

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “ORGANIZACIÓN, COORDINACIÓN Y DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LAS OFICINAS DE GESTIÓN DE LA TARJETA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS

1. INTRODUCCIÓN

El Consorcio Regional de Transportes de Madrid (en adelante CRTM), creado mediante Ley 5/1985, de 16 de mayo, fue concebido como un instrumento de gestión integral de la política de transporte público a nivel regional. De esta forma, el preámbulo de la mencionada norma creadora lo define como *un órgano con la autoridad, representatividad y capacidad técnica suficiente para ejercer en el terreno de los transportes públicos de viajeros las funciones de coordinación y control, la planificación de infraestructuras y servicios, la fijación de un marco de tarifas común, determinando las características y tipo de los títulos de transporte y la determinación de las compensaciones económicas entre los distintos modos de transporte*. Sin, por supuesto, entrar en profundidad en el análisis de las diversas funciones del CRTM, cuestión que no es el objeto de este pliego, si interesa destacar la función genérica que prevé el artículo 2.2 letra j de la mencionada norma (*La publicidad, la información y las relaciones con los usuarios*) pues es la que otorga y obliga al CRTM a establecer los mecanismos adecuados que garanticen una adecuada información y atención a todos los usuarios (reales y potenciales) de los servicios de transporte público. Y esta información a otorgar, y la subsiguiente atención al usuario como elemento vehicular del traslado de la misma, entronca con todas las funciones reconocidas al CRTM, y muy en particular, con aquellas relativas a la expedición de títulos de viaje en sus diferentes modalidades, que son el elemento esencial para el reconocimiento de la condición como viajero al usuario de transporte público.

Obviamente, las necesidades de información de los usuarios se han visto modificadas a lo largo de todos estos años. Y muy en particular, se han visto afectadas por las modificaciones que se han ido estableciendo en cuanto a las modalidades físicas de los títulos de viajes. Desde los títulos de un único viaje hasta los actuales multi modales basados en modernas tecnologías, el devenir de la complejidad en la adquisición de los mismos, traducida luego en una mayor comodidad de uso, ha precisado una adaptación constante y un elevado grado de auto exigencia en lo que a la atención al público se refiere. Atención que, además, se ha visto incrementada en sus diversas modalidades: atención presencial, telefónica, on line, cada una de ellas dotada de particularidades y exigencias propias. Y todo ello teniendo en cuenta además la mayor dificultad técnica que acapara la gestión de los modernos títulos valores, que si bien supone una comodidad mucho mayor en su uso posterior, en el momento de la primera expedición y carga requiere de una atención más especializada, así como también es preciso otorgarla para la resolución de las incidencias que puedan surgir.

A lo largo del tiempo, se han ido adaptando las necesidades de información al usuario a través de los diferentes elementos que participan o se integran en el CRTM. Empresas públicas de transportes, como Metro de Madrid S.A., o la Empresa Municipal de Transporte de Madrid (EMT), concesionarios de intercambiadores, concesionarios de líneas interurbanas de transporte de viajeros por carreteras, el mismo CRTM, han venido prestado a través de diferentes modalidades los servicios de la atención al usuario. No obstante, es necesario que dicha actividad se unifique para que, de forma coordinada y ordenada, las necesidades de información y atención que los ciudadanos de Madrid requieren en materia de transporte público, cualquiera

que sea su modalidad, sean satisfechas a través de los diferentes canales existentes, mostrando unas mínimas condiciones de uniformidad en la satisfacción de la demanda requerida y garantía de igualdad de trato. Todo ello con unos niveles de exigencia de calidad cada vez más elevados, que garanticen que la atención es prestada de acuerdo con los más exigentes estándares de calidad existentes.

Por todo lo anterior, se considera que la manera más adecuada de satisfacer todas las necesidades planteadas, habida cuenta de la inexistencia de los medios personales y materiales que pudieran hacer posible una gestión directa de tal atención, es la de utilizar la gestión indirecta como modalidad de prestación de servicios públicos otorgada por la normativa española para, a través de la misma, situarse en la posibilidad de otorgar un servicio de atención al ciudadano que permita conseguir el más alto grado de satisfacción posible en relación a la demanda planteada a la par que optimizar los recursos financieros de los que dispone la administración autonómica madrileña.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego tiene como objeto definir las condiciones técnicas particulares que han de regir el contrato de servicios denominado “ORGANIZACIÓN, COORDINACIÓN Y DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LAS OFICINAS DE GESTIÓN DE LA TARJETA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, con el alcance que se establece en los apartados siguientes.

Dentro de los diferentes canales de comunicación y atención al ciudadano que utiliza el CRTM, este contrato se refiere a los servicios prestados presencialmente (si bien también se atenderá le demanda de información telefónica y telemática) para proporcionar la atención al usuario de transporte público. Dado que tales necesidades se dirigen a un potencial millones de ciudadanos, como usuarios del transporte público madrileño, el pliego define las figuras y elementos que son necesarios para la prestación del servicio, pero no cierra el número de oficinas o localizaciones dónde el servicio deba prestarse, ni los horarios de las mismas, estando sujetos tales elementos a las variaciones que las necesidades de atención al ciudadano pudieran requerir. Por ello, el presupuesto presentado es de carácter estimativo, sin determinarse una cuantía limitativa del posible gasto.

De todo lo anterior, se deduce que, en relación al objeto contractual, se establezca como medida del mismo un número de horas totales de trabajo que agrupan todas las actuaciones y figuras que conforman las diferentes actividades que se desarrollarán en la prestación del servicio. En concreto, el número de horas totales que integran cada lote será:

- Lote 1:
 - o Laborables: 77.678 horas
 - o Sábados: 5.408 horas
 - o Festivos: 1.024 horas
- Lote 2:
 - o Laborables: 60.666 horas
 - o Sábados: 6.292 horas
 - o Festivos: 2.304 horas



El inicio de la actividad se realizará, en principio, en las instalaciones ubicadas en:

Lote 1:

- o Plaza del Descubridor Diego de Ordás
- o Intercambiador de Moncloa
- o Intercambiador de Príncipe Pío
- o Intercambiador de Nuevos Ministerios
- o Intercambiador de Plaza Castilla
- o Intercambiador de Avenida de América
- o Estación de metro de Coslada Central
- o Estación de Autobuses de Torrejón de Ardoz
- o Estación de Autobuses de Alcalá de Henares

Lote 2:

- o Estación de Sol
- o Estación de metro de Atocha-Renfe
- o Estación de metro de Móstoles Central
- o Estación de metro de Fuenlabrada Central
- o Estación de metro de Leganés Central
- o Estación de Autobuses de Méndez Álvaro
- o Estación de Autobuses de Aranjuez
- o Ayuntamiento de Valdemoro
- o Ayuntamiento de Alcorcón
- o Oficina de gestión de Getafe
- o Cocheras del Tranvía de Parla

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

A continuación se describen las prestaciones que son objeto del presente contrato. El alcance del servicio consiste fundamentalmente en la organización y coordinación de la actividad de atención al público referida a la gestión de las tarjetas de transporte público y la atención a los usuarios de los distintos canales (presencial, telefónico y telemático). Dichas actividades son esencialmente las mismas en el Lote 1 y el Lote 2.

