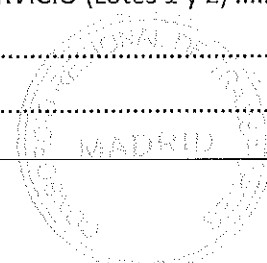


**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES  
TÉCNICAS PARTICULARES PARA  
“ORGANIZACIÓN, COORDINACIÓN Y  
DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE  
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LA  
TARJETA DE TRANSPORTE PÚBLICO  
DE LA COMUNIDAD DE MADRID”**

---



1.	OBJETO DEL DOCUMENTO .....	3
2.	ALCANCE DEL SERVICIO A PRESTAR.....	3
2.1.	Ubicaciones en las que se prestará el servicio .....	3
2.2.	Procesos de prestación.....	4
2.3.	Horarios de prestación del servicio .....	4
2.4.	Número de servicios prestados. ....	5
3.	ADECUACIÓN Y GESTIÓN DE LAS PERSONAS.....	5
3.1.	Cuestiones generales (aplicables a Lotes 1 y 2).....	5
3.2.	Estructura organizativa.....	7
3.3.	Perfiles, funciones y competencias .....	8
3.4.	Localizaciones y horarios de trabajo del personal.....	13
3.5.	Selección de personal .....	14
3.6.	Formación del personal .....	15
3.7.	Planes de contingencia .....	17
3.8.	Satisfacción del personal (estabilidad en el empleo, rotación, absentismo, condiciones salariales, clima laboral) .....	17
3.9.	Modificaciones en los puestos de trabajo .....	18
4.	ADECUACIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS .....	19
4.1.	Infraestructura que el CRTM pone a disposición para prestar el servicio.....	19
5.	PROVISIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	22
5.1.	Planificación y Control Operacional.....	22
5.2.	Relación con los Usuarios/Organizaciones Cliente.....	23
5.3.	Diseño y revisión.....	24
5.4.	Ejecución de la prestación del servicio.....	24
5.5.	Niveles de rendimiento de los procesos de prestación y de la adecuación de personas y recursos. Cuadros de mando.....	31
5.6.	Cambios sobre el servicio planificado.....	32
6.	EVALUACIÓN Y MEJORA .....	32
6.1.	Seguimiento y medida por el adjudicatario.....	32
6.2.	Evaluación y mejora de la prestación por el adjudicatario.....	33
6.3.	Control que aplicará el CRTM .....	34
7.	PLAN DE TRANSICIÓN, PUESTA EN SERVICIO Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO (Lotes 1 y 2) .....	36
8.	DEFINICIONES .....	37
9.	ANEXOS.....	37



## 1. OBJETO DEL DOCUMENTO

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 LOS PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO 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, telemático y telefónicamente a usuarios individuales y organizaciones cliente.

Dado que tales necesidades se dirigen a un potencial de 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.

## 2. ALCANCE DEL SERVICIO A PRESTAR

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:

- Total horas : 1.135.835 horas

a) Lote 1: 607.220 horas

b) Lote 2: 528.612 horas

### 2.1. Ubicaciones en las que se prestará el servicio

El inicio de la actividad se realizará, en principio, en las instalaciones definidas en el **Anexo 9.1. Ubicaciones de Instalaciones, horarios y puestos de prestación.**

En todo caso, dicha relación, junto con los horarios de prestación del servicio, es orientativa, puesto que no se pueden definir en un primer momento las ubicaciones y horarios completos que se abordarán en la prestación del servicio. Por ello, y ante necesidades de incrementar el número de horas de prestación del servicio como consecuencia de variaciones en tales ubicaciones u horarios, se ha previsto la posible modificación en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

## 2.2. Procesos de prestación

Los procesos de prestación del servicio previsto son:

### 2.2.1. Atención al Usuario

Atender satisfactoriamente cualquier contacto de los Usuarios, independientemente del canal por el que se produzca, para dirigirles y/o entregarles el servicio que demandan.

### 2.2.2. Producción y Entrega de TTP

Producir y entregar, una vez recibidas las solicitudes de organizaciones cliente o de usuarios individuales, Tarjetas de Transporte Público personalizadas.

### 2.2.3. Servicio Post-Venta

Resolver y solucionar cualquier incidencia que los usuarios tengan con cualquiera de los Títulos de Transporte personalizados que comercializa o gestiona el CRTM.

### 2.2.4. Contabilidad y recaudación de ingresos por venta de TTP

Cobrar y contabilizar los ingresos, realizando los arqueos periódicos de facturación e ingresar la recaudación a través de una empresa de seguridad.

### 2.2.5. Suministro de materiales.

Realizar la adquisición, suministro, distribución y enajenación de los materiales necesarios.

## 2.3. Horarios de prestación del servicio

Orientativamente, el horario de atención al usuario de los diferentes centros serán los definidos en el **Anexo 9.1. Ubicaciones de Instalaciones, horarios y puestos de prestación.**

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 y se incluirá en la ratio de absentismo mensual.

