

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL ESTUDIO DE OPINIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL TRANSPORTE INTERURBANO, 2017

1. INTRODUCCIÓN

El objeto del presente documento es establecer las condiciones de carácter técnico que han de regir la contratación por procedimiento abierto de un estudio sobre la opinión de los usuarios sobre la calidad de los servicios ofrecidos en la red de Líneas Interurbanas 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 al 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.
- por el **director del estudio** el responsable de la administración cuyas funciones se detallan en este pliego
- por el **jefe de estudio** el delegado del consultor cuyas funciones se detallan en el pliego
- por el **programa de trabajo** se designará al documento resultante de detallar el programa de trabajo una vez formalizado el contrato.

2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

El Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid, como titular de las competencias que le atribuye su Ley de Creación, desarrolla la planificación de los servicios de transporte público interurbano y la correspondiente autorización a los diferentes operadores que desarrollan estos servicios en su ámbito competencial. Corresponde asimismo a este organismo garantizar que dicho servicio se produce con los estándares de calidad adecuados, que, a su vez, es un derecho exigible por los usuarios del servicio de transporte público.

En este marco, el Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid viene realizando desde el año 1993 un ciclo de estudios para detectar el estado y evolución de la opinión de los usuarios respecto a la calidad de los servicios en los distintos modos que componen la red de transporte público de la Comunidad de Madrid. Desde el año 2003, el Consorcio Regional de Transportes enfoca la realización de los estudios de calidad en líneas interurbanas desde una perspectiva global de evaluación del servicio prestado y bajo el marco establecido por las directrices de la Norma Europea UNE-EN 13816.

En el año 2010, el Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid publicó el Plan de Calidad del Transporte Interurbano, desarrollado a instancias del Plan de Modernización de los servicios de transporte regular permanente de viajeros por carretera en la Comunidad de Madrid que tiene entre sus objetivos primordiales la mejora en la calidad del servicio de este modo de transporte.

En el Plan de Calidad reseñado se establecen una serie de indicadores que serán utilizados para bonificar o penalizar económicamente a los operadores en función del cumplimiento de los requerimientos del servicio. Entre los indicadores, se incluyó la utilización de un indicador que reflejara la percepción del usuario del transporte interurbano obtenida a través de una encuesta objetiva que debía dirigir este organismo anualmente. El trabajo objeto de concurso se enmarca en este contexto.

En consonancia con el procedimiento de compensación económica, la evaluación de la satisfacción del usuario del servicio ha de realizarse de forma conjunta para la red de transporte interurbano pero con representación suficiente para obtener datos significativos para cada uno de las concesiones de la red.

3. OBJETO DEL TRABAJO

El objeto del trabajo es la realización de una encuesta para obtener la valoración de los usuarios del servicio de líneas interurbanas de la Comunidad de Madrid sobre los parámetros que definen la calidad del servicio así como su evolución temporal. El estudio irá dirigido a los usuarios de la red de autobuses diurnos y nocturnos. Los resultados de este trabajo tendrán la aplicación correspondiente en el Plan de Calidad de transporte regular de viajeros por carretera.

La calidad del servicio se analiza a través de una serie de indicadores que han sido definidos con anterioridad por este organismo mediante una serie de investigaciones específicas efectuadas con el propósito de establecer los atributos determinantes para los usuarios para evaluar la calidad del servicio y la jerarquía de importancia de estos. Estos atributos se alinean asimismo con los grandes contenidos establecidos en la norma europea para las encuestas de satisfacción. Además, se ha intentado reducir al máximo el número de ítems para evitar una valoración no reflexiva de los distintos elementos introducidos y minimizar en la medida de lo posible el efecto cansancio de una lista numerosa de elementos. Los aspectos que en concreto se analizan son los siguientes:

- 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





Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES
VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS



- 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

Asimismo, habitualmente en el análisis de resultados los ítems se agregan en dimensiones del servicio que permiten obtener una lectura sintética de la valoración de los usuarios. Las dimensiones o agregaciones de ítems utilizados en estudios previos son los siguientes:

- A. Información
- B. Organización
- C. Seguridad
- D. Confort
- E. Infraestructuras externas
- F. Atención al cliente
- G. Medio ambiente

El tratamiento conjunto de la valoración del servicio a través de los atributos incluidos en la misma deberá dar lugar a un indicador sintético de la calidad del servicio (ICS) que sirva, además, de referente de su evolución temporal.

4. METODOLOGÍA PROPUESTA:

La investigación consiste en un estudio de opinión, de enfoque cuantitativo, cuya realización se deberá llevar a cabo en la red de transporte interurbano por carretera y durante la utilización del servicio mediante cuestionario estructurado que responda a las siguientes características metodológicas:

- El universo a investigar lo compone el total de usuarios de líneas interurbanas de autobuses de la red de servicio diurna y de servicio nocturno en fin de semana. Sólo se entrevistarán, por las características inherentes a este tipo de estudios, a individuos desde 16 años en adelante.
- El ámbito del estudio es la red de líneas interurbanas que operan en la Comunidad de Madrid. Se exceptúan aquellos servicios que excedan el límite geográfico de esta región, toda vez que existen convenios de utilización del Abono Transportes en líneas que unen Madrid con municipios de Castilla La Mancha.