3.1 ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN DEL SERVICIO:

La organización y coordinación del servicio contratado englobará todas las actuaciones relativas a la planificación, organización, seguimiento, coordinación, corrección y presentación de resultados de las actividades desarrolladas. En particular, comprenderá las siguientes funciones:

- o Análisis de productividad y seguimiento de los niveles de servicio.
- o Análisis y elaboración de los informes diarios y mensuales del nivel de calidad y de gestión del servicio en las oficinas de gestión.
- o Elaboración de la tabla mensual de Reclamaciones.
- o Control y seguimiento de las incidencias en los sistemas, y posterior verificación y comunicación de la resolución.
- o Modificación y actualización de todos los procedimientos y manuales operativos a disposición de los agentes.
- o Garantizar la información actualizada en las oficinas de gestión.
- o Comunicar las incidencias que se produzcan al Responsable del Proyecto.

La actividad se realizará a través del responsable del proyecto y dos coordinadores, uno técnico y otro operativo, cuyas actividades serán las siguientes:

- o La realización de informes mensuales de todas las oficinas de gestión de la zona correspondiente a su Lote en la Comunidad de Madrid, cuyo contenido corresponderá a la evolución mensual de la actividad, tiempos de espera, número de operaciones y facturación.
- o Gestión de todas las oficinas de gestión de la tarjeta transporte público de la Comunidad de Madrid que correspondan a su zona (Lote).
- o Planificación de visitas de inspección a dichas oficinas.
- o Formación del personal de las oficinas de gestión.
- o Soporte telefónico sobre procedimientos a las oficinas de gestión.
- o Control de reclamaciones diarias.
- o Servicio 012.
- o Redacción de manuales BIT, actividad consistente en la conformación de manuales de procedimientos operativos fundamentales para su utilización por los agentes, siendo BIT la aplicación de gestión que se utiliza en las oficinas de gestión para la venta y comercialización de la tarjeta de transporte público.



- o Coordinación y supervisión del correcto funcionamiento de las oficinas de gestión correspondientes a su zona de la Comunidad de Madrid mediante visitas periódicas a las oficinas y corrección de los procedimientos o actuaciones que no sean correctos.
- o Exclusivamente en el Lote 1, apoyo tanto presencial como de back office a la oficina de la Plaza del Descubridor Diego de Ordás.
- o Colaboración en el proyecto "CRM". Es un proyecto conjunto del CRTM con la Agencia Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (ICM) que consiste en desarrollar una aplicación que permita una gestión íntegra de todos los servicios y canales que participan en la venta y comercialización de la tarjeta transporte público (web, teléfono y presencial).
- o Presentaciones de informes: Consiste en el diseño y mejora de los distintos informes que se presentarán a requerimiento del CRTM.
- o Apoyo al departamento de Comunicación y prensa del CRTM actualizando contenidos relacionados con la tarjeta transporte público en la Web.

3.2 SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

El objetivo principal de dicha atención será la venta de la tarjeta sin contacto, asesorar sobre su uso y características, y resolver todas las incidencias y dudas que presenten respecto a la misma.

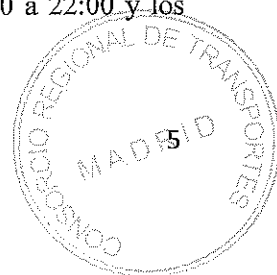
Así mismo, se podrían realizar otras actividades adicionales, como comercialización de otros productos, realización de encuestas a los clientes, y extravíos web.

Todos los espacios dedicados a la mencionada actividad de atención al público, ya correspondan al Lote 1 o al 2, serán proporcionados por el CRTM, que también se encargará de la adecuación de los mismos.

Orientativamente, el horario de atención al ciudadano de los diferentes centros serán los siguientes:

Lote 1:

- **Plaza del Descubridor Diego de Ordás:** de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas.
- **Intercambiador de Moncloa:** de lunes a viernes de 7:00 a 22:00 y los sábados de 10:00 a 22:00.
- **Intercambiador de Príncipe Pío:** de lunes a viernes de 7:00 a 22:00 y los sábados de 10:00 a 22:00.
- **Intercambiador de Nuevos Ministerios:** de lunes a viernes de 7:00 a 22:00 y los sábados y domingos de 10:00 a 22:00.





- **Intercambiador de Plaza Castilla:** de lunes a viernes de 7:00 a 22:00 y los sábados de 10:00 a 22:00.
- **Intercambiador de Avenida de América:** de lunes a viernes de 7:00 a 22:00 y los sábados de 10:00 a 22:00.
- **Estación de metro de Coslada Central:** de lunes a viernes de 7:00 a 22:00 y los sábados de 10:00 a 22:00.
- **Estación de Autobuses de Torrejón de Ardoz:** de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 y los sábados de 10:00 a 14:00.
- **Estación de Autobuses de Alcalá de Henares:** de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 y los sábados de 10:00 a 14:00.

Lote 2:

- **Estación de Sol:** de lunes a viernes de 7:00 a 22:00 y los sábados y domingos de 10:00 a 22:00.
- **Estación de metro de Atocha-Renfe:** de lunes a viernes de 7:00 a 22:00 y los sábados y domingos de 10:00 a 22:00.
- **Estación de metro de Móstoles Central:** de lunes a viernes de 7:00 a 22:00 y los sábados de 10:00 a 22:00.
- **Estación de metro de Fuenlabrada Central:** de lunes a viernes de 7:00 a 22:00 y los sábados de 10:00 a 22:00.
- **Estación de metro de Leganés Central:** de lunes a viernes de 7:00 a 22:00 y los sábados de 10:00 a 22:00.
- **Estación de Autobuses de Méndez Álvaro:** de lunes a viernes de 7:00 a 22:00 y los sábados de 10:00 a 22:00.
- **Estación de Autobuses de Aranjuez:** de lunes a viernes de 10:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00 y los sábados de 10:00 a 14:00.





- **Ayuntamiento de Valdemoro:** martes y jueves de 10:00 a 14:00
- **Ayuntamiento de Alcorcón:** de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 y los sábados de 8:30 a 14:00.
- **Oficina de gestión de Getafe:** de lunes a viernes de 10:00 a 14:00 y de 17:00 a 20:00 y los sábados de 10:00 a 14:00
- **Cocheras del Tranvía de Parla:** de lunes a viernes de 9:00 a 16:00

Las localizaciones y horarios resultan estimativos. La prestación del servicio podrá llevarse a cabo en centros y horarios diferentes, pero siempre dentro de la zona de la Comunidad de Madrid que corresponde a cada Lote. Ello implicará que parte del personal adscrito al servicio podría desplazarse temporalmente a dicho centro y los horarios podrán ser ajustados a las necesidades de la Administración, por los responsables del CRTM, previa notificación a la empresa.