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. El no contar con un sistema de control de presencia al inicio del contrato, dará lugar a un incumplimiento grave del contrato con su correspondiente penalización.

#### 2.4. Número de servicios prestados.

El volumen previsto de servicios multicanal a prestar a los usuarios es el siguiente:

2018	2019	2020	2021	2022	Total
1.191.631	1.468.940	1.615.784	1.651.424	281.593	<b>6.209.372</b>

### 3. ADECUACIÓN Y GESTIÓN DE LAS PERSONAS

El adjudicatario deberán presentar un **Plan de Gestión de Personas** para describir la sistemática establecida por la empresa para asegurar todas las actividades de gestión de los RR. HH llevadas a cabo en la prestación del servicio objeto de este Pliego.

Este Plan deberá contener al menos los apartados establecidos en este capítulo del Pliego, teniendo que hacer **seguimiento trimestral** del mismo con informe específico, de acuerdo a lo establecido en el apartado **6. Evaluación y Mejora** de este Pliego.

#### 3.1. 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.

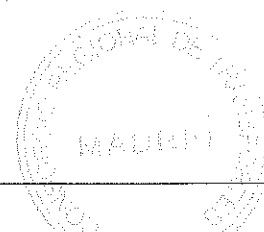
Si las relaciones jurídico-laborales de los trabajadores y empresa se vieran alteradas por causas que no supusieran incumplimiento de las obligaciones de la Comunidad de Madrid que se prescriben en el Pliego de condiciones, no podrá exigirse la Comunidad de Madrid responsabilidad de ningún tipo.

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.

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 de 6 meses, incluyendo un uniforme para el periodo de verano y otro para el periodo de invierno.

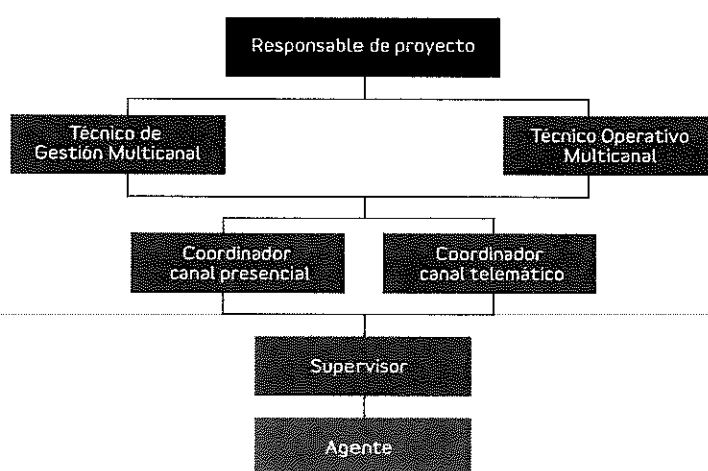


### 3.2. Estructura organizativa.

El adjudicatario deberá presentar una estructura organizativa que dé respuesta al alcance del servicio a prestar definido en el capítulo 2 del presente pliego, así como a la medición y seguimiento definidos en el capítulo 6.

En base a la experiencia previa se presentan algunos perfiles y parte de la estructura organizativa por lote como referencia:

#### ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL CONTRATO MULTICANAL



**NOTA:** El coordinador del canal telemático es sólo para el LOTE 2 al contar con un centro de producción que se encargará de los servicios del canal telemático.

En el LOTE 1 habrá dos coordinadores presenciales, un único coordinador presencial para las oficinas de aeropuerto y otro coordinador presencial para el resto de oficinas de su lote.

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 los siguientes perfiles:

- Responsable del proyecto: será el que realice la evaluación y seguimiento del proyecto, realice el reporte de actividad y mantenga el contacto con los responsables de CRTM.
- Técnico de gestión multicanal del proyecto: Será el responsable del control y seguimiento de todos los procesos de prestación.
- Técnico operativo multicanal del proyecto: Será el responsable de la coordinación operativa de todo el personal que actúe en los distintos procesos y el responsable de realizar todos los procedimientos funcionales.
- Coordinador del canal presencial: Será el responsable de visitar las oficinas periódicamente y de resolver todas las incidencias en personal e instalaciones que se den en las oficinas.



- Coordinador del canal telemático: Será el responsable de la distribución de trabajo entre los agentes del canal telemático para conseguir cumplir los plazos de entrega establecidos.
- 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 los procesos del presente pliego de prescripciones técnicas

### **3.3. Perfiles, funciones y competencias**

#### RESPONSABLE DEL PROYECTO (uno por lote)

Su perfil será el de un gestor de proyectos con capacidad de relación con todos los ámbitos funcionales de la empresa. Será el responsable del análisis y evaluación de cada uno de los canales del contrato (presencial, telefónico y telemático), así como de del rendimiento de cada uno de los procesos de prestación del servicio.

