control de la demanda y expediciones de autobuses.

- Certificado de idoneidad para solicitud de licencia de los locales comerciales y seguimiento de las actividades comerciales.

Elaboración y seguimiento de los informes de idoneidad constructiva de los locales comerciales según pliegos, para la solicitud de licencia.

Desarrollo de un procedimiento que homogenice la documentación necesaria para la obtención de las licencias de las actividades comerciales

- Control seguimiento de la publicidad en los soportes autorizados.

Seguimiento de las autorizaciones en materia de publicidad definición de espacios y criterios para su autorización. Adaptación a las nuevas tecnologías de los soportes publicitarios. Homogenización de criterios entre los intercambiadores de transportes.



- Seguimiento de incidencias.

Seguimiento de las incidencias que ocurran en los intercambiadores de transporte durante la operación.

- Control de las auditorías según Pliegos.

La Sociedad Concesionaria estará obligada a la realización de las siguientes auditorías:

- a) Auditorías financieras al cierre del ejercicio anual
- b) Auditoría de mantenimiento, conservación y limpieza así como operativa del funcionamiento de los servicios, en las que se evalúe el cumplimiento de las obligaciones asumidas en relación con el objeto del contrato de concesión y los parámetros de calidad del servicio.
- c) Auditoría de calidad
- d) Auditoría de ingresos, donde se realiza una auditoría anual de los ingresos correspondientes, a los efectos de conocer la evolución del plan económico financiero de la concesión.

Se controlará que se realizan estas auditorías por parte de las concesionarias tal y como exigen los Pliegos, y se emitirán informe sobre las mismas.

Resultado de este seguimiento mensual, trimestral y anual, se evaluará el grado de satisfacción o cumplimiento de los parámetros exigidos a la explotación de la infraestructura.

Asimismo, si en los trabajos a ejecutar están incluidas visitas de control, seguimiento de obras y/o valoración técnica de las posibles actuaciones, el adjudicatario deberá asistir a las mismas previa comunicación a la Dirección Técnica.

El adjudicatario deberá realizar el trabajo encomendado y el tratamiento de la información recogida.

## **2.2. ELABORACIÓN DE LOS INFORMES**

El adjudicatario deberá elaborar, al menos, un informe trimestral, de acuerdo a los criterios de seguimiento que el Consorcio Regional de Transportes de Madrid realiza periódicamente sobre los intercambiadores. Se deberá definir un modelo de informe con el que se pueda realizar el adecuado seguimiento de los niveles de calidad y de los parámetros más significativo de los intercambiadores. Estos informes permitirán un adecuado seguimiento de los requisitos establecidos en los Planes de Explotación y Mantenimiento. El adjudicatario, además de definir el modelo de informe deberá elaborar, con carácter al menos trimestral, un informe de seguimiento y control en relación con el seguimiento de los niveles de servicio

de cada uno de los intercambiadores de transporte, en los cuales se evaluará finalmente el grado de satisfacción o cumplimiento de los parámetros exigidos a la explotación de la infraestructura.

Con periodicidad anual, el adjudicatario deberá elaborar un informe resumen de situación.

Así mismo, se entienden incluidos, aquellos aspectos necesarios para el cabal cumplimiento de los deberes contractuales (visitas de comprobación, auditorías de campo, recogida y análisis de datos, estudio de la normativa de aplicación, etc.)

Para poder realizar el seguimiento de los parámetros de calidad el adjudicatario deberá disponer de los equipos de medida necesarios.

Estos informes incluirán, en la medida que así se solicite, los resultados en soporte magnético.

El contenido de los informes deberá proponerse por el adjudicatario para su aprobación por la Dirección Técnica

El Adjudicatario facilitará al Consorcio Regional de Transportes, sin ningún coste adicional, cuantos servicios profesionales se estimen necesarios por éste para el correcto desarrollo y cumplimiento del objeto del contrato; asistencia a reuniones explicativas, información al público, etc.

### **3. REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS**

#### **3.1. CONDICIONES GENERALES**

El Consultor realizará la totalidad de los trabajos especificados en el presente Pliego de Condiciones en cumplimiento del Contrato que se establezca.

La Administración facilitará al Consultor cuanta información disponga relacionada con el objeto de este Contrato así como su acceso a la documentación existente que considerase de interés para el trabajo.

#### **3.2. DIRECCIÓN DEL ESTUDIO**

La Dirección del Estudio estará formada por los técnicos que designe el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, y sus nombres serán comunicados al Consultor antes de transcurridos 10 días, contados a partir de la fecha de formalización del contrato.



### **3.3. EQUIPO TÉCNICO CONTRATADO**

#### **3.3.1.- EL EQUIPO TÉCNICO**

El Equipo Técnico Consultor es la parte contratada obligada a efectuar los trabajos en virtud de la proposición presentada. Constará, al menos, de un Técnico Superior (Ingeniero y/o Arquitecto Superior) que ostentará la condición de ser el Director de los Trabajos.