3.2.1 Actividades y tipología del servicio

La actividad se realizará fundamentalmente de manera presencial y directa a los usuarios, y tendrá como mínimo el contenido indicado a continuación:

- **Gestión de la Tarjeta TTP**
 - o Tramitación de solicitudes de tarjeta de transporte público.
 - o Personalización y venta directa de tarjetas, bien previa petición de cita o bien sin ella, cuando se considere oportuno por parte de CRTM.
 - o Resolución de incidencias que presenten los clientes:
 - Reparación o duplicado de tarjetas por deficiencias, pérdida, robo, caducidad, etc.
 - Modificación del CAT (conjunto de atributos tarifarios).
 - o Control de stock de tarjetas y liquidación de tarjetas pre impresas.
 - o Cargas y restauraciones de títulos
 - o Activación/ desactivación de los servicios del perfil (p.e. invidentes).
 - o Gestión del cobro con tarjeta y efectivo
 - o Emisión de facturas.
 - o Emisión de certificados de extranjería.

- o Gestión de los extravíos web.
- o Arqueo de caja y liquidación de la recaudación de acuerdo a las instrucciones facilitadas por el CRTM. Así mismo, la empresa adjudicataria deberá suministrar el cambio que precisen para la realización de la actividad descrita en el presente pliego y obtenerlo en caso de que sea necesario. Las oficinas situadas en los intercambiadores y estaciones de metro deberán tener un sistema de recogida y entrega de la recaudación semanal al Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

- Información General

- o Sobre el Transporte Público
 - Tarifas, billetes, horarios y frecuencias
 - Trayecto óptimo
 - Accesos, obras, instalaciones
 - Normativa en vigor
- o Sobre incidencias del servicio
 - Tramo afectado, duración aproximada, alternativas en otro medio de transporte
- o Sobre Madrid
 - Callejero
 - Ocio y cultura

- Actividad comercial

- o Además de las gestiones relacionadas con la TTP, se podría llevar a cabo la comercialización y venta de los productos y servicios que CRTM considere oportunos.
- o Arqueo de caja y liquidación de la recaudación resultante de la comercialización de estos productos.
- o Control y Gestión del stock diario de productos en el centro.

- **Reclamaciones y Sugerencias**

- o Recepción de reclamaciones y sugerencias, que se trasladarán al Área de Reclamaciones del CRTM mediante aplicación informática habilitada al efecto, o cualquier otro medio que se considere oportuno.

- **Canales telemáticos**

- o Gestión de las respuestas a los canales telemáticos que el Consorcio Regional de Transportes de Madrid pone a disposición de los ciudadanos en la web www.crtm.es

- **Reposición y colocación de material impreso y soportes**

- o El personal deberá responsabilizarse de los pedidos de material y su posterior colocación. Además se deberá mantener el local ordenado en todo momento y responsabilizarse tanto del material como de los equipos informáticos de los que se disponga en cada centro.

Se ha de considerar que la relación de actividades recogida en este documento es indicativa y podrá ser modificada en función de la evolución de la actividad del Consorcio de Transportes de Madrid.

Las modificaciones a la misma serán comunicadas con antelación suficiente a la empresa adjudicataria, para que puedan ajustar la actividad del centro y preparar a su personal para ofrecer los mismos niveles de calidad exigida.

3.2.2 Aplicaciones informáticas y herramientas

Para el desarrollo de la actividad se utilizarán los equipos y aplicaciones informáticas específicas facilitadas por el Consorcio de Transportes de Madrid.

El sistema de información estará compuesto por una serie de aplicaciones del Consorcio de Transportes de Madrid y por una serie de herramientas externas que son necesarias para completar la información a disposición del personal que trabaje en el centro.

En el caso de implantar nuevas aplicaciones informáticas, y con carácter previo a su utilización, CRTM y la empresa adjudicataria planificarán el alcance y método de formación para el personal. Cualquier aplicación externa propuesta por el adjudicatario deberá ser validada por el CRTM.



4. EQUIPO DE TRABAJO

4.1. Cuestiones generales (aplicables a Lotes 1 y 2)

El adjudicatario tendrá que encargarse del específico objeto del contrato aportando los recursos humanos precisos, especificando número de empleados y de cualificación profesional, según los criterios que se establecen en este Pliego y en el resto de la documentación contractual. Para la realización del control y seguimiento del servicio, se obliga al adjudicatario a designar a un responsable de proyecto, cuyo perfil también queda reflejado en este pliego, que ejercerá como interlocutor único con la Administración.

La vinculación contractual del personal será exclusivamente con la empresa adjudicataria, la cual acreditará que el personal está contratado de acuerdo con las obligaciones que establece la legislación vigente.

Por tanto, serán por cuenta de la empresa adjudicataria todas las obligaciones derivadas de dicha relación contractual laboral sin que la Comunidad de Madrid, Administración Pública a la que se adscribe el CRTM, como organismo autónomo mercantil de la misma, asuma ninguna responsabilidad respecto del personal contratado por el adjudicatario. El personal de la empresa adjudicataria no tendrá relación laboral alguna con la Comunidad de Madrid, habida cuenta de que la tarea es excepcional y no se prestará bajo la dirección y organización de la misma, ni en horario ni en el resto de condiciones de trabajo que puedan tener los empleados de la Comunidad de Madrid.

Por parte del CRTM se adoptarán las medidas precisas en la ejecución del contrato de referencia, que impidan considerar la existencia de una relación de carácter estatutario o contractual, distinto al ordenamiento administrativo, que vincule a la Administración con el personal que realiza el trabajo o presta el servicio, para evitar que resulte vulnerado la normativa que regula el acceso al empleo público de la Comunidad de Madrid. El incumplimiento de esta cláusula determinará la resolución del contrato.

El adjudicatario no podrá trasladar, en ningún caso, a la Comunidad de Madrid el coste de cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones del citado personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de convenios colectivos, como de pactos o acuerdos de cualquier tipo, de modo que pudieran repercutir en un incremento en el precio de adjudicación.

El adjudicatario será el responsable de sustituir al personal que preste el servicio en casos de enfermedad, vacaciones, permisos, licencias, etc., de tal manera que el servicio quede cubierto en las condiciones establecidas en el presente Pliego de condiciones técnicas.

Si las relaciones jurídico-laborales de los trabajadores y empresa se vieran alteradas por causas que no supusieran incumplimiento de las obligaciones de la Comunidad de Madrid que se prescriben en el Pliego de condiciones, no podrá exigirse la Comunidad de Madrid responsabilidad de ningún tipo.





El adjudicatario deberá sustituir, temporal o definitivamente, aquellos trabajadores que no sean idóneos o aquellos cuya evaluación desfavorable de forma continua suponga un riesgo de deterioro de calidad del servicio.

Aunque el personal de la empresa adjudicataria del presente contrato preste servicios en instalaciones propias de la Comunidad de Madrid, en ningún caso se considerará personal de la misma. A efectos de su distinción, el adjudicatario deberá facilitar una tarjeta que, con exclusivo carácter identificativo, refleje que su portador es personal de la empresa adjudicataria. Por este motivo, a la extinción del presente contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la Comunidad de Madrid.

4.2 Equipo de trabajo. Descripción general

Para el desarrollo de todas las funciones descritas en el presente pliego y que constituyen el objeto de la actividad fundamento del contrato, se precisarán las siguientes figuras:

- Responsable del proyecto: será el que supervise el centro, realice el reporte de actividad y mantenga el contacto con los responsables de CRTM.
- Coordinador de gestión del proyecto: será el que coordine y organice el trabajo de todas las oficinas de gestión desde el punto de vista técnico, incluyendo supervisión de las incidencias globales y la solución de las mismas.
- Coordinador operativo del proyecto: será el que coordine la elaboración de manuales de procedimientos y el encargado de formar a los agentes de todas las oficinas.
- Supervisor del centro: será seleccionado de entre el personal que atiende dentro del centro en los diferentes turnos, teniendo la responsabilidad de coordinación interna. En la actividad cotidiana ejercerá la labor de información entre el personal del centro así como de las gestiones inherentes a su puesto.
- Agentes: realizarán las actividades de atención al público descritas en el punto 3.2.1

RESPONSABLE DEL PROYECTO

Actuando como interlocutor único de la empresa ante el CRTM, su perfil será el de un gestor de proyectos con capacidad de relación con todos los ámbitos funcionales de la empresa.

-Requisitos:

Titulación universitaria de grado superior (Licenciado, Arquitecto, Ingeniero o equivalente) homologado en el ámbito de la U.E. y una experiencia en el puesto de al menos dos años.

-Funciones:

- 1.- Responsable del funcionamiento del servicio en la empresa e interlocutor único con el CRTM.
2. Consecución de los objetivos definidos y en los plazos previstos.
3. Gestión y comunicación de incidencias y/o cambios que puedan surgir en la dinámica de la gestión del personal de forma continua.



4. Facturación del servicio y responsable/coordinador de las previsiones de carga de trabajo mensual.
5. Responsable de la observancia de los procedimientos/protocolos establecidos.
6. Responsable de las licencias y de las gestiones de mantenimiento de los servicios técnicos que se recogen en el pliego.
7. Elaboración de propuestas de mejora del servicio.
8. El Responsable del Proyecto deberá estar, en todo momento, localizable por los responsables del CRTM

COORDINADOR DE GESTIÓN DEL PROYECTO

Es el responsable de la gestión técnica de las oficinas de gestión de la tarjeta transporte público.

Su perfil será el de gestión y realización de informes y estadísticas para controlar el buen funcionamiento de las oficinas de gestión en cuanto a capacidad y recursos.

-Requisitos:

1. Titulación de Bachiller o equivalente homologado en el ámbito de la U.E. y una experiencia en el puesto de al menos dos años en atención presencial en el Sector Público.

-Funciones:

1. Elaboración de informes de gestión mensuales de todas las oficinas de gestión
2. Control de stock de equipos y consumibles de todas las oficinas de gestión.
3. Para el Lote 1: Apoyo tanto presencial como de back office a la oficina de CRTM (Correo electrónico, extravíos, gestión de reclamaciones).
4. Control y seguimiento diario de las reclamaciones e incidencias sobre el servicio.
5. Coordinación con el área de sistemas para la instalación de nuevos software y hardware.
6. Soporte telefónico a los agentes de las oficinas de gestión.
7. Inspección a las oficinas de gestión (imagen, ubicación y personal).
8. Colaboración en el proyecto CRM (ICM para la instalación de nuevas aplicación).

COORDINADOR OPERATIVO DEL PROYECTO

Es el responsable del cumplimiento de los procedimientos en las oficinas de gestión de la tarjeta transporte público.

Su perfil será el de supervisión y coordinación de los procedimientos operativos que garanticen el correcto funcionamiento de todas las oficinas de gestión de la Comunidad de Madrid.





-Requisitos:

1. Titulación de Bachiller o equivalente homologado en el ámbito de la U.E. y una experiencia en el puesto de al menos dos años en atención presencial en el Sector Público.

-Funciones:

1. Responsable de la elaboración de manuales de procedimientos operativos.
2. Responsable de la formación de los agentes que prestan servicio en las oficinas de gestión
3. Control y seguimiento diario de las reclamaciones e incidencias sobre el servicio.
4. Soporte telefónico a los agentes de las oficinas de gestión.
5. Inspección a las oficinas de gestión (imagen, ubicación y personal).
6. Responsable de la relación con el 012 (solucionar dudas e incidencias).
7. Apoyo al departamento de Comunicación y prensa del CRTM actualizando contenidos relacionados con la tarjeta transporte público en la Web.
8. Para el Lote 1: Apoyo tanto presencial como de back office a la oficina de CRTM (CORREO ELECTRÓNICO, EXTRAVÍOS)
9. Diseño de informes para el comité de dirección.
10. Diseño de carteles tarifarios en colaboración con el Área Comercial del CRTM.
11. Diseño de la uniformidad.
12. Colaboración en el proyecto CRM.

SUPERVISOR DE CENTRO

Es el responsable de la gestión administrativa, y de la supervisión de las funciones de los agentes.

-Requisitos:

Titulación de Bachiller o equivalente homologado en el ámbito de la U.E.

-Funciones:

1. Comunicación con los coordinadores del servicio, avisando de averías, colaborando en la difusión de comunicaciones y gestionando los asuntos urgentes de forma conjunta.
2. Velar continuamente por el cumplimiento de las cargas de trabajo demandadas al servicio por el representante del CRTM responsable del proyecto, buscando las sustituciones oportunas cuando las cargas de horario estén sujetas a actuaciones de variabilidad de cara a un cumplimiento de las previsiones.
3. Asistencia a la formación.
4. Apoyo a los agentes en la resolución de consultas, y en caso de situación conflictiva, sustituirán al agente, dominando las técnicas de asertividad y de control emocional.
5. Formular periódicamente propuestas relativas a la introducción de mejoras en la calidad de los servicios, la eficacia en la prestación y la implantación de nuevos servicios.

6. Tendrá las mismas funciones que los agentes de atención al usuario, con experiencia como supervisor de al menos 2 años.

Cada oficina de gestión contará con un supervisor por turno, distribuyéndose las guardias de los fines de semana y festivos.