- **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 tres años.

- **Funciones:**

- Responsable del funcionamiento del servicio en la empresa e interlocutor único con el CRTM.
- Consecución de los objetivos definidos y en los plazos previstos.
- Gestión y comunicación de incidencias y/o cambios que puedan surgir en la dinámica de la gestión del personal de forma continua.
- Facturación del servicio de manera mensual.
- Responsable de todas las gestiones de prevención de riesgos laborales y de la firma de la coordinación de actividades empresariales.
- Responsable de la observancia de los procedimientos/protocolos establecidos.
- Responsable de las licencias y de las gestiones de mantenimiento de los servicios técnicos que se recogen en el pliego.
- Elaboración del plan de Recursos Humanos detallado en el pliego y de las auditorías.
- El Responsable del Proyecto deberá estar, en todo momento, localizable por los responsables del CRTM.
- Realizar el acta de todas y cada una de las reuniones de trabajo que se tengan.

#### TÉCNICO DE GESTIÓN MULTICANAL (uno por lote)



Será el responsable del control y seguimiento de cada uno de los canales del contrato (presencial, telefónico y telemático), elaborando informes de gestión y controlando todas las incidencias técnicas que puedan surgir a lo largo de los procesos. Estarán disponibles para dar respuesta a los responsables del servicio de CRTM.

- **Requisitos:**

- Titulación de Bachiller o equivalente.
- Experiencia en el puesto de coordinador de servicio de al menos dos años.
- Experiencia de al menos cuatro años en atención presencial.

- **Funciones:**

- Elaboración de informes de gestión multicanal con periodicidad mensual.
- Supervisión y previsión de necesidades de stock.
- Evaluación de las reclamaciones recibidas por canal para la elaboración de proyectos de mejora.
- Participación con el CRTM para la instalación de nuevos software y hardware.
- Soporte telefónico a las figuras responsables de la organización durante el horario de prestación de servicio (soporte de segundo nivel).
- Colaboración en la implementación, ejecución y explotación de proyectos de mejora y herramientas de gestión.
- Participación con las áreas responsables de la gestión integral de la tarjeta transporte público
- Elaboración de herramientas de seguimiento y control de la carga de trabajo y de las incidencias técnicas.
- Seguimiento de los resultados e incidencias de las aplicaciones de soporte (gestor de colas, encuestas de valoración).

**TÉCNICO OPERATIVO MULTICANAL (uno por lote)**

Será el responsable del control de los procedimientos operativos de todos los canales, incluyendo la elaboración de manuales de formación que garanticen el funcionamiento de todos los centros de trabajo.

- **Requisitos:**

- Titulación de bachiller o equivalente.
- Experiencia en el puesto de coordinador de servicio de al menos dos años.
- Experiencia de al menos cuatro años en atención presencial.

- **Funciones:**

- Responsable de la elaboración de manuales de procedimientos operativos.
- Responsable de la formación de los agentes que prestan servicio en todos los centros de trabajo.
- Facturación del servicio y control de las horas de prestación de servicio reportado por los coordinadores.
- Realización de solicitudes de pedidos de material mensual en función de las necesidades de los centros.
- Responsable de la distribución de la carga de trabajo por centro.
- Soporte telefónico a las figuras responsables de la organización durante el horario de prestación de servicio (soporte de segundo nivel)
- Coordinación y control de los personalizadores externos del canal telemático.
- Seguimiento de la Inspección a las oficinas de gestión, al menos una vez al mes (imagen, ubicación y personal).
- Participación con las áreas responsables de la gestión integral de la tarjeta transporte público.
- Colaboración en la implementación, ejecución y explotación de proyectos de mejora y herramientas de control operativo.
- Solucionar dudas e incidencias al canal telefónico (012).
- Seguimiento de la aplicación de soporte de primer nivel.
- Control y seguimiento del formulario web para realizar las actualizaciones y plantillas necesarias en cada momento.
- Supervisar la respuesta a reclamaciones y sugerencias.

**COORDINADOR DEL CANAL PRESENCIAL:**

Será el responsable del funcionamiento de todas las oficinas de gestión de la tarjeta de transporte público y de visitar periódicamente las mismas para resolver incidencias in situ y reforzar los procedimientos con los agentes.

- **Requisitos:**

- Titulación de bachiller o equivalente.
- Experiencia en el puesto de supervisor de servicio de al menos dos años.
- Experiencia de al menos tres años en atención presencial.

- **Funciones:**

- Comunicación con los técnicos del servicio, avisando de averías, colaborando en la difusión de procedimientos y gestionando las incidencias urgentes de manera conjunta.
- Control de sustituciones y vacaciones del personal del canal presencial.

- Control de las horas de prestación del servicio de cada uno de los agentes, apoyándose en las aplicaciones de control de presencia que la empresa