

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA REALIZACIÓN DE UN ESTUDIO SOBRE LAS EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS DE LA RED DE TRANSPORTE PÚBLICO REGULAR DE LA COMUNIDAD DE MADRID

1. OBJETO DEL DOCUMENTO

El objeto del presente documento es establecer las condiciones de carácter técnico que han de regir la contratación de un servicio que lleve a cabo un estudio de las expectativas de los usuarios de la red de transporte público de la Comunidad de Madrid.

2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO

El Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid, en virtud de las competencias que le atribuye la Ley de Creación de este organismo, además de desarrollar la planificación de los servicios de transporte público de la región, tiene entre sus funciones la inspección y sanción del servicio prestado por las diferentes empresas públicas o privadas. Esta potestad supone la garantía de que dicha prestación se produce con los estándares de calidad adecuados que es, por otra parte, un derecho exigible por los usuarios del servicio de transporte público.

Con este fin este organismo ha llevado a cabo desde 1993 una serie de estudios sobre la percepción de la calidad del servicio entre los usuarios de diversos modos de la red de transportes de la Comunidad de Madrid. A partir de 2008, el plan de evaluación de los servicios de transporte público se ha generalizado al conjunto de la red de transporte.

La definición de la calidad del servicio en el transporte público de viajeros experimenta una evolución constante, y con ello la necesidad de revisar los postulados en los que se basan los análisis realizados hasta la actualidad. En este sentido, la norma UNE-EN 13816 establece el marco común para definir la calidad del servicio señalando la necesidad de contemplar los diferentes puntos de vista existentes, la administración pública y los operadores, de un lado, y el destinatario final de estos servicios, por otro. En la primera perspectiva se inscriben algunos de los trabajos de investigación y control del servicio que ha efectuado este organismo hasta la fecha. Paralelamente se han venido realizando estudios relativos a la percepción del servicio por el usuario en los que ya hemos podido comprobar cómo las expectativas de los usuarios del servicio no siempre coinciden con los parámetros establecidos por operadores y administración.

Sin embargo, aunque es indudable el hecho de que el análisis de la satisfacción del usuario ha de completarse con sus expectativas sobre el mismo, se considera adecuada la posición metodológica que indica la conveniencia de separar la valoración de los servicios de la determinación de las expectativas que sobre los mismos poseen los usuarios. Las investigaciones habituales incluyen simultáneamente la valoración y la determinación de la importancia lo que conlleva la aplicación de cuestionarios de larga duración y difícil obtención en el contexto de la utilización del servicio



de transporte público. Aparte del hecho de que la inclusión de estos dos conceptos en el mismo cuestionario puede generar confusión en algunos entrevistados a los que les resulta complejo diferenciar entre uno y otro.

Considerando estos aspectos metodológicos, el hecho de que la norma mencionada aconseje la realización de las encuestas de satisfacción en el momento de utilización de los servicios y la propia experiencia acumulada a lo largo del tiempo, estimamos oportuno dedicar una investigación específica al conocimiento de la definición de la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario. Por otra parte, el cálculo de los indicadores sintéticos de la calidad del servicio utilizados en los acuerdos suscritos con los diferentes operadores utiliza los resultados obtenidos en esta investigación. Dado que la última investigación se llevó a cabo en el año 2009, y se han producido cambios de contexto reseñables en los últimos años, se estima pertinente actualizar dichos datos para la aplicación en los indicadores calculados a partir de 2017.

En estos antecedentes se inscribe la propuesta de evaluación de las expectativas de los usuarios de los diferentes modos de la red: Metro de Madrid, Empresa Municipal de Transportes de Madrid, Metros Ligeros, operadores de transporte interurbano y Cercanías-Renfe.

3. OBJETO DEL TRABAJO

La realización de un estudio específico para determinar las expectativas sobre la calidad del servicio entre los usuarios de la red de transporte público, que pueda ser enfrentada a la valoración de los servicios que anualmente lleva a cabo este organismo entre los mismos.

Dado que la determinación de las expectativas de los usuarios será aplicada de forma complementaria al estudio sobre la calidad percibida en ambos modos de transporte, los atributos evaluados han de coincidir necesariamente con los utilizados y que se detallan a continuación.

RED DE METRO DE MADRID Y T.F.M.