AGENTES

El perfil requerido para la prestación del servicio de atención presencial tendrá las siguientes características:

- * El servicio deberá estar compuesto por personas respetuosas, tolerantes, empáticas, pacientes y con capacidad suficiente para escuchar, comunicarse y garantizar la objetividad en la respuesta.
- * Poseer facilidad de expresión y capacidad de síntesis para la recogida de información, así como capacidad de resolución, agilidad mental, rapidez en la solución de problemas, y tomas de decisiones.
- * El personal habrá de tener una presentación adecuada y respetuosa con los clientes

-Requisitos:

Titulación de Bachiller o equivalente homologado en el ámbito de la U.E.

Deberán contar con las siguientes características:

- Conocimientos de técnicas de atención directa al cliente.
- Experiencia demostrada en servicios de atención directa al cliente, de al menos dos años
- Idiomas: Inglés, nivel medio-alto hablado y escrito. Requisito obligatorio de al menos 1 persona por turno.
- Una presentación adecuada y respetuosa con los clientes y dotes de comunicación.
- Conocimientos de informática a nivel de usuario que faciliten el manejo de las herramientas informáticas diseñadas para la prestación del servicio.
- Predisposición al orden y calidad en el puesto de trabajo

-Funciones:

Deberán realizar la totalidad de las actividades descritas en la cláusula 3.2.1 del presente pliego de prescripciones técnicas.





4.3 Formación del personal

La empresa que resulten adjudicataria del presente contrato deberán aportar y detallar un “**Plan de Formación**” en el que se recoja tanto la formación inicial como la continua del personal que preste el servicio. Dicho plan deberá obtener la aprobación por parte de los responsables de Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

El plan de formación debe incluir como mínimo los siguientes contenidos:

- **Formación general:**
 - o Atención al cliente:
 - Aptitudes/capacidades/habilidades
 - Actitudes
 - Conocimientos sobre CRTM, sobre sus títulos de transporte y sobre la red de transporte colectivo de la Comunidad de Madrid.
- **Formación específica:** La empresa, previamente a la prestación del servicio, recibirá esta formación específica por parte de CRTM.
 - o Conocimiento y manejo de las aplicaciones informáticas específicas para la prestación del servicio.
 - o Procedimientos para el desarrollo de la actividad en las Oficinas de Gestión:
 - Manual de Gestión y Operación de la Tarjeta de Transporte Público.
 - Prestación del servicio en las Oficinas.

Es necesario, que de forma previa a la prestación del servicio, el personal esté formado en todos los puntos anteriormente expuestos. Así mismo, además del personal adscrito al centro, será obligatorio que haya dos personas adicionales con la misma formación, actuando como back up para cubrir el servicio en caso de cualquier incidencia.

Cuando se produzca una nueva incorporación, además de la formación general que deberá haber recibido, recibirá al menos tres días de formación sobre los conocimientos específicos del puesto, siendo responsabilidad de las empresas adjudicatarias de la formación.

Las horas de formación estimadas por agente son **40 horas anuales**, siempre fuera del horario de servicio, pudiéndose ampliar por parte del oferente en su propuesta.

El personal no se considerará debidamente formado en tanto no supere la **prueba de aptitud**, que, a tal efecto, desarrollará con todo el personal propuesto por el adjudicatario, el CRTM. Dicha superación será requisito imprescindible para que el personal propuesto sea admitido como elemento integrante del desarrollo del contrato.



5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1 Localizaciones y horarios.

A continuación se desglosan, pormenorizadamente, las diferentes actividades que componen la prestación de los servicios, con el número de profesionales y horarios que cada una de ellas acoge:

Para Lotes 1 y 2:

- Responsable del proyecto: un responsable de proyecto, 40 horas semanales de prestación de servicio.
- Coordinador de gestión del proyecto: un coordinador de gestión de proyecto, 40 horas semanales de prestación de servicio.
- Coordinador operativo del proyecto: un coordinador operativo del proyecto, 40 horas semanales de prestación del servicio.
- Supervisor del centro: seleccionado de entre el personal que atiende dentro del centro en los diferentes turnos, teniendo la responsabilidad de coordinación interna. En la actividad cotidiana ejercerá la labor de información entre el personal del centro así como de las gestiones inherentes a su puesto.
- Agentes (de forma orientativa):

Para el Lote 1.

o OFICINA CRTM

o Lunes a viernes no festivos:

- 3 puestos de 8:00 a 10:00
- 5 puestos de 10:00 a 14:00
- 3 puestos de 14:00 a 15:00
- 3 puestos de 15:00 a 17:00
- 4 puestos de 17:00 a 20:00

A la atención presencial, habría que añadir dos puestos más de back office de 8:00 a 17:00 para la realización de extravíos web, extravíos de los distintos medios de transporte, fabricación masiva de tarjetas, gestión de correos electrónicos y formulario web. Si por necesidades del servicio, estas dos personas fueran necesarias en la atención presencial, estarían preparadas para ello. En el caso contrario, los agentes de atención presencial podrán hacer funciones de back office.

En esta oficina hay que incluir también los dos coordinadores (uno técnico y otro operativo) de todas las oficinas de gestión de la tarjeta transporte público de este lote, que realizarán las actividades descritas en este pliego.

El número de horas/puestos estimado al día es de 79 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de Madrid Capital.



o **INTERCAMBIADOR DE PRÍNCIPE PÍO**

Lunes a viernes no festivos:

- 2 puestos de 7:00 a 10:00
- 3 puestos de 10:00 a 20:00
- 2 puestos de 20:00 a 22:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 40 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de Madrid Capital.

Sábados no festivos:

- 1 puestos de 10:00 a 22:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 10 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de Madrid Capital.

o **INTERCAMBIADOR DE MONCLOA**

Lunes a viernes no festivos:

- 3 puestos de 7:00 a 10:00
- 4 puestos de 10:00 a 20:00
- 3 puestos de 20:00 a 22:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 55 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de Madrid Capital.

Sábados no festivos:

- 2 puestos de 10:00 a 22:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 20 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de Madrid Capital.

o **INTERCAMBIADOR DE NUEVOS MINISTERIOS**

Lunes a viernes no festivos:

- 2 puestos de 7:00 a 22:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 30 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de Madrid Capital.



Sábados no festivos:

- 1 puesto de 10:00 a 18:00
- 2 puestos de 18:00 a 22:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 16 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de Madrid Capital.

Domingos y festivos:

- 1 puesto de 10:00 a 18:00
- 2 puestos de 18:00 a 22:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 16 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de Madrid Capital.

o **INTERCAMBIADOR DE PLAZA CASTILLA**

Lunes a viernes no festivos:

- 1 puesto de 7:00 a 10:00
- 2 puestos de 10:00 a 22:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 27 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de Madrid Capital.

Sábados no festivos:

- 2 puesto de 10:00 a 16:00
- 1 puestos de 16:00 a 22:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 18 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de Madrid Capital.

o **INTERCAMBIADOR DE AVENIDA DE AMÉRICA**

Lunes a viernes no festivos:

- 2 puestos de 7:00 a 22:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 30 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de Madrid Capital.

Sábados no festivos:

- 2 puestos de 10:00 a 14:00
- 1 puesto de 14:00 a 18:00
- 2 puestos de 18:00 a 22:00





El número de horas/puestos estimado al día es de 20 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de Madrid Capital.

o **ESTACIÓN DE METRO DE COSLADA CENTRAL**

Lunes a viernes no festivos:

- 1 puesto de 7:00 a 22:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 15 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de correspondiente.

Sábados no festivos:

- 1 puesto de 10:00 a 22:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 12 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de correspondiente.

o **ESTACIÓN DE AUTOBUSES DE TORREJÓN DE ARDOZ**

Lunes a viernes no festivos:

- 2 puestos de 8:00 a 14:00
- 1 puesto de 14:00 a 20:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 18 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de correspondiente.

Sábados no festivos:

- 1 puesto de 10:00 a 14:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 4 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de correspondiente.

o **ESTACIÓN DE AUTOBUSES DE ALCALÁ DE HENARES**

Lunes a viernes no festivos:

- 2 puestos de 8:00 a 14:00
- 1 puesto de 14:00 a 20:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 18 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de correspondiente.



Sábados no festivos:

- 1 puesto de 10:00 a 14:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 4 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de correspondiente.

Para el Lote 2:

o **ESTACIÓN DE METRO DE SOL**

Lunes a viernes no festivos:

- 3 puestos de 7:00 a 10:00
- 5 puestos de 10:00 a 14:00
- 6 puestos de 14:00 a 20:00
- 3 puestos de 20:00 a 22:00

En esta oficina hay que incluir también los dos coordinadores más (uno técnico y otro operativo) de todas las oficinas de gestión de la tarjeta transporte público de la Comunidad de Madrid que realizarán las actividades descritas en este pliego.

El número de horas/puestos estimado al día es de 71 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de Madrid Capital.

Sábados no festivos:

- 3 puestos de 10:00 a 22:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 36 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de Madrid Capital.

Domingos y festivos:

- 2 puestos de 10:00 a 22:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 24 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de Madrid Capital.

o **ESTACIÓN DE METRO DE ATOCHA-RENFÉ**

Lunes a viernes no festivos:

- 2 puestos de 7:00 a 10:00
- 3 puestos de 10:00 a 18:00
- 4 puestos de 18:00 a 22:00





El número de horas/puestos estimado al día es de 46 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de Madrid Capital.

Sábados no festivos:

- 2 puestos de 10:00 a 22:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 24 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de Madrid Capital.

Domingos y festivos:

- 1 puesto de 10:00 a 22:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 12 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de Madrid Capital.

o **ESTACIÓN DE METRO DE MÓSTOLES CENTRAL**

Lunes a viernes no festivos:

- 1 puesto de 7:00 a 10:00
- 2 puestos de 10:00 a 20:00
- 1 puesto de 20:00 a 22:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 25 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral correspondiente.

Sábados no festivos:

- 1 puesto de 10:00 a 22:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 12 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de Que corresponda.

o **ESTACIÓN DE METRO DE FUENLABRADA CENTRAL**

Lunes a viernes no festivos:

- 1 puesto de 7:00 a 22:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 15 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de correspondiente.

Sábados no festivos:

- 1 puesto de 10:00 a 22:00



El número de horas/puestos estimado al día es de 12 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de correspondiente.

o **ESTACIÓN DE METRO DE LEGANÉS CENTRAL**

Lunes a viernes no festivos:

- 1 puesto de 7:00 a 22:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 15 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de correspondiente.

Sábados no festivos:

- 1 puesto de 10:00 a 22:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 12 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de correspondiente.

o **ESTACIÓN DE AUTOBUSES DE MÉNDEZ ÁLVARO**

Lunes a viernes no festivos:

- 2 puestos de 7:00 a 22:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 30 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de correspondiente.

Sábados no festivos:

- 1 puesto de 10:00 a 22:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 12 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de correspondiente.

o **ESTACIÓN DE AUTOBUSES DE ARANJUEZ**

Lunes a viernes no festivos:

- 1 puestos de 10:00 a 14:00
- 1 puesto de 16:00 a 20:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 8 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de correspondiente.

Sábados no festivos:

- 1 puesto de 10:00 a 14:00





El número de horas/puestos estimado al día es de 4 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de correspondiente.

o **AYUNTAMIENTO DE VALDEMORO**

Lunes a viernes no festivos:

- 1 puestos de 10:00 a 14:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 4 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de correspondiente.

o **AYUNTAMIENTO DE ALCORCÓN**

Lunes a viernes no festivos:

- 1 puestos de 9:00 a 20:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 11 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de correspondiente.

Sábados no festivos:

- 1 puesto de 9:00 a 14:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 5 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de correspondiente.

o **OFICINA DE GESTIÓN DE GETAFE**

Lunes a viernes no festivos:

- 2 puestos de 10:00 a 14:00
- 2 puestos de 17:00 a 20:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 14 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de correspondiente.

Sábados no festivos:

- 1 puesto de 10:00 a 14:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 4 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de correspondiente.



o **COCHERAS DEL TRANVÍA DE PARLA**

Lunes a viernes no festivos:

- 1 puestos de 9:00 a 16:00

El número de horas/puestos estimado al día es de 7 horas, con un coste medio de 13 euros/hora IVA excluido, aplicando el calendario laboral de correspondiente.

5.2 Condiciones generales (Lotes 1 y 2)

5.2.1 Sobre los horarios

La puntualidad en la apertura de puestos de atención deberá ser absoluta, debiendo estar cubierta la totalidad de los puestos durante la prestación del servicio.

En caso de incidencias en la cobertura del servicio, éste deberá quedar cubierto en un tiempo máximo de 3 horas desde la hora prevista de inicio del turno. El no cumplimiento de este requisito podrá dar lugar a penalizaciones. En cualquier caso, el tiempo durante el cual el servicio quede descubierto no será facturado.

El servicio seguirá operativo hasta que sea atendida la última persona que accedió a la oficina dentro del horario establecido de atención.

Para garantizar que este requisito se cumpla, la empresa adjudicataria deberá tener un sistema de control de presencia, que deberá poner a disposición de CRTM, siempre que éste lo requiera.

5.2.2 Absentismo

El índice de absentismo, entendiendo por éste las horas de servicio no cubiertas, no debe superar el 5% anual.

5.2.3 Rotación

El índice de rotación, no debe superar el 15% anual.

5.2.4 Uniformidad

El personal que preste sus servicios en el centro deberá vestir en todo momento el uniforme que CRTM autorice. El coste del mismo será asumido por la empresa adjudicataria. CRTM deberá aprobar el diseño de los uniformes antes de su puesta en servicio.

El plazo de renovación de la uniformidad será consensuado con los responsables de CRTM en función de las condiciones de uso.





6. PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO (Lotes 1 y 2)

6.1 Plan de Transición del servicio.

El adjudicatario deberá aportar, en el plazo de 5 días desde la formalización del contrato, el Plan de Transición adaptado al servicio demandado que garantice el completo traspaso del servicio al adjudicatario sin que afecte al servicio que se está prestando en la actualidad. Todos los costes de transición deberán ser asumidos por el nuevo adjudicatario. Dicho plan deberá elaborarse minimizando los posibles impactos en la calidad del servicio prestado en la actualidad.

Las líneas básicas del Plan de Transición son las siguientes:

Propuesta de aportación, acondicionamiento y habilitación del espacio físico y de la plataforma técnica, así como configuración de todo el hardware y software necesario para la prestación del servicio.

- o Selección y formación del personal, incluyendo las negociaciones y condiciones laborales de conformidad con la ley.
- o Para gestionar todo el proceso de transición se creará una Comisión de Coordinación con la siguiente composición:
 - Responsables designados por el Área de Calidad y Atención al Ciudadano del CRTM.
 - Un representante del contratista.

La ejecución del Plan de Transición definido podrá ser modificada por los responsables del Área de Calidad y Atención al Ciudadano en el caso de que se produzcan circunstancias sobrevenidas.

6.2 Plan de Devolución del servicio.

El adjudicatario deberá también elaborar un plan de devolución del servicio para el momento en que finalice el contrato y se contrate la continuación a otro contratista.

El adjudicatario deberá garantizar la transferencia del conocimiento adquirido como consecuencia de la realización del presente contrato

6.3 Requisitos mínimos.

Los Planes de Transición y Devolución del servicio deben dar respuesta a las siguientes cuestiones:

- o Definición de la duración de los planes de transición y devolución ofertados y planificación de su ejecución.
- o Cuantificación de recursos que se consideren necesarios para realizar la transferencia de conocimiento y la transferencia tecnológica, por tipo de servicios prestados.



- o Métodos previstos para hacer la transferencia de conocimiento (workshops, conferencias, cursos, etc.).
- o Plan-calendario de las condiciones del plan de traspaso del servicio.
- o Requerimientos que se deberían exigir al nuevo adjudicatario para completar la correcta transferencia de conocimientos y la transferencia tecnológica, por tipo de servicios.
- o Documentación técnica que se entregará, los plazos de entrega y, en caso de que sean necesarias, planificación y tipología de las sesiones de explicación de la documentación.

7. PLAN DE CALIDAD

El estándar de calidad objetivo en cuanto al tiempo de espera a cumplir en el Centro es:

80% de contactos atendidos antes de 15'

19% de contactos atendidos entre 15'-30'

1% de contactos atendidos después de 30' y abandonos.

Tiempo medio de atención: 7'

El adjudicatario deberá garantizar que el servicio se cumple con los niveles de calidad exigida por CRTM, por ello deberá presentar un "*Plan de Calidad y seguimiento del Servicio*" dónde recogerá y definirá una metodología de trabajo, que asegure que los servicios prestados cumplen con las especificaciones establecidas. Para conseguir los objetivos exigidos deberá:

- Asegurar el seguimiento y mejora de la perspectiva del cliente y de la perspectiva interna de la gestión.
- Identificar las áreas de mejora en los procesos a partir del análisis de la información recogida.
- Dotar al servicio de flexibilidad y adecuación a las demandas variables.
- Generar propuestas de mejora generales y particulares de manera continua.
- Medir y evaluar la calidad mediante el análisis de la actividad.
- Detectar las desviaciones y poner en marcha las medidas correctoras.
- Asegurar el cumplimiento de los estándares marcados.

Para asegurar el alcance y el control del Plan se deberá como mínimo:

- Medir y analizar indicadores cualitativos y cuantitativos que se acuerden.
- Analizar la calidad percibida y ofrecida.
- Analizar las desviaciones e implantación de las medidas correctoras mediante planes de acción predeterminados.





- Realizar un seguimiento específico de reclamaciones del servicio.
- Implantación de un sistema de mejora continua.
- Definir las herramientas y metodologías de trabajo.

Por su parte, CRTM facilitará los siguientes manuales para el correcto funcionamiento del servicio.

- **Manual de estilo del servicio en las Oficinas de Gestión.**
Su objeto es describir el conjunto de comportamientos, actitudes y conocimientos del servicio que deben mostrar los agentes del centro en su relación con los clientes, así como las pautas de actuación a seguir durante el proceso de prestación del servicio en el centro.
- **CRTM. Información General.**
Describe los conocimientos mínimos sobre el funcionamiento del Sistema de Transporte que tendrán que utilizar los agentes para poder facilitar información y asistencia a los clientes, así como los recursos disponibles para su aplicación.
- **Diagrama de flujo de Operación.**
Describe de manera esquematizada los procedimientos y las aplicaciones informáticas necesarias para la prestación del servicio.
- **Manual de Gestión y Operación para la Tarjeta Transporte Público.**
Describe la sistemática de trabajo para la emisión y gestión de la TTP.
- **Manual de procedimientos específicos del servicio.**
Describe de forma detallada los procedimientos adicionales a la tarjeta transporte público (emisión de facturas y certificados de extranjería)

7.1 Control de Calidad Interna

Para asegurar que la prestación del servicio se está llevando de la manera acordada, el adjudicatario llevará a cabo los controles necesarios, que al menos contendrán:

- Realización de visitas periódicas al centro, al menos dos por turno y centro al mes, donde se comprobará que se están siguiendo las pautas e instrucciones dadas por CRTM en la prestación del servicio, así como que la uniformidad y mantenimiento del centro sea el exigido.
- Realización de auditorías de calidad.

7.2 Control de Calidad Externa

CRTM realizará las siguientes acciones para comprobar el nivel de calidad prestado:

7.2.1 Cliente Misterioso

Se realizarán evaluaciones periódicas de calidad del servicio por medio de "Cliente Misterioso". El estándar establecido no podrá ser inferior a 7,5 durante tres meses consecutivos, o cuatro alternos durante 12 meses.

En estas evaluaciones se mide la acogida, la actitud del personal, la apariencia del personal y del local, el desarrollo de la actividad y la despedida.



7.2.2 Encuestas

CRTM realizará encuestas a los clientes de los centros, evaluando una serie de parámetros alineados con los definidos para la prestación del servicio. La medida de la satisfacción de los clientes sobre el servicio prestado deberá estar por encima de una nota de 7,5 sobre 10.

7.2.3 Auditorías Externas

CRTM podrá realizar las auditorías externas de calidad que considere conveniente.

7.3 Control y seguimiento

La empresa adjudicataria presentará, con la periodicidad indicada, al menos los siguientes reportes de actividad e informes:

- Diariamente (a la finalización del servicio)

- o Parte de ventas de la TTP, donde aparezca registrada cada una de las ventas realizadas, con los datos de las mismas y la cantidad.
- o Reclamaciones recibidas del servicio.
- o Incidencias producidas en el servicio.

- Semanalmente

- o Reporte semanal de la actividad (todos los lunes o primer día no festivo de la semana siguiente)
 - Día a día: tipificaciones, ventas, avisos (nº aviso, problema, solución), incidencias, reclamaciones, visitas, registro de recogidas, etc.,
 - Global de la semana: tipificaciones, ventas, observaciones, otros.

- Mensualmente

- o Informe de gestión (antes del día 10 del mes siguiente)
 - Tipificaciones mensuales, comparativa con el mes anterior, evolución por semanas durante el mes y diaria (todo con sus gráficos correspondientes y análisis de los datos obtenidos). Global y por centros
 - Ventas mensuales, comparativa con el mes anterior, evolución por semanas durante el mes y diaria (todo con sus gráficos correspondientes y análisis de los datos obtenidos). Global y por centros
 - Reclamaciones, nº mensual y tipología, evolución con el mes anterior con gráfico, análisis de las principales causas de reclamación y sugerencias de posibles soluciones de las que estén relacionadas con las oficinas. Global
 - Tabla resumen de avisos del mes con nº incidencia, centro, descripción, fecha de apertura, fecha de cierre, satisfacción con la resolución.
 - Análisis global cualitativo del funcionamiento del servicio y de la evolución del mismo.
 - Registro de numeración de recaudación y fecha de la retirada.
- o Informe de personal (antes del día 10 del mes siguiente)
 - Rotación.- evolución mensual y gráfico. Análisis.
 - Absentismo.- evolución mensual y gráfico. Análisis.



- Formación realizada durante el mes por agente.
 - Análisis del cumplimiento horario, incidencias detectadas y medidas adoptadas.
 - Cuadro de mandos actualizado.
 - Otros datos de interés.
- o Listado de personal que prestará servicio en cada uno de los centros durante el mes (antes del día 24 del mes anterior)

Así mismo, se establecerá una reunión de seguimiento mensual, antes del día 15 de cada mes, donde se estudiará estos informes y se evaluará la gestión realizada durante el mes anterior, tomando las medidas preventivas y correctivas que se consideren necesarias para la mejora del mismo.

No obstante, en caso de considerarse necesario, se podrían convocar reuniones puntuales fuera de la reunión mensual establecida.

7.4 Incumplimiento de los niveles de Calidad

En el caso que se produzca un incumplimiento en alguno de los parámetros de calidad expuestos, la empresa adjudicataria deberá presentar un plan de acción que permita volver a los indicadores de calidad definidos.

8. OTRAS CONSIDERACIONES SOBRE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Se establecen las siguientes consideraciones sobre la gestión

REFUERZOS ADICIONALES EN FUNCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL SERVICIO

El CRTM podrá modificar, en función de las necesidades, el horario de inicio y fin de la jornada, o establecer puntos de atención adicionales. O bien, el CRTM podrá modificar el número de personas que prestan servicio con un máximo de la cobertura de todos los puestos físicos del que disponga la oficina.

Así mismo, podrá indicar que alguna o algunas de las personas contratadas sean sustituidas por otras en función de que no se consideren idóneas, no cumplan su trabajo de forma adecuada, o se incumpla alguna de la normativa definida en el Centro, teniendo que ser sustituidas en un plazo de 10 días desde la comunicación por parte de CRTM.

9. CONFIDENCIALIDAD

- El adjudicatario, deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio (art. 10 LOPD), sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente (art. 12.4 LOPD).

- Igualmente, deberá informar a sus empleados de que sólo pueden tratar la información del CRTM para cumplir los servicios objeto de este Pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan (artículo 9 LOPD).
- Asimismo, el adjudicatario deberá incluir una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos (art. 10 LOPD), en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente Pliego. Dado que durante la realización de los servicios los empleados tendrán acceso a la información del CRTM en sus locales y sistemas de información, la empresa adjudicataria, al igual que su personal, se someterán a los documentos de seguridad vigentes en el CRTM para cada uno de los ficheros a los que tengan acceso, e igualmente a las especificaciones e instrucciones de los responsables de seguridad en materia de protección de datos del CRTM
- Dicho compromiso afecta tanto a la empresa adjudicataria como a los participantes y colaboradores en el proyecto y se entiende circunscrito tanto al ámbito interno de la empresa como al ámbito externo de la misma. Reservándose el CRTM el derecho al ejercicio de las acciones legales oportunas en caso de que bajo su criterio se produzca un incumplimiento de dicho compromiso.

10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- La empresa adjudicataria declara expresamente que conoce quedar obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y, expresamente, en lo indicado en su artículo 10, en cuanto al deber de secreto, así como lo dispuesto en la Ley 8/2001, de 13 de julio, de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid y, especialmente, lo indicado en su artículo 12.
- La empresa adjudicataria se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, respondiendo la empresa adjudicataria personalmente de las infracciones legales en que por incumplimiento de sus empleados se pudiera incurrir.
- Igualmente, serán de aplicación las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia, y especialmente aquellas normas contempladas en el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba (BOE del 19 de enero de 2008).
- En el caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado como único responsable, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, así como del pago del importe íntegro de cualquier sanción que, en materia de protección de datos de carácter personal, pudiera ser impuesta al





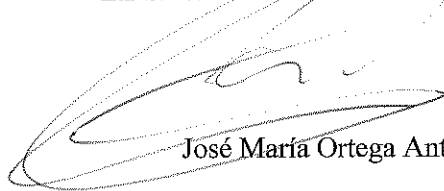
CRTM, así como de la totalidad de los gastos, daños y perjuicios que sufran el CRTM como consecuencia de dicho incumplimiento (art. 12.4 LOPD).

11. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

- Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del CRTM, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos total o parcialmente sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario o autor material de los trabajos.
- El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los trabajos desarrollados en el marco del presente Pliego, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del CRTM.
- Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados o utilizados al amparo del contrato resultante de la adjudicación del presente concurso, corresponden únicamente al CRTM
- A requerimiento del CRTM, y si procediere, una vez finalizada la ejecución ordinaria del contrato el adjudicatario procederá al traspaso físico o volcado informático de aquella documentación en papel o electrónica relacionada con el contenido del presente Proyecto.

Madrid, 26 de octubre de 2015

EL DIRECTOR GERENTE,
P.D.F. (Resolución 8-7-2013)
EL SECRETARIO GENERAL,



José María Ortega Antón

CONFORME
EL ADJUDICATARIO,