Red diurna:

- El tamaño de la muestra teórica será de 13.000 entrevistas, distribuidas convenientemente de forma que podamos obtener datos representativos por concesión. El tamaño ha sido calculado para obtener una muestra mínima de entre 240-400 entrevistas por concesión. Con el objeto de que las empresas concursantes puedan efectuar los cálculos pertinentes y estimar posibles mejoras en el reparto que reduzcan los errores máximos por concesión, se adjuntan a continuación los datos de día laborable medio por concesión.





Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES
VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS



Estimación de viajes en día laborable medio del año 2016 por concesión

CONCESIÓN	MEDIA LABORABLE	CONCESIÓN	MEDIA LABORABLE
URCM-005	38.188	VCM-402	31.789
URCM-013	8.397	VCM-403	23.912
URCM-014	4.895	VCM-404	65.585
URCM-058	17.360	VCM-500	8.976
URCM-148	13.683	VCM-501	125.472
URCM-152	2.635	VCM-502	15.305
URCM-161	15.359	VCM-503	3.452
VCM-101	46.945	VCM-504	4.462
VCM-102	4.458	VCM-600	3.297
VCM-103	11.306	VCM-601	69.236
VCM-200	9.098	VCM-602	45.525
VCM-201	36.526	VCM-603	6.847
VCM-202	42.738	VCM-604	28.284
VCM-203	12.753	VCM-605	16.310
VCM-204	866	VCM-606	16.817
VCM-301	31.165	VCM-607	11.024
VCM-302	11.483	VCM-701	17.135
VCM-303	3.099	VCM-702	18.997
VCM-401	18.577	TOTAL GENERAL	841.958

El tipo de muestreo utilizado será aleatorio, estratificado por periodo horario y líneas pertenecientes a las 36 concesiones de transporte interurbano y urbano de otros municipios fuera de Madrid, además del servicio municipal de Fuenlabrada, que se relacionan en la tabla precedente.

Se fijarán cuotas de sexo y edad procedentes de los últimos datos en poder del Consorcio Regional de Transportes para la selección de individuos. En este sentido, se deja libertad a la empresa para que proponga el método aleatorio que prefiera, pero que garantice en última instancia la obtención de una muestra representativa de los usuarios del servicio teniendo en cuenta las características sociodemográficas señaladas.

Igualmente, se tendrán en cuenta, muy estrictamente, los periodos horarios que se establecerán, siendo esta una variable determinante en la utilización de la red.





Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES
VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS



Edad	%
16 A 25	30%
26 A 39	16%
40 A 54	29%
55 A 64	16%
65 Y MÁS	9%

Sexo	%
Hombre	40%
Mujer	60%

Periodo	%
7 a 9	20%
9-13.30	23%
13.30-16.30	21%
16.30-21	29%
21-22	7%

- El lugar de realización de las entrevistas será en cabecera de línea (una vez utilizado el servicio) y a bordo de los autobuses durante el desplazamiento. Deberá garantizar la distribución proporcional de la muestra a lo largo de todo el itinerario, pudiéndose finalizar la entrevista que quede incompleta bajando el entrevistador con el usuario y subiendo nuevamente al autobús siguiente.
- El trabajo de campo se llevará a cabo en días laborables, de lunes a viernes. A priori se estima adecuado la realización del trabajo de campo durante el mes de octubre y noviembre en función de los plazos de tramitación del presente pliego, no pudiéndose extender más allá del 11 de Noviembre de 2017. La empresa deberá disponer de los medios suficientes para su realización en un periodo de tres semanas para garantizar la eventualidad de que los plazos de tramitación del expediente impidiesen disponer de un tiempo superior. En todo caso, nunca será inferior a tres semanas.

Las entrevistas se llevarán a cabo desde las 7 de la mañana a las 22.00 distribuyéndose en función del reparto de la demanda a lo largo de este periodo.

Red nocturna:

- El tamaño de la muestra teórica será de 500 entrevistas para el conjunto de la red. En la distribución de las entrevistas se tendrá en cuenta la inclusión de los diferentes corredores y concesiones para obtener una muestra representativa del conjunto de la red.





Promedio de viajeros totales por concesión

Concesión	Viernes	Sábados	Concesión	Viernes	Sábados
VCM-101	817	832	VCM-501	1.077	1.628
VCM-201	180	222	VCM-502	194	244
VCM-202	1.248	1.514	VCM-601	650	1.108
VCM-301	284	295	VCM-602	718	880
VCM-302	212	303	VCM-604	189	227
VCM-401	613	708	VCM-605	397	562
VCM-402	614	760	VCM-606	310	478
VCM-403	398	502	VCM-701	292	368
VCM-404	792	1.132	VCM-702	87	182
			Total	9.070	11.943

Al igual que en la muestra de la red diurna, se establecerán cuotas por sexo y edad además de distribuir las entrevistas por periodos horarios a lo largo de todo el periodo de servicio (23 a 5:30 aproximadamente).

- El trabajo de campo se llevará a cabo en fin de semana y en víspera de festivo si fuera necesario de forma simultánea a la realización de la muestra del servicio diurno. En todo caso no podrá extenderse más allá del 30 de noviembre, siendo preferible su ejecución en el mes de octubre.

Ambas redes:

- Supervisión: 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 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. La empresa pondrá a disposición de la Dirección del Estudio la posibilidad de verificar cómo se efectúa la inspección de las entrevistas realizadas mediante la posibilidad de disponer de un sistema de audición de la supervisión en Madrid.

Asimismo, deberá dotarse de personal de 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. El personal de inspección presencial deberá verificar al menos el 50% de las jornadas de trabajo del estudio. El supervisor deberá verificar la consistencia de la



información recogida por los entrevistadores para subsanar estas deficiencias con la mayor premura posible y evitar posibles anulaciones una vez finalizado el trabajo de campo.

Toda la inspección (telefónica y presencial) se efectuará a lo largo del periodo de ejecución del trabajo de campo, prestando especial atención a la fase inicial con el fin de detectar las deficiencias en la comprensión de las instrucciones de aplicación del cuestionario y de la metodología de trabajo.

El Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid podrá supervisar in situ el desarrollo de los trabajos, sin comunicación expresa a la empresa adjudicataria.

- Seguimiento del trabajo: La empresa adjudicataria deberá exponer con todo detalle la forma concreta de llevar a cabo el trabajo y la organización del trabajo de campo, así como los métodos de control y supervisión. Los medios y la tecnología especial utilizada, si la hubiere. Asimismo, deberá exponer el sistema de información periódica que establezca con este organismo sobre la marcha del trabajo. No obstante, independientemente de los compromisos adicionales que decida aportar en el transcurso de la operación, se establece la obligatoriedad de ofrecer información sobre el cumplimiento de la muestra y las cuotas diariamente. La empresa deberá arbitrar los medios necesarios para cumplir las cuotas previstas en el presente pliego de prescripciones técnicas, considerándose su no consecución motivo de incumplimiento sobre el cual se pueden aplicar las penalizaciones recogidas en el pliego de condiciones administrativas.

Una vez finalizado el trabajo de campo, la empresa adjudicataria deberá informar de los trabajos de campo y en especial de la muestra obtenida en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la finalización del mismo.

- El cuestionario a utilizar estará compuesto por la serie de indicadores de valoración del servicio mencionada en el apartado 3. Con el objeto de facilitar la valoración del entrevistado estos atributos se pueden agrupar en dos subconjuntos: aspectos relativos al funcionamiento de la línea y aspectos relativos a autobuses y paradas.

La cumplimentación del cuestionario persigue la obtención de la valoración de los diferentes indicadores por el usuario a cada uno de ellos. La escala de puntuación utilizada en la valoración de los atributos de calidad será de 0 a 10.

Adicionalmente, se incluirán en el cuestionario preguntas que permiten caracterizar sociodemográficamente al usuario, por un lado, y por otro conocer su opinión sobre otros aspectos del servicio:

- 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).
- Evolución percibida del servicio.
- Jerarquización de los 5 aspectos más importantes del servicio.
- Frecuencia de utilización del servicio
- Lealtad con el servicio y recomendación.

- Utilización del servicio de reclamaciones y valoración
- Sugerencias sobre el servicio.
- Valoración del transporte público
- Pregunta relativa a alguna cuestión sobre el transporte público de interés en el momento de realizar el trabajo de campo.

La duración promedio del cuestionario es de 9 minutos. No obstante, 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.

Dados los plazos exigidos para la ejecución del trabajo es obligatoria la toma de datos mediante un sistema informatizado (tabletas electrónicas o dispositivo análogo) que permita su disponibilidad en tiempo real.

5. EXPLOTACIÓN DE RESULTADOS

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 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. Asimismo deberá determinarse la importancia de cada uno de estos elementos en la valoración global del servicio mediante procedimientos estadísticos adecuados. Se establecen dos niveles de explotación, global para el conjunto de las empresas e individualizado para cada una de las concesiones, empresas y corredores de transporte.

Se obtendrán tres tipos de Índices:

- Indicadores de Calidad Global para cada una de las concesiones, empresas, para los distintos corredores de transporte y para el conjunto de líneas interurbanas. 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). Respecto a este último se obtendrá el ICS global, el ICS propio (indicadores de responsabilidad exclusiva del operador) y el ICS resto (indicadores que no son responsabilidad del operador).
- Indicadores de Calidad, referidos a los 20/21 aspectos concretos de calidad.
- Indicadores por dimensiones de Calidad.

Con objeto de efectuar comparaciones entre la calidad esperada y la calidad percibida por el usuario, el Consorcio Regional de Transportes facilitará los datos necesarios para que se realice este análisis.

Asimismo, se tendrá que llevar a cabo una valoración de la evolución temporal de los indicadores de calidad homogéneos con estudios anteriores.

El tratamiento de los datos deberá seguir el siguiente esquema:

- Análisis bivariable, que permite conocer la valoración relativa de cada uno de los Índices obtenidos en función del perfil del usuario o características de la oferta utilizada. La tabulación se someterá a pruebas de significación para detectar la existencia de diferencias estadísticamente significativas.
- Análisis multivariable, con la aplicación de tratamientos estadísticos que aporten una visión sintética de la calidad del servicio. En este sentido, la empresa deberá realizar obligatoriamente los siguientes análisis:
 1. Una tipología que permita clasificar a los usuarios en función de sus opiniones (valoradas en una escala de 0 a 10 puntos).
 2. Un análisis causal que determine la relación entre la percepción global del servicio y cada uno de los elementos valorados.
 3. Un análisis factorial que permita verificar la idoneidad de la agregación existente de los atributos de servicio por sectores de calidad aplicados hasta el momento.

Para llevar a cabo la explotación de resultados la empresa deberá finalizar la codificación y depuración como máximo en 5 días hábiles después de finalizado el trabajo de campo, en todo caso, y entregar la tabulación requerida al finalizar los 10 días hábiles siguientes desde la finalización de la fase anterior.

6. INFORMES DEL ESTUDIO

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

- a) Informe global resumen
- b) Informe detallado global
- c) Informe para cada uno de los cinco principales grupos de operadores, informe individual de las 36 concesiones y Servicio Municipal de Fuenlabrada y Servicio Nocturno del conjunto de la red.

El informe detallado individual deberá contener al menos la siguiente información:

- Metodología utilizada.
- Cuestionario utilizado
- 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. Se

recogerán todos los análisis bivariantes y multivariantes señalados en el apartado anterior y

aquellos que se realicen por sugerencia de la empresa adjudicataria. También se incluirán los análisis de consistencia aplicados a los datos antes de su explotación.

- Ficha resumen con los resultados de cada atributo obtenidos en función del perfil del usuario. En anejos se deberán proporcionar las tablas de resultados correspondientes a la explotación de la información contenida en este estudio.
- Propuesta de mejora metodológica del estudio.

El informe resumen global y el detallado por grupo operador/concesión tendrá el siguiente contenido mínimo:

- Presentación del trabajo
- Breve exposición de la metodología utilizada
- Perfil del usuario
- Resumen de los principales indicadores obtenidos
- Evolución de las valoraciones obtenidas: global, agregadas por dimensiones y detallada por atributos.
- Expectativas con el servicio y distancia con la valoración obtenida. Matriz de importancia/satisfacción con el servicio.
- Explotación global del resto de variables introducidas en el cuestionario.
- Resultados de la tipología.

Los datos por operador serán siempre comparados con el conjunto de la red.

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 13 de diciembre 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.

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

Se entregarán 2 ejemplares del informe global, 3 copias del resumen ejecutivo, 3 ejemplares de los informes individualizados por empresa y dos copias en soporte magnético de los informes, tablas y bases de datos. Las tablas se deberán entregar en formato Excel y el archivo de datos en SPSS, convenientemente etiquetado.

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:

- a) 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.
- b) 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.
- c) El calendario de los trabajos, establecido de acuerdo con lo especificado en el capítulo correspondiente a este Pliego.
- d) 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.

El adjudicatario deberá presentar su plan de trabajo y propuesta de cuestionario, provisionales, veinte días antes, como mínimo, del inicio de los trabajos. El programa de trabajo y cuestionarios definitivos deberán presentarse como mínimo cinco días hábiles antes de iniciar el trabajo de campo. Semanalmente y en función de los resultados obtenidos podrá sufrir modificaciones para ajustar la planificación. Esta revisión de la programación deberá remitirse a la Dirección del Estudio de forma que esta disponga de ella el día anterior al primer día hábil de inicio del cambio de programación.

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.



Comunidad
de Madrid
CONSEJERÍA DE TRANSPORTES
VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS



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.

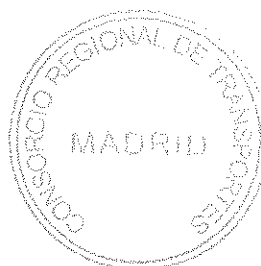
Los aspectos del trabajo que sean rechazados por la Dirección del Estudio sin justificación suficiente por parte del Consultor, serán considerados, a todos los efectos, como no realizados.

Madrid, 18 de mayo de 2017

EL DIRECTOR GERENTE,

Alfonso Sánchez Vicente

CONFORME,
EL ADJUDICATARIO



ANEXO 1 RELACIÓN DE LÍNEAS A INVESTIGAR

Concesión	Línea
URCM-005	1. BARRIO DEL PILAR-BARRIO CAMPO DEL ÁNGEL (ALCALA DE HENARES)
	10. VIA COMPLUTENSE-ESPARTALES (ALCALA DE HENARES)
	2. PZA. CERVANTES-UNIVERSIDAD/HOSPITAL (ALCALA DE HENARES)
	5. BARRIO DEL PILAR-C.C. LA DEHESA (ALCALA DE HENARES)
	6. BARRIO DEL PILAR-BARRIO VIRGEN DEL VAL (ALCALA DE HENARES)
	7. EL ENSANCHE-NUOVA ALCALÁ (ALCALA DE HENARES)
	8. BARRIO CAMPO DEL ÁNGEL-BARRIO VIRGEN DEL VAL (ALCALA DE HENARES)
URCM-013	1. ESTACIÓN FFCC-CIUDAD DE LAS ARTES (ARANJUEZ)
	2. ESTACIÓN FFCC-RESIDENCIA (ARANJUEZ)
	3. ESTACIÓN FFCC-GLORIETA NUEVO ARANJUEZ (ARANJUEZ)
	4. ESTACIÓN FFCC-HOSPITAL-PAU DE LA MONTAÑA (ARANJUEZ)
URCM-014	1. RESIDENCIA-LA POVEDA (ARGANDA DEL REY)
	2. LA POVEDA-SIETE VIENTOS-HOSPITAL (ARGANDA DEL REY)
	4. CIRCULAR ARGANDA (ARGANDA DEL REY)
URCM-148	1A. A CIRCULAR TORREJÓN
	2. FRONTERAS-BARRIO CASTILLO-FRESNO (TORREJON DE ARDOZ)
	4. TORREJÓN-PARQUE CORREDOR (TORREJON DE ARDOZ)
URCM-152	1. FFCC-PUEBLO-ÁREA HOMOGÉNEA SUR (TORRELODONES)
	2. FFCC-AVENIDA DEHESA-LOS ROBLES (TORRELODONES)
	4. FFCC-PUEBLO-LOS PEÑASCALES (TORRELODONES)
URCM-161	1. CIRCULAR (FFCC-Ambulatorio-FFCC) (VALDEMORO)
	2. ESTACIÓN FFCC-EL RESTÓN (VALDEMORO)
	3. CIRCULAR (El Restón-Avenida Andalucía-El Restón) (VALDEMORO)
	6. ESTACIÓN FFCC-EL CARACOL-EL RESTÓN II (VALDEMORO)
	7. ESTACIÓN FFCC-HOSPITAL-EL RESTÓN (VALDEMORO)
VCM-101	10. CIRCULAR DE ALCOBENDAS (ALCOBENDAS)
	11. CIRCULAR DE ALCOBENDAS (ALCOBENDAS)
	151. MADRID (Plaza de Castilla)-ALCOBENDAS
	152C. MADRID (Plaza de Castilla)-S.S. DE LOS REYES (Dehesa Vieja)
	153. MADRID (Plaza de Castilla)-ALCOBENDAS-ROSA LUXEMBURGO
	154C. MADRID (Plaza de Castilla)-S.S. DE LOS REYES (Avda. de los Quiñones)
	155. MADRID (Plaza de Castilla)-EL SOTO DE LA MORALEJA
	156. MADRID (Plaza de Castilla)-S.S. DE LOS REYES (P.I. Moscatelares)
	157. MADRID (Plaza de Castilla)-ALCOBENDAS (P.Chopera)
	180. ALCOBENDAS-ALGETE
	181. MADRID (Plaza de Castilla)-ALGETE
	184. MADRID (Plaza de Castilla)-EL CASAR
VCM-102	171. MADRID (Plaza de Castilla)-URB. SANTO DOMINGO
VCM-103	191. MADRID (Plaza de Castilla)-BUITRAGO
	193. MADRID (Plaza de Castilla)-PEDREZUELA-EL VELLÓN
	197. MADRID (Plaza de Castilla)-TORRELAGUNA/UCEDA



Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES
VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS



Concesión	Línea
VCM-200	1. ARROYO DE LA VEGA-EL SOTO-LA MORALEJA (ALCOBENDAS)
	2. ALCOBENDAS-LA MORALEJA (ALCOBENDAS)
	827. MADRID (Canillejas)-ALCOBENDAS-UNIVERSIDAD AUTÓNOMA-TRES CANTOS
	827A. S. S. DE LOS REYES-ALCOBENDAS-UNIV. AUTÓNOMA
VCM-201	280. COSLADA (FFCC)-HOSPITAL-LOECHES
	281. MADRID (Avda. América)-SAN FERNANDO DE HENARES
	282. MADRID (Avda. América)-SAN FERNANDO-MEJORADA
	283. MADRID (Avda. América)-COSLADA-SAN FERNANDO
	284. MADRID (Avda. América)-VELILLA-LOECHES
	286. MADRID (Ciudad Lineal)-COSLADA (Ciudad 70)
	287. MADRID (Alsacia)-COSLADA (Barrio Estación)
	288. MADRID (Ciudad Lineal)-COSLADA-SAN FERNANDO
VCM-202	341. MADRID (Conde de Casal)-MEJORADA-VELILLA
	223. MADRID (Avda. América)-ALCALÁ DE HENARES
	224. MADRID (Avda. América)-TORREJÓN DE ARDOZ
	224A. MADRID (Avda. América)-TORREJÓN DE ARDOZ (La Mancha Amarilla)
	824. Madrid (aeropuerto) – Torrejón de Ardoz – Alcalá de Henares
	226. MADRID (Avda. América)-TORREJÓN DE ARDOZ (Las Veredillas)
	227. MADRID (Avda. América)-ALCALÁ (Espartales-Universidad)
VCM-203	229. MADRID (Avda. América)-ALCALÁ (Virgen del Val)
	211. MADRID (Canillejas)-PARACUELLOS-BELVIS
	212. MADRID (Canillejas)-PARACUELLOS (Berrocales)
	232. ALCALÁ DE HENARES-TORRES DE LA ALAMEDA
	250. ALCALÁ DE HENARES-MECO
	251. TORREJÓN-VALDEAVERO-ALCALÁ
	254. VALDEOLMOS/FUENTE EL SAZ-ALCALÁ DE HENARES
	255. VALDEAVERO-CAMARMA DE ESTERUELAS-ALCALÁ DE HENARES
VCM-204	256. MADRID (Barajas)-DAGANZO-VALDEAVERO
	271. ALCALÁ DE HENARES-PEZUELA-PIOZ
	272. ALCALÁ DE HENARES-VILLALBILLA
	275. ALCALÁ-LOS SANTOS DE LA HUMOSA-ALCALÁ
VCM-301	330. RIVAS-ARGANDA (Hospital)-MORATA
	331. MADRID (Conde de Casal)-RIVAS (Sta. Mónica)-RIVAS FUTURA
	332. MADRID (Conde de Casal)-RIVAS PUEBLO
	333. MADRID (Conde de Casal)-RIVAS-URB. (Covibar II)
	334. MADRID (Conde de Casal)-RIVAS-URB.-RIVAS PUEBLO
	337. MADRID (Conde de Casal)-CHINCHÓN-VALDELAGUNA
	411. MADRID (Legazpi)-PERALES DEL RÍO
	412. MADRID (Villaverde Bajo-Cruce)-SAN MARTÍN DE LA VEGA
VCM-302	261. MADRID (Avda. América)-NUEVO BAZTÁN-VILLAR DEL OLMO
	312. MADRID (Conde de Casal)-ARGANDA (El Mirador)
	313. MADRID (Conde de Casal)-VALDILECHA
	321. ARGANDA (Hospital)-VILLAR DEL OLMO
VCM-303	326. MADRID (Conde de Casal)-MONDEJAR-DRIEBES
	350B. ARGANDA (Hospital)-VILLAREJO-FUENTIDUEÑA
	351. MADRID (Rda. Atocha)-ESTREMERÁ-BARAJAS DE MELO
	352. MADRID (Rda. Atocha)-FUENTIDUEÑA-TARANCÓN





Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES
VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS



Concesión	Línea
VCM-401	353. MADRID (Rda. Atocha)-VILLAMANRIQUE-STA. CRUZ
	1. CIRCULAR DE CIEMPOZUELOS (CIEMPOZUELOS)
	421. MADRID (Legazpi)-PINTO
	422. MADRID (Legazpi)-VALDEMORO
	423. MADRID (Estación Sur)-ARANJUEZ
	424. MADRID (Legazpi)-VALDEMORO (El Restón)
	426. MADRID (Legazpi)-CIEMPOZUELOS
	428. GETAFE-VALDEMORO
	430. ARANJUEZ-VILLAREJO DE SALVANES
VCM-402	1. SECTOR III-AMBULATORIO (GETAFE)
	3. EL BERCIAL-JUAN DE BORBÓN-VENTORRO (GETAFE)
	441. MADRID (Plaza Elíptica)-GETAFE (Sector III-Paseo Juan José Rosón)
	442. MADRID (Plaza Elíptica)-GETAFE (Juan de la Cierva)
	443. MADRID (Plaza Elíptica)-GETAFE (Barrio Las Margaritas)
	444. MADRID (Plaza Elíptica)-GETAFE (Sector III-Islas Canarias)
	446. MADRID (Plaza Elíptica)-GETAFE (El Bercial)
	450. GETAFE-LEGANÉS-ALCORCÓN
VCM-403	1. CIRCULAR 1 (PARLA)
	2. CIRCULAR 2 (PARLA)
	432. MADRID (Villaverde Bajo-Cruce)-LEGANÉS
	461. MADRID (Plaza Elíptica)-PARLA
	464. MADRID (Plaza Elíptica)-PARLA-YUNCLILLOS
	468. GETAFE-GRÑÓN/CASARRUBUELOS/SERRANILLOS
	471. HUMANES-FUENLABRADA-PARLA-PINTO
VCM-404	480. MADRID (Plaza Elíptica)-LEGANÉS (Estación Central)
	481. MADRID (Plaza Elíptica)-LEGANÉS (Parquesur-Hospital)
	482. MADRID (Aluche)-LEGANÉS-FUENLABRADA (Loranca)
	483. MADRID (Aluche)-LEGANÉS (Vereda de los Estudiantes)
	484. MADRID (Oporto)-LEGANÉS (Estación FFCC)
	486. MADRID (Plaza Elíptica)-LEGANÉS (Valdepelayo)
	488. LEGANÉS (San Nicasio)-GETAFE (Getafe Norte)
	491. MADRID (Aluche)-FUENLABRADA (Bº Naranjo)
	492. MADRID (Aluche)-FUENLABRADA (P. Granada)
	493. MADRID (Aluche)-FUENLABRADA (Urb. Loranca)
	496. LEGANÉS (Parque Sur)-MORALEJA DE ENMEDIO-ARROYOMOLINOS (Xanadú)
VCM-500	498. MÓSTOLES-ARROYOMOLINOS-MORALEJA DE ENMEDIO-FUENLABRADA (Hospital)
	500. ÓPERA-GLORIETA DE LOS CARMENES
VCM-501	1. LAS CUMBRES-ESTACIÓN FFCC (MÓSTOLES)
	2. ONDARRETA-PRADO STO DOMINGO (ALCORCON)
	512. MADRID (Príncipe Pío)-ALCORCÓN (Por C. de los Cantos)
	513. MADRID (Príncipe Pío)-ALCORCÓN (P.I. Urtinsa)
	516. MADRID (Príncipe Pío)-ALCORCÓN (Por Universidad Rey Juan Carlos)
	518. MADRID (Príncipe Pío)-VILLAVICIOSA DE ODÓN
	519. MÓSTOLES-VILLAVICIOSA DE ODÓN
	521. MADRID (Príncipe Pío)-MÓSTOLES
	522. MADRID (Príncipe Pío)-MÓSTOLES (Por Pistas DGT)
	523. MADRID (Príncipe Pío)-MÓSTOLES (Villafontana)





Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES
VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS



Concesión	Línea
	528. MADRID (Príncipe Pío)-NAVALCARNERO
VCM-502	1. PASEO DE MADRID-OLIVAR-PARQUE-LAS LOMAS (BOADILLA DEL MONTE)
	2. FERIA DE BOADILLA-VALDEPASTORES-LAS LOMAS (BOADILLA DEL MONTE)
	571. MADRID (Aluche)-BOADILLA (Por Urb. Montepríncipe)
	573. MADRID (Moncloa)-BOADILLA (Por Urb. Montepríncipe)
	574. MADRID (Aluche)-BOADILLA DEL MONTE (Por Ciudad Financiera)
	591. MADRID (Aluche)-BOADILLA (Facultad Informática)
VCM-503	551. MADRID (Príncipe Pío)-SAN MARTÍN DE VALDEIGLESIAS-EL TIEMBLO/CEBREROS
VCM-504	545. MADRID (Príncipe Pío)-CENICIENTOS-SOTILLO DE LA ADRADA
	546. MADRID (Príncipe Pío)-ROZAS DE PUERTO REAL-CASILLAS
VCM-600	601. MADRID (Moncloa)-EL PARDO-MINGORRUBIO
	602. MADRID (Hospital La Paz)-EL PARDO-MINGORRUBIO
VCM-601	3. CIRCULAR DE POZUELO DE ALARCÓN (POZUELO)
	561. MADRID (Aluche)-POZUELO-MAJADAHONDA-LAS ROZAS
	562. MADRID (Aluche)-POZUELO DE ALARCÓN
	563. MADRID (Aluche)-POZUELO (Por Urb. Las Minas)
	567. VILLAVICIOSA DE ODÓN-MAJADAHONDA
	651. MADRID (Moncloa)-MAJADAHONDA (Avda. de España)
	652. MADRID (Moncloa)-MAJADAHONDA (Carril del Tejar)
	655. MADRID (Moncloa)-MAJADAHONDA (Hospital)
	656. MADRID (Moncloa)-POZUELO DE ALARCÓN
	657. MADRID (Moncloa)-POZUELO (Montecarlo)
VCM-602	581. MADRID (Príncipe Pío)-BRUNETE-QUIJORNA
	621. MADRID (Moncloa)-LAS ROZAS
	622. MADRID (Moncloa)-LAS ROZAS-LAS MATAS
	625. MADRID (Moncloa)-MONTE ROZAS
	625A. LAS ROZAS-MONTE ROZAS-EL ENCINAR
	626. LAS ROZAS-MAJADAHONDA-VILLANUEVA DE LA CAÑADA
	627. MADRID (Moncloa)-VILLANUEVA DE LA CAÑADA-BRUNETE
	628. MADRID (Moncloa)-P.EMPRESARIAL-EL CANTIZAL
	629. MADRID (Moncloa)-LAS ROZAS (Parque Empresarial)
VCM-603	641. MADRID (Moncloa)-VALDEMORILLO
	642. MADRID (Moncloa)-COLMENAR DEL ARROYO
	643. MADRID (Moncloa)-VILLANUEVA DEL PARDILLO
VCM-604	611. MADRID (Moncloa)-HOYO DE MANZANARES
	611A. MADRID (Moncloa)-HOYO DE MANZANARES (Por Urb. Las Colinas)
	612. MADRID (Moncloa)-TORRELODONES
	681. MADRID (Moncloa)-ALPEDRETE
	682. MADRID (Moncloa)-VILLALBA-GUADARRAMA
	684. MADRID (Moncloa)-CERCEDILLA (por Guadarrama)
	685. MAJADAHONDA (Hospital)-LAS ROZAS-GUADARRAMA-NAVACERRADA
	687. MADRID (Moncloa)-COLLADO VILLALBA
	691. MADRID (Moncloa)-BECERRIL-NAVACERRADA-VALDESQUI
VCM-605	630. VILLALBA (Estación)-GALAPAGAR-COLMENAREJO-VALDEMORILLO
	631. MADRID (Moncloa)-TORRELODONES (Colonia)-GALAPAGAR-COLMENAREJO
	632. MADRID (Moncloa)-LA NAVATA-GALAPAGAR-EL GUIJO





Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES
VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS



Concesión	Línea
	633. MAJADAHONDA (Hospital)-TORRELODONES (Colonia)-GALAPAGAR-COLMENAREJO
VCM-606	1. FFCC-PQUE. CORUÑA-PUEBLO-LOS VALLES (COLLADO VILLALBA)
	3. FFCC-PQUE. CORUÑA-LOS VALLES-PUEBLO (COLLADO VILLALBA)
	4. FFCC-PQUE. CORUÑA-PUEBLO (COLLADO VILLALBA)
	671. MADRID (Moncloa)-MORALZARZAL
	672. MADRID (Moncloa)-CERCEDA (Por Mataelpino)
	876. MADRID (Plaza de Castilla)-MORALZARZAL-COLLADO VILLALBA
VCM-607	1. S. L. DE EL ESCORIAL-FFCC-S. L. DE EL ESCORIAL (EL ESCORIAL)
	645. MADRID (Moncloa)-ROBLEDO DE CHAVELA-CEBREROS
	660. SAN LORENZO DE EL ESCORIAL-GUADARRAMA-VILLALBA
	661. MADRID (Moncloa)-SAN LORENZO DE EL ESCORIAL (Por Galapagar)
	664. MADRID (Moncloa)-SAN LORENZO DE EL ESCORIAL (Guadarrama)
VCM-701	1. FFCC-AVENIDA VIÑUELAS-AVENIDA COLMENAR-FFCC (TRES CANTOS)
	2. FFCC-AVENIDA COLMENAR-AVENIDA VIÑUELAS-FFCC (TRES CANTOS)
	712. MADRID (Plaza de Castilla)-TRES CANTOS (Por Avda. de Encuartes)
	713. MADRID (Plaza de Castilla)-TRES CANTOS (Por Avda. del Parque)
	714. MADRID (Plaza de Castilla)-UNIV.AUTÓNOMA-UNIV.COMILLAS
	716. MADRID (Plaza de Castilla)-TRES CANTOS (Soto de Viñuelas)
VCM-702	5. ESTACIÓN FFCC-SAN SEBASTIAN-ESTACIÓN FFCC (COLMENAR VIEJO)
	720. COLMENAR VIEJO-COLLADO VILLALBA
	722. MADRID (Plaza de Castilla)-COLMENAR VIEJO (Gta. Mediterraneo)
	723. COLMENAR VIEJO-TRES CANTOS
	724. MADRID (Plaza de Castilla)-MANZANARES-EL BOALO
	725. MADRID (Plaza de Castilla)-MIRAFLORES-BUSTARVIEJO-VALDEMANCO
	726. MADRID (Plaza de Castilla)-GUADALIX-NAVALAFUENTE