- El funcionamiento de los torniquetes de entrada
- Las máquinas expendedoras de billetes
- El funcionamiento de las escaleras mecánicas
- La comodidad del acceso desde la calle hasta el andén
- La facilidad para realizar correspondencias con otras líneas de Metro
- El diseño interior de los coches de Metro
- El grado de ocupación de los coches
- La temperatura y ventilación de los coches
- La limpieza y conservación de los coches
- La ausencia de ruidos y vibraciones en los coches
- La temperatura y ventilación de estaciones
- La limpieza y conservación de las estaciones



- La iluminación de estaciones y coches
- La seguridad ante accidentes
- La seguridad ante robos y agresiones
- La señalización de las estaciones (salidas, correspondencias con otras líneas, etc.)
- La información ante incidencias (interrupción del servicio, cortes en líneas, suspensión del servicio,...)
- La información del servicio en coches y estaciones (planos, paneles informativos, mapas, horarios y tarifas...)
- La presencia del personal de Metro en las estaciones
- La atención recibida del personal de Metro
- La frecuencia del servicio
- La duración del trayecto
- El número de paradas imprevistas e interrupciones durante el viaje

EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES (E.M.T.)

- Horario de los autobuses
- Frecuencia de los autobuses
- Itinerario de la línea
- Correspondencia de la línea con otros modos
- Seguridad ante robos y agresiones
- Seguridad ante accidentes
- Información sobre el servicio (horarios, paradas, itinerario).
- Información sobre incidencias en el servicio
- Contaminación por humos y ruidos de los autobuses
- Atención al cliente
- La red de líneas y paradas (únicamente en servicios nocturnos)
- Facilidad para acceder y salir del autobús
- Confort de los autobuses
- Limpieza de los autobuses
- Señalización e identificación de paradas
- Número de marquesinas de la línea
- Trato del conductor
- Funcionalidad de las marquesinas

CONCESIONES DE TRANSPORTE INTERURBANO

- La información sobre incidencias del servicio
- La información sobre el servicio: horario, itinerario, correspondencias, etc.
- El horario de los autobuses
- La frecuencia de autobuses



- La puntualidad de los autobuses
- El itinerario de la línea y su correspondencia con otras líneas y modos de transporte
- La seguridad personal ante robos y agresiones
- La seguridad en la conducción
- La facilidad para acceder y salir del autobús
- El confort de los autobuses
- La limpieza de los autobuses
- La temperatura dentro de los autobuses
- La posibilidad de viajar sentado
- La señalización e identificación de paradas
- El número de marquesinas en la línea
- La funcionalidad de las marquesinas
- La atención al cliente
- El trato del conductor
- La contaminación por humos y ruido de los autobuses
- La ventilación y climatización en los intercambiadores
- Duración del viaje
- Tarifas
- Información sobre próximas paradas en el interior del autobús

CERCANÍAS RENFE

- Frecuencia de servicio
- Duración del trayecto
- El número de interrupciones y paradas anormales durante el trayecto
- Amplitud de la red
- Correspondencias con otros medios de transporte
- Confort de los trenes
- Grado de ocupación de los trenes/coches
- Limpieza y conservación de los trenes
- Temperatura y ventilación de los trenes
- Diseño del interior de los trenes
- Ausencia de ruidos y vibraciones
- Limpieza y conservación estaciones
- La atención recibida por los empleados
- Facilidad de acceso a la estación
- Facilidad para subir y bajar del tren
- Señalización de las estaciones
- Información del servicio (horarios, planos, etc.)
- Información ante incidencias del servicio (interrupciones, cortes, etc.)
- Seguridad ante accidentes

- Seguridad respecto a agresiones, robos, etc.
- Presencia de vigilantes de seguridad

METROS LIGEROS

- Funcionamiento de torniquetes y validadoras
- Funcionamiento de máquinas expendedoras de billetes
- Facilidad para subir y bajar a los trenes
- Facilidad para acceder a la estación/parada
- Horario de inicio y cierre del servicio
- Frecuencia del servicio
- Puntualidad
- Duración del trayecto
- El número de interrupciones y paradas anormales durante el trayecto
- Itinerario de la línea
- Seguridad ante accidentes
- Seguridad ante robos y agresiones
- Correspondencias existentes con otros medios de transporte
- Comodidad del interior de los trenes/coches
- Grado de ocupación de los coches
- Temperatura y ventilación en el interior de los trenes
- Limpieza y conservación de los trenes
- Ausencia de ruidos y vibraciones
- Iluminación de paradas
- Iluminación de trenes
- Suavidad en la conducción
- Diseño de las marquesinas: asientos, materiales, protección contra el frío
- Información sobre incidencias
- Información por megafonía sobre próximas paradas
- Información sobre el servicio
- Presencia de personal de la empresa en estaciones/paradas
- Atención recibida del personal de la empresa

Estos atributos recogen las dimensiones del servicio identificadas por los usuarios de transporte público y que servirán de base para el análisis agregado de la evaluación:

- A. Funcionalidad del servicio
- B. Confort y comodidad
- C. Atención y comportamiento del personal
- D. Accesibilidad
- E. Información



F. Seguridad del viajero

4. METODOLOGÍA:

La consecución del objetivo de este estudio se abordará mediante una metodología cuantitativa, desarrollándose para ello todas las fases necesarias para el diseño y ejecución de la misma.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá llevarlo a cabo de conformidad al Código Internacional de Prácticas Legales en Materia de Investigación de Mercado y de Opinión.

La investigación objeto de contrato se desarrollará mediante la aplicación de un procedimiento cuantitativo cuyos aspectos técnicos obedecerán a los criterios que exponemos a continuación.

- El universo de estudio lo constituyen, de forma independiente, el conjunto de usuarios de la red de transporte analizada en cada caso, no obstante, y como es habitual en estudios de esta índole, el marco poblacional se acotará a la población de 16 años en adelante.
- El diseño muestral deberá permitir en cada caso efectuar una muestra representativa de las estratos con los que se representan los datos recogidos en este pliego para cada modo de transporte.
- Criterios de selección del usuario: Se realizará una selección de los usuarios mediante procedimientos aleatorios. No obstante, se fijarán cuotas de sexo, edad, título de transporte y periodo horario de utilización del servicio en virtud de los últimos datos existentes en este organismo. El cumplimiento de estas cuotas es obligatorio, debiendo verificarse de antemano si las líneas o estaciones, en su caso, seleccionadas para la realización del trabajo de campo lo permiten.

CUOTAS	METRO	EMT	INTERURBANAS	RENFE	METROS LIGEROS
SEXO	%	%	%	%	%
Hombre	45	40	40	41	40
Mujer	55	60	60	59	60
EDAD					
Hasta 25	25	20	30	24	29
26-39	23	14	16	28	19
40-64	46	46	45	44	39
65 y más	6	20	9	4	7
PERIODO HORARIO					
7 a 9.30	21	21	23	28	20
9.30 a 13.30	16	22	18	15	21
13.30 a 16.30	23	25	26	26	26
16.31 a 20	26	24	25	24	30
20 a 22	14	8	8	7	3

- El lugar de realización de las entrevistas será en las cabeceras, paradas intermedias y a bordo de los vehículos, tanto en modos ferroviarios como en no ferroviarios.

- e. El trabajo de campo se llevará a cabo como máximo durante en 28 días laborables, de lunes a viernes en el mes o meses que se determine en función de la adjudicación del concurso. Las fechas de realización de los trabajos se acordará con la Dirección del Estudio, quien en todo caso deberá disponer de la planificación del trabajo de campo con una antelación de 5 días laborables.

No se admite la subcontratación del personal de campo, por lo que todos los integrantes del del equipo de trabajo deberán estar contratados directamente por la empresa adjudicataria.

- f. La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo un seguimiento estricto del cumplimiento de la muestra, prestando especial atención a la consecución de las cuotas establecidas en el trabajo. Durante el transcurso del trabajo deberá establecer los procedimientos necesarios para corregir todas las desviaciones que se produzcan durante su ejecución. Asimismo deberá informar diariamente de la evolución del trabajo, al máximo nivel de detalle, a la Dirección del Estudio. Del incumplimiento de esta obligación pueden derivarse penalizaciones a la empresa adjudicataria.
- g. La empresa deberá llevar a cabo controles de calidad sobre, al menos, un 15% de las entrevistas completadas. Los controles de calidad habrán de realizarse por teléfono y serán documentados convenientemente. Los controles de calidad deben ir realizándose simultáneamente al desarrollo del trabajo de campo y una vez que vayan completándose las entrevistas. Para este fin, el plan de supervisión deberá incluir una previsión de distribución de las tareas de control durante el conjunto del periodo del trabajo de campo.

Los controles de calidad de las entrevistas completadas comportan la realización de una corta entrevista telefónica, y deben comprobar que efectivamente la entrevista se realizó, así como cuál fue la duración aproximada de la entrevista, la verificación de las cuotas requeridas en este estudio y el tipo de preguntas que se formularon. La empresa deberá obtener al menos el 93% de los teléfonos de los entrevistados para efectuar dicha supervisión, no validándose las muestras con porcentajes inferiores a esta cifra.

Asimismo, deberá dotarse de personal de inspección ocular simultánea al desarrollo del trabajo de campo que permita verificar la correcta selección de los usuarios y la realización efectiva de las entrevistas.

La empresa deberá facilitar a la Dirección del Estudio la verificación de la supervisión mediante un sistema de audición on-line.

Asimismo, el Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid podrá efectuar la supervisión de la correcta ejecución de los trabajos o bien mediante el personal propio del organismo o bien mediante una empresa externa contratada a estos efectos.



- h) El cuestionario recogerá un número de atributos similar a los expuestos anteriormente, aunque su contenido podría sufrir algún tipo de modificación, así como otras variables que permitan la caracterización del entrevistado. En cualquier caso, su aplicación deberá poder realizarse en la mayor brevedad posible, a priori se establece una duración estimada de 9-10 minutos.

La medición de las expectativas del usuario se efectuará mediante la aplicación de una escala numérica larga, 0 a 10, similar a la utilizada en los estudios de valoración del servicio que viene realizando este organismo. La facilidad de comprensión del uso de esta escala ha sido constatada así como su utilidad analítica en la fase de tratamiento de la información.

La evaluación de la importancia de los diferentes atributos del servicio conllevará la realización de preguntas complementarias como son la identificación de los aspectos más importantes del servicio (5), la posibilidad de establecer una jerarquización de los elementos evaluados y la obtención de la valoración global del servicio.

Además de las preguntas mencionadas, el cuestionario recogerá otras cuestiones relativas a la calidad del servicio y a la identificación del perfil sociodemográfico y de uso del usuario:

Preguntas de caracterización:

- Edad (16 y más años) (pregunta abierta de recogida directa)
- Sexo
- Educación (estudios terminados)
- Situación actual en el mercado de trabajo.
- Lugar de residencia (Madrid, área metropolitana y resto de la CAM).
- Nacionalidad
- Frecuencia de utilización del servicio.
- Título de transporte utilizado

Preguntas de expectativas y valoración del servicio

- Importancia declarada y jerarquía de los atributos
- Valoración global servicio del operador y conjunto red
- Puntuación mínima y óptima
- Recomendación del servicio
- Pregunta abierta sobre expectativas del servicio ideal

El cuestionario deberá ser sometido a un pilotaje previo a su lanzamiento definitivo. Dicho test deberá tener un alcance mínimo de 50 entrevistas por cada modo aproximadamente representativas de la muestra al alcanzar para verificar su correcta comprensión y duración. Estas entrevistas no están incluidas en la muestra prevista.

4.1 Muestra de la encuesta a usuarios de la red diurna de transporte urbano de autobuses (E.M.T.)

A priori se establece la realización de una muestra mínima de 1.500 entrevistas a usuarios de la red diurna de transporte urbano. El diseño de la muestra deberá considerar la tipología de líneas existentes. Esta tipología clasifica a las líneas en función de su recorrido por el municipio de Madrid. Con el objeto de que los diferentes licitadores preparen sus ofertas se exponen a continuación los viajes realizados durante Octubre de 2016 en los diferentes corredores de transporte.

Funcionalidad	Viajes
Exterior	203.597
Interna	368.355
Radial con penetración	754.207
Radial sin penetración	205.568
Universitaria	34.487
Total general	1.566.214

4.2 Muestra de la encuesta a usuarios de la red de transporte suburbano ferroviario (Metro de Madrid) y Transportes Ferroviarios de Madrid

La muestra prevista para la realización de este trabajo es de 1.500 entrevistas entre los usuarios de esta red. La red de Metro de Madrid está constituida por doce líneas de Metro, agregadas en 4 ámbitos. Adicionalmente se incluye T.F.M. dado que la infraestructura y explotación de este servicio es similar al anterior. A priori se considera adecuado la consideración del ámbito como elemento base para el diseño de la muestra. La descripción de los ámbitos es la siguiente:

- MetroMadrid: Líneas de la 1 a la 12 y Ramal Opera-Príncipe Pío
- MetroNorte: Tramo de línea 10 comprendido entre las estaciones de La Granja y Hospital del Norte (zona B1).
- MetroEste: Tramo de línea 7 comprendido entre las estaciones de Barrio del Puerto y Hospital del Henares (zona B1).
- MetroSur: Línea 12 (zonas B1 y B2) y las estaciones de Joaquín Vilumbrales y Puerta del Sur de línea 10 (zona B1).
- Transportes Ferroviarios de Madrid, línea 9 en el tramo entre Puerta de Arganda y Arganda.

