

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA REALIZACIÓN DE UN ESTUDIO DE OPINIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA RED DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID (E.M.T.), AÑO 2017

1. OBJETO DEL DOCUMENTO

El objeto del presente documento es establecer las condiciones de carácter técnico que han de regir la contratación del servicio para la realización de un estudio sobre la opinión de los usuarios respecto de la calidad de los servicios ofrecidos en la red diurna y nocturna de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid (E.M.T.) en el año 2017.

1.1. DEFINICIONES

En el texto del presente Pliego, los términos que se relacionan a continuación se entenderán con el significado que, respectivamente, se indica:

- por el **Contrato** se designará el contrato de servicios técnicos a que se refiere el Presente Pliego.
- por el **Estudio**, se designará el conjunto de actividades que deben realizarse en cumplimiento del contrato por parte del Consultor, así como, indistintamente, los soportes materiales en que se concretasen.
- Por el licitador se entiende la parte contratante obligada a ejecutar el Estudio o Servicio.
- Por el **Director del Estudio** el responsable de la Administración cuyas funciones se detallan en este Pliego.
- Por **El Jefe del Estudio** el delegado del Consultor, cuyas funciones se detallan en el Pliego.
- Por la **Proposición** se designará a la propuesta en virtud de la cual le hubiera sido adjudicado el contrato al Consultor.
- Por **El Programa de Trabajo** se designará al documento resultante de detallar el Plan de trabajo, una vez formalizado el contrato.

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.

La valoración del nivel de prestación de los servicios de transporte público se lleva a cabo desde dos perspectivas complementarias, calidad prestada y calidad percibida. Desde la primera, objetiva, se evalúan las condiciones técnicas de prestación del servicio y desde la segunda, subjetiva, se realiza una evaluación enfocada al análisis de la percepción que el usuario tiene sobre la calidad del servicio. La utilización

simultánea de ambos tipos de estudios es fundamental para conocer las condiciones reales de prestación del servicio.

El Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid ha venido desarrollando desde el año 1993, con distinta periodicidad, encuestas de opinión entre los usuarios de la Empresa Municipal de Transportes. La medición se interrumpió en 2009 pero a partir del año 2015 se acordó la conveniencia de proseguir con investigaciones anuales que permitan realizar un seguimiento de la adecuación del servicio a la percepción de los usuarios.

3. OBJETO DEL TRABAJO

La realización de un estudio específico para determinar la calidad percibida por los usuarios del servicio de E.M.T en su conjunto y sobre cada uno de los aspectos más significativos del servicio que permita, además, observar y comparar la evolución de dicha opinión en una secuencia temporal.

En función de los resultados, se podrán modificar las actuaciones futuras en línea con la opinión expresada, ya sea incidiendo en las actuaciones que así lo precisen o en la comunicación e información adecuada a los usuarios de las mejoras que se vayan produciendo.

Con objeto de dar continuidad a las evaluaciones realizadas hasta el momento se mantendrán los indicadores utilizados en las ediciones anteriores. A continuación se exponen los atributos de calidad referidos a las líneas de E.M.T. analizados en la misma.

ATRIBUTOS DE CALIDAD:

1. Horario de los autobuses (inicio y fin de servicio)
2. Frecuencia de los autobuses
3. Itinerario de la línea
4. Correspondencia de la línea con otros modos
5. Seguridad personal ante robos y agresiones
6. Seguridad ante accidentes
7. Información sobre el servicio (horarios, paradas, itinerario).
8. Información sobre incidencias en el servicio
9. Contaminación por humos y ruidos de los autobuses
10. Atención al cliente
11. Facilidad para acceder y salir del autobús
12. Confort de los autobuses
13. Limpieza de los autobuses
14. Señalización e identificación de paradas
15. Número de marquesinas de la línea
16. Trato del conductor
17. Utilidad de las marquesinas
18. Temperatura
19. Tarifas



20. Puntos de información sobre tiempo de espera

Adicionalmente, el análisis de la información se realiza no sólo de forma individualizada sino que se recurre a una agregación de atributos que facilita la comprensión de los resultados obtenidos. Con este objetivo se plantea la siguiente agrupación de parámetros de evaluación:

- A. Servicio ofertado
- B. Confort
- C. Atención al cliente
- D. Información
- E. Seguridad del viajero
- F. Medio Ambiente
- G. Infraestructuras

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 con el Código Internacional de Prácticas Legales en Materia de Investigación de Mercado y de Opinión.

Las empresas concursantes quedan sujetas a la metodología de trabajo utilizada por el Consorcio de Transportes en los estudios de calidad del servicio.

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.

4.1 Universo y muestra

El universo de estudio lo constituyen el conjunto de usuarios de la E.M.T., no obstante, y como es habitual en estudios de esta índole, el marco poblacional se acotará a la población de 16 años en adelante. No obstante, dada la singularidad de cada red se llevarán a cabo dos muestras independientes para abordar el análisis específico de cada una de ellas.

4.1.1 Red diurna:

El ámbito del estudio es la red diurna de líneas de E.M.T. de Madrid.

El tamaño de la muestra y su diseño muestral deberá permitir el análisis de la muestra global y por tipo de línea dentro de unos márgenes de error estadísticamente aceptables. A priori se establece un tamaño global de 3.000 entrevistas y un diseño muestral con estratificación no proporcional por tipo de línea. Los datos de viajeros en día laborable medio del mes de octubre de 2016 en función del recorrido de la línea se incluyen a continuación.



Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES,
VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS



Clasificación funcional	Media laborable
Exterior, Radial Exterior y otras	203.597
Interna y Minibus	368.355
Radial con penetración y otras	754.207
Radial sin penetración	205.568
Universitaria	34.487
Total general	1.566.214

La muestra definitiva será diseñada por el consultor y aprobada por la Dirección del estudio. En el diseño el consultor deberá realizar un análisis previo de las características de la oferta y demanda de las líneas de la red diurna de la E.M.T. de Madrid (intervalo medio, regularidad, tiempo de viaje, etc.). Esta será considerada conjuntamente con la clasificación funcional de la muestra para efectuar su diseño definitivo. La información necesaria para la realización de esta operación se proporcionará a la empresa adjudicataria. El diseño final de la muestra deberá ser aprobado por la Dirección del Estudio.

Trabajo de campo

Criterios de selección del usuario:

Se realizará una selección de los usuarios mediante procedimientos aleatorios. No obstante, se fijarán cuotas de sexo y edad considerando los últimos datos existentes en este organismo. Igualmente, la muestra se distribuirá de acuerdo con los datos de utilización de la red por períodos horarios. Se establece que el periodo horario de ejecución del trabajo será de 7 a 22 horas. El cumplimiento de estas cuotas es obligatorio, debiendo verificarse de antemano si las líneas seleccionadas para la realización del trabajo de campo lo permiten.

Edad	%
16 A 25	20%
26 A 39	14%
40 A 54	31%
55 A 64	15%
65 Y MÁS	20%

Sexo	%
Hombre	40%
Mujer	60%

Periodo	%
7 a 9	21%
9-13.30	22%
13.30-16.30	25%
16.30-20	24%
20-22	8%

Equipo de trabajo de campo

El trabajo de campo deberá realizarse con un mínimo de 15 entrevistadores y 2 jefes de equipo, así como con personal de supervisión presencial. Ha de tenerse en cuenta que el número de miembros del equipo



establecido en este pliego correspondería a la opción de realización del trabajo en 10 días laborables. Dado que el cálculo del número de entrevistadores depende de la dificultad del trabajo y del número de días previstos para su realización, la reducción en el número de días de trabajo deberá ir acompañada de la consiguiente adaptación de la cantidad de personal destinada a esta actividad.

Periodo de realización

El trabajo de campo se llevará a cabo como máximo en 10 días laborables, de lunes a viernes en el mes que se determine, pudiendo reducir a 5 días laborables como mínimo manteniendo siempre la premisa de que sea una semana típica y lo más estable posible en cuanto a demanda de transporte. El trabajo de campo deberá realizarse en el mes de Octubre del año 2017. En todo caso, la empresa adjudicataria acordará con la Dirección del Estudio las fechas de ejecución dentro del límite temporal establecido.

La planificación temporal del trabajo de campo deberá ser recogido en un plan de investigación que la empresa adjudicataria ha de facilitar a la Dirección del Estudio con al menos 4 días de antelación para que esta proceda a su aprobación y notificación a la Empresa Municipal de Transportes de Madrid.

4.1.2. Red nocturna:

El universo de estudio estará constituido por los usuarios de la red nocturna de autobuses de la EMT y el marco poblacional será acotado a mayores de 16 y más años.

Muestra y diseño muestral

En conjunto, el tamaño muestral previsto es de 400 entrevistas. La demanda promedio en fin de semana durante los meses de octubre y noviembre del año 2016 se expone en el próximo cuadro.

Tipo de día	Viajes
Viernes	34.966
Sábado	39.994

Selección del usuario

Los usuarios deberán ser seleccionados de acuerdo con las cuotas que se establecerán a efectos de sexo y edad, determinadas a partir de las series obtenidas en los estudios previos realizados. Del mismo modo, se indicará la distribución entre títulos que deberá tener la muestra (abonos y resto de títulos). Asimismo, se deberá garantizar la distribución de la muestra a lo largo de todo el período que corresponde al servicio nocturno (23,30 hasta 5,30) y se llevará a cabo en fin de semana.

Periodo de realización

El trabajo de campo deberá ejecutarse simultáneamente al estudio de líneas de la red diurna descrito anteriormente, pudiendo extenderse hasta dos fines de semana como máximo con el objeto de obtener el tamaño muestral previsto.

Equipo de trabajo de campo:

La empresa adjudicataria deberá dotar para la realización de este trabajo de un equipo mínimo de 4 entrevistadores y un inspector presencial.

4.2. Ambas redes:

El lugar de realización de las entrevistas

Cabeceras, paradas intermedias y durante el recorrido del autobús para facilitar la cumplimentación de la encuesta.

Formación del equipo

Previamente al inicio del trabajo de campo la empresa adjudicataria deberá elaborar un manual de instrucciones para el personal de recogida de información en el que se detallen tanto las funciones de todo el equipo implicado en la encuesta como del objetivo de la misma. Además de esta información escrita, el personal de campo recibirá instrucciones verbales en una reunión convocada a tal efecto y a la que asistirá la Dirección del Estudio. La empresa deberá elaborar y entregar a los entrevistadores participantes en el estudio la siguiente documentación y materiales:

- Manual de instrucciones de campo
- Credencial de la empresa y credencial del Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares que deberá llevar en todo momento para acreditarse como encuestador autorizado.
- Chaleco, que debe llevar puesto durante el trabajo para permitir su identificación visual en todo momento.
- Cuestionario de recogida de datos.
- Hoja de incidencias
- Información del itinerario de la línea, cabeceras y sus horarios.

No se admite la subcontratación del trabajo de campo, por lo que todo el personal destinado a esta actividad deberá estar contratado directamente por la empresa adjudicataria.

Seguimiento del trabajo

La empresa deberá realizar un seguimiento del trabajo de campo que le permita realizar las correcciones necesarias sobre la planificación prevista en el transcurso del trabajo. Este seguimiento se trasladará a la Dirección del Estudio a la que deberá informar diariamente del número de entrevistas realizadas por línea y cada tres días entregará información exhaustiva del grado de consecución de las cuotas. Asimismo deberá informar puntualmente de todas las incidencias producidas durante el periodo de ejecución de la recogida de información.

Supervisión del trabajo

La empresa deberá llevar a cabo controles de calidad sobre un 15% de las entrevistas completadas. Los controles de calidad habrán de realizarse por teléfono y serán documentados y sus resultados facilitados a la Dirección del Estudio. 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. La empresa deberá facilitar a la Dirección del Estudio la verificación de la supervisión mediante un sistema de audición de la supervisión en Madrid.

Los controles de calidad de las entrevistas completadas comportan la realización de una corta entrevista telefónica o en persona, y deben comprobar que efectivamente la entrevista se realizó, así como cuál fue la duración aproximada de la entrevista y el tipo de preguntas que se formularon.

La empresa deberá obtener al menos el 90% de los teléfonos de los entrevistados para efectuar dicha supervisión, no validándose las muestras con porcentajes de teléfonos inferiores a esta cifra.

Asimismo, deberá realizarse inspección presencial simultánea al desarrollo del trabajo de campo que permita verificar la correcta selección de los usuarios y la realización efectiva de las entrevistas. Esta inspección del trabajo se deberá llevar a cabo por dos/tres personas que tendrán específicamente esta función y serán asignadas al turno de mañana, tarde o noche de fin de semana. La empresa deberá entregar a la Dirección del Estudio el plan de supervisión diario que desarrolle este equipo. Las inspecciones deberán realizarse al menos en el 50% de las jornadas del trabajo de campo, extendiéndose a todo el periodo horario de realización del mismo. Deberá enfatizarse la supervisión en los primeros días del trabajo para garantizar la comprensión completa de las instrucciones del trabajo por parte de los entrevistadores. Todo ello sin menoscabo de que el trabajo habrá de efectuarse a lo largo de todo el periodo de ejecución del mismo.

El plan de supervisión del trabajo de campo deberá entregarse a la Dirección del Estudio previamente al inicio del mismo.

Cuestionario

El cuestionario recogerá un número de atributos similar al expuesto en el apartado 3 de este pliego. El cuestionario deberá ser sometido a un pilotaje previo a su lanzamiento definitivo. Dicho test deberá tener un alcance mínimo de 50 entrevistas aproximadamente representativas de la muestra al alcanzar para verificar su correcta comprensión y duración. Estas entrevistas no están incluidas en la muestra prevista.

La puntuación se realizará mediante la aplicación de una escala numérica larga, de 0 a 10, cuya facilidad de comprensión por el entrevistado y utilidad analítica en la fase de tratamiento de la información ha sido constatada en ediciones anteriores.

Además de los atributos del servicio, el cuestionario recogerá otras cuestiones relativas a la calidad del servicio y a la identificación del perfil sociodemográfico y de uso del mismo del usuario:

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

- Lealtad con el servicio.
- Sugerencias y reclamaciones sobre el servicio y valoración del servicio de atención a reclamaciones.
- Pregunta de opinión sobre aspectos relevantes del servicio durante el periodo de realización de las encuestas
- Aspectos mejorables del servicio.
- Valoración del transporte público en la Comunidad de Madrid.

El cuestionario deberá aplicarse mediante tableta electrónica o dispositivo semejante que facilite la aplicación de filtros y reduzca los tiempos de grabación.

La duración estimada del cuestionario es aproximadamente 9 minutos.

5. EXPLOTACIÓN DE RESULTADOS

La empresa deberá elaborar un plan de explotación de la encuesta que será aprobada por la Dirección del estudio.

En primer lugar, deberán obtenerse los errores asociados a las diferentes muestras obtenidas en este estudio.

La empresa adjudicataria deberá presentar, además del procedimiento de recogida de datos, un plan de actuación para corregir el efecto de la no respuesta total sobre la representatividad de la muestra, así como para la no respuesta parcial.

En este, la empresa adjudicataria previamente a la explotación de resultados, deberá efectuar un análisis de consistencia de los datos recogidos, con objeto de detectar posibles incoherencias en las respuestas del entrevistado o de errores en la recogida. Los trabajos efectuados de depuración de ficheros y análisis de la no respuesta total y parcial darán lugar a un informe específico descriptivo del tratamiento efectuado.

La empresa deberá tener en cuenta que el objetivo de este estudio es la obtención de un Indicador sintético de la calidad del servicio (ICS), además de la valoración individualizada de cada uno de los atributos analizados. Para el cálculo de este índice, la Dirección del Estudio facilitará a la empresa adjudicataria los coeficientes de ponderación de los indicadores evaluados (importancia declarada).

La explotación se realizará a dos niveles:

- Global, para el conjunto de la empresa
- Red diurna y red nocturna
- Pormenorizado para cada una de las categorías definidas del perfil del usuario (sociodemográficas y relacionadas con la actitud y experiencia del mismo con el servicio) y de la red de líneas urbanas de Madrid.

Se obtendrán tres tipos de Índices:

- Indicadores de Calidad Global: habrá dos tipos de indicadores globales, aquellos que resulten de la expresión directa del usuario y aquellos que se obtengan de la agregación ponderada de la valoración individualizada (ICS).
- Indicadores de Calidad, referidos a los aspectos concretos de calidad.
- Indicadores por dimensiones de Calidad.

Asimismo el análisis responderá a los siguientes objetivos complementarios:

- Influencia de los diferentes elementos del servicio en la satisfacción del usuario. Relación entre la importancia objetiva y subjetiva, declarada por el usuario.
- Adecuación del servicio a las expectativas del usuario de E.M.T.
- Debilidades y fortalezas del servicio en su conjunto y de los diferentes segmentos que han sido considerados en la elaboración de la muestra.
- Lealtad del usuario al servicio prestado por la EMT
- Evaluación de la interposición de quejas y reclamaciones.
- Tipología de los usuarios del servicio: elementos claves en la formación de la tipología y perfil de los diferentes integrantes en cada grupo.
- Influencia de las características y experiencias personales del usuario en la valoración del servicio.
- Caracterización del uso de la red de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid.
- Demandas de mejora del usuario del servicio.
- Evolución temporal de los indicadores de calidad.
- Valoración del CRTM.

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

- Análisis bivariante, 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. Aplicación de pruebas estadísticas para determinar la significatividad de las diferencias observadas.
- Análisis Multivariante, con la aplicación de tratamientos estadísticos que aporten una visión sintética de la calidad del servicio. En este sentido, la empresa deberá realizar obligatoriamente una tipología que permita clasificar a los usuarios en función de sus opiniones (valoradas en una escala de 0 a 10 puntos).
- Otros análisis estadísticos multivariantes que permitan profundizar y completar los objetivos de esta investigación, como es el caso de la determinación de la importancia causal del servicio o la agregación de los elementos del servicio evaluados en dimensiones latentes del mismo.

6. INFORME DEL ESTUDIO

El Consultor redactará distintos documentos con el análisis y descripción de la información del estudio:

- Informe detallado de la red de líneas de la EMT nocturna y diurna.
- Informe global resumen en formato Power Point.

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. El contenido del informe ha de recoger los objetivos explicitados en el apartado 5. También se incluirán los análisis de consistencia aplicados a los datos antes de su explotación.
- Propuesta de mejoras a la metodología aplicada en este estudio.

Previamente a la redacción de este informe la empresa deberá elaborar un índice temático de su contenido.

Asimismo el consultor realizará un informe sintético para su difusión entre organismos, asociaciones y administraciones interesadas.

7. CONDICIONES GENERALES

El Consultor realizará la totalidad de los trabajos de producción: encuestas, cálculos, mecanografía, gráficos, encuadernación, etc., tanto de los documentos redactados con su colaboración, como los preparados directamente por la Administración sin intervención del Consultor, pero estrictamente relacionados con el presente trabajo.

La Administración facilitará al Consultor cuanta información disponga relacionada con el objeto de este contrato.

La empresa adjudicataria deberá realizar los trabajos de acuerdo con los criterios establecidos en la norma UNE-ISO 20252 de investigación de mercados, social y de opinión. Asimismo, deberá cumplir las normas relativas de información y confidencialidad de la ley orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal (LOPD).

Asimismo, la empresa adjudicataria y todas las personas que intervengan en este trabajo quedan sujetas al secreto estadístico en lo que respecta a toda la información relativa al estudio (Ley de la Función Estadística Pública, artículo 13 y siguientes), que no podrá en ningún caso difundirse o cederse a terceros.

Es obligación de la empresa adjudicataria y del personal contratado para la ejecución de este contrato observar y cumplir rigurosamente en todo aquello que les fuere de aplicación, las normas y medidas de Seguridad establecidas

por la Empresa Municipal de Transportes vigentes durante el tiempo de ejecución de la prestación de servicio. En consecuencia, no podrá alegar desconocimiento de las mismas ni, en base a ello, quedar exento de la obligación de su cumplimiento. También se compromete a hacer llegar al personal implicado en este estudio dicha normativa.

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 textos escritos se presentarán mecanografiados en formato DIN A-4.

Se entregarán 3 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.). Igualmente se entregará la base de datos generada en el estudio en formato 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), 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.



Comunidad
de Madrid
CONSEJERÍA DE TRANSPORTES,
VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS



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, 18 de mayo de 2017

EL DIRECTOR GERENTE,


Alfonso Sánchez Vicente

CONFORME,
EL ADJUDICATARIO