Llevará a cabo el seguimiento y control de los indicadores de calidad de los intercambiadores, de las medidas de seguridad así como de la gestión de las actividades comerciales y de la publicidad.

Tendrá una adscripción exclusiva al contrato dedicación del 100% al contrato con una dedicación de 162 horas/mes.

El Técnico Superior ejercerá las siguientes funciones:

- Organizar la ejecución de los trabajos y poner en práctica las órdenes de la dirección de los mismos.
- Ostentar la representación del Cosultor en sus relaciones con la administración, en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Observar y hacer las Normas de Procedimiento.
- Proponer a la Dirección del Estudio las modificaciones en el contenido y realización de los trabajos necesarios para el desarrollo de los mismos.
- Elaborar el acta de todas las reuniones que se realicen.
- Responsabilizarse los informes emitidos

El Técnico Superior será la persona que el Consultor contratado designe en la proposición y acepte la Dirección del Estudio.

Cualquier cambio en la composición del equipo de trabajo propuesto por el adjudicatario, requerirá la previa autorización del Director del Estudio.

No existirá vinculación laboral alguna entre el personal que se destine a la ejecución del contrato y el Consorcio Regional de Transportes, por cuanto aquel queda expresamente sometido al poder de dirección y de organización de la empresa adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, ésta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, prevención de riesgos laborales y tributaria, por cuanto dicho personal en ningún caso tendrá vinculación jurídico-laboral con el Consorcio

Regional de Transportes de Madrid y ello con independencia de las facultades de control e inspección que legal y contractualmente correspondan al mismo.

### **3.3.1.- EXPERIENCIA REQUERIDA**

El Técnico Superior Adscrito al Contrato deberá reunir las siguientes condiciones:

- Titulación de Arquitecto o Ingeniero superior.
- Experiencia, durante los últimos 15 años, en redacción, ejecución, dirección, coordinación y supervisión y/o control de proyectos de grandes infraestructuras de transporte público, áreas de intercambio y aparcamientos de disuasión
- Experiencia durante los últimos cinco años (5), en control y seguimiento de niveles de servicio en planes de explotación y en sistemas de seguridad en concesiones de infraestructuras de transporte de viajeros

### **3.4. PRESENTACIÓN DE LOS TRABAJOS**

Los trabajos se presentarán en un conjunto de documentos acordes con la estructuración de actividades reseñadas y organizadas de modo que reflejen cada una de las mismas de forma autoexplicativa, conforme a las normas que fije la Dirección del Estudio.

Los textos y tablas se presentarán en formato DIN-A4 y serán escritos con tratamientos de texto y hojas de cálculo compatibles con los equipos y soportes informáticos que dispone el Consorcio. No obstante, los trabajos se enviarán, preferentemente, por correo electrónico, pudiendo, en algún caso, según criterio de la Dirección del Estudio, enviarse en papel.

Los planos y/o gráficos también se presentarán en formato DIN-A4 o A3.

Al finalizar el trabajo se redactará un documento resumen en condiciones similares a los documentos individuales, del que se entregarán 5 copias en formato CD.

Los trabajos se presentarán en hojas blancas sin ningún logotipo del Consultor, salvo aprobación expresa por la Dirección del Estudio, en aquellas hojas que considere oportuno.



### 3.5. SUPERVISIÓN Y REVISIÓN DE LOS TRABAJOS

La supervisión, es decir, la inspección y vigilancia de los trabajos, corresponderá a la Dirección del Estudio o a quien ella designase y seguirá las Normas de Procedimiento que el mismo estableciese.

Las Normas de Procedimiento reglamentarán las siguientes cuestiones:

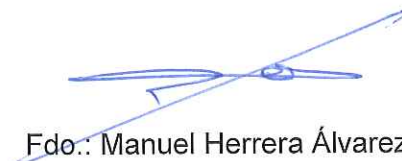
- Reuniones de trabajo de la Dirección del Estudio con el Técnico Superior adscrito al contrato.
- Los formatos y normas de presentación de las relaciones valoradas justificativas de las certificaciones mediante las cuales se abonarán los trabajos.
- Los informes del Técnico Superior sobre la marcha de los trabajos.
- Aquellos aspectos de carácter auxiliar no previstos expresamente en los documentos contractuales que fuera conveniente reglamentar.

Al recibir los documentos finales correspondiente a la entrega total de los trabajos, la Dirección del Estudio procederá a su examen preliminar y a la redacción del

Informe de Recepción, al cual se atenderá el procedimiento de recepción de los trabajos.

Madrid, 12 de Junio de 2019

EL JEFE DE LA UNIDAD TÉCNICA DE  
INSTALACIONES E INTERCAMBIADORES

  
Fdo.: Manuel Herrera Álvarez

EL DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN  
ESTRATÉGICA Y EXPLOTACIÓN

  
Fdo.: Luis Miguel Martínez Palencia