Los datos relativos a laborable de 2016 disponibles de cada uno de los ámbitos son los siguientes:



Ámbitos	Viajes
MetroMadrid (zona A)	2.015.812
MetroEste	27.081
MetroNorte	34.422
MetroSur	160.841
TFM	24.155

4.3 Muestra de la encuesta a usuarios de la red diurna de transporte interurbano de autobuses

A priori se establece la realización de una muestra mínima de 1.800 entrevistas a usuarios de la red de transporte interurbano diurna. El diseño de la muestra deberá considerar los diferentes corredores de la Comunidad de Madrid así como la tipología de empresas existentes (pequeñas y medianas). Con el objeto de que los diferentes licitadores preparen sus ofertas se exponen a continuación los viajes realizados durante octubre de 2016 en los diferentes corredores de transporte.

Corredor Interurbanas	Viajes
A-1	52.370
A-2	85.043
A-3	38.874
A-4	16.886
A-42	80.715
A-5	127.993
A-6	149.449
M-607	27.452
Transversal	90.091
Urbanas	169.048
Urbanas Madrid	9.140
	847.062

4.4 Muestra de la encuesta a usuarios de la red de transporte ferroviario

La muestra prevista para la realización de este trabajo es de 1.500 entrevistas entre los usuarios de esta red. Al igual que en la red diurna de transporte ferroviario por carretera, se estima idónea la consideración del corredor como elemento base para el diseño de la muestra. Los datos más recientes relativos a esta red se exponen en el próximo cuadro.



Corredor Cercanías	Viajes
Henares	129.678
Aranjuez	35.651
Parla	62.853
Fuenlabrada	103.960
Móstoles	129.303
Noroeste (A-VI)	51.883
Norte	42.664
Urbanas (Madrid)	250.209
Total	806.201

4.5 Muestra de la encuesta a usuarios de Metros Ligeros

La muestra prevista para la realización de este trabajo es de 1.100 entrevistas entre los usuarios de esta red. La muestra será independiente por operador. Los datos más recientes relativos a esta red se exponen en el próximo cuadro.

Metros Ligeros y Tranvía	Viajes
Metro Ligerero Madrid	20.004
Metro Ligerero Oeste	23.524
Tranvía de Parla	21.509
Total	65.037

5. EXPLOTACIÓN DE RESULTADOS

Se llevará a cabo una explotación separada de la información recogida en cada una de las unidades muestrales incluídas en el pliego, apartados 4.1 a 4.5. El análisis en todos los casos será similar y se atenderá a los aspectos que se señalan en este apartado.

La explotación de los resultados deberá permitir obtener al menos los siguientes indicadores relativos a las expectativas de los usuarios de los servicios de transporte mencionados:

- Importancia declarada de cada uno de los atributos de servicio
- Importancia declarada de cada una de las dimensiones del servicio expuestas en el apartado 3.
- Importancia global del servicio.
- Jerarquización de los atributos utilizados en la evaluación del servicio.
- Influencia de las distintas variables introducidas en el análisis en la formación de expectativas del servicio.



- Análisis de los diferentes colectivos existentes en función de sus expectativas sobre el servicio.
- Recomendaciones del adjudicatario en la fórmula de determinación de las expectativas de los usuarios del servicio.
- Análisis del cumplimiento de expectativas en función de la percepción del usuario en estudios anteriores.

Además de los resultados desagregados, habrá de llevarse a cabo un análisis conjunto de las expectativas de los usuarios de la red de transporte público de la Comunidad de Madrid.

Como es habitual en estudios de este tipo el tratamiento de los datos deberá contemplar distintos niveles de análisis:

- Análisis bivariable, con objeto de conocer la valoración relativa de cada uno de los atributos planteados en función del perfil del usuario o características de la oferta utilizada.
- Análisis Multivariable, con la aplicación de tratamientos estadísticos que aporten una visión sintética de la calidad del servicio. En este sentido, la empresa deberá proponer los análisis estadísticos multivariantes más adecuados para los fines expuestos en este pliego de condiciones. Dichos análisis deberán efectuarse de forma separada a las tres muestras incluidas. Asimismo se deberá llevar a cabo una valoración de la evolución temporal de los indicadores de calidad homogéneos a estudios anteriores.

Además del tratamiento de los resultados expuesto, la empresa adjudicataria deberá llevar a cabo una evaluación de la no respuesta, tanto en lo relativo a la contestación del cuestionario como de las respuestas obtenidas entre los participantes. Este análisis deberá incluirse en el informe de resultados de cada uno de los modos de transporte.

6. INFORME DEL ESTUDIO

El Consultor redactará 6 documentos con el análisis y descripción de la información del estudio, un informe por cada uno de los modos de transportes y un informe global sintético de la red completa.

El contenido de cada uno de los informes recogerá al menos la siguiente información:

- Metodología utilizada.
- Cuestionarios utilizados
- Distribución de la muestra, con los datos de la muestra teórica y la muestra real y errores asociados
- Fechas, organización y desarrollo del trabajo de campo.



- Análisis de los datos e informe del estudio, el cual deberá contener las tablas y gráficos que sean suficientes para la correcta comprensión de lo expuesto en el texto. El consultor elaborará una ficha resumen con los resultados de cada atributo obtenidos en función del perfil del usuario. Asimismo, deberá incorporar los análisis estadísticos multivariados aplicados, sus resultados y explicación de las conclusiones de los mismos.

8. 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. Los informes se presentarán en formato Power Point.

Se entregarán 2 ejemplares de cada uno de los informes así como 3 copias en formato digital del conjunto de la información elaborada y recogida (memorias, tabulaciones, datos básicos, cuestionarios, etc.). Todos los gráficos incluidos en el informe deberán presentarse en formato Excel. Las bases de datos generadas en el estudio, así como las explotaciones gráficas y estadísticas generadas en el mismo, se entregarán en SPSS (versión 21.0 o inferior) convenientemente etiquetadas.

9. PROGRAMA DE TRABAJO

Los trabajos se realizarán de acuerdo con el programa de trabajo establecido por el Jefe del Estudio (por parte de la empresa) y aprobado por el Director del Estudio (por parte del Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid), entendiéndose que toda revisión del Programa requerirá la aprobación de la Dirección del Estudio. El programa de trabajo será objeto de seguimiento y puesta al día en la forma que se determine por el Director del Estudio. El programa de trabajo se entregará en un plazo de 20 días antes del inicio del trabajo de campo.

El Programa de Trabajo contendrá los siguientes elementos:

- Metodología pormenorizada según la cual se propone el Consultor realizar los trabajos, desarrollada a nivel operativo y acompañada de las justificaciones pertinentes, de acuerdo con el planteamiento metodológico descrito.
- Organización del Equipo Técnico para el desarrollo de los trabajos, incluyendo la relación de personal, la relación de medios materiales, la descripción organizativa del equipo y los métodos de control del trabajo a realizar.
- El calendario de los trabajos, establecido de acuerdo con lo especificado en el capítulo correspondiente a este Pliego.



- La información de base que el Equipo Técnico contratado hubiera recopilado o se propusiera recopilar con vistas a la ejecución de los trabajos. A su finalización será entregado un ejemplar con el resultado de la misma a la Dirección del Estudio.


La Dirección del Estudio resolverá sobre el Programa de Trabajo dentro de un plazo de 10 días contados a partir de la fecha de entrega, entendiéndose que la resolución podrá introducir modificaciones, siempre que no contravengan las condiciones del contrato.

Para facilitar la actuación de la Dirección y de los posibles colaboradores que ella misma pudiera designar, el Consultor se comprometerá a que el personal que designe el Director del Estudio asista a las reuniones de información sobre la marcha del trabajo convocadas por la Dirección del Estudio.

El Director del Estudio o los colaboradores por él designados tendrán acceso a toda la información disponible para realizar correctamente funciones de control en cualquier fase de los trabajos.

Los aspectos del trabajo que sean rechazados por la Dirección del Estudio sin justificación suficiente por parte del Consultor, serán considerados, a todos los efectos, como no realizados.

Madrid, 3 de mayo de 2017
EL DIRECTOR GERENTE,



Alfonso Sánchez Vicente

CONFORME
EL ADJUDICATARIO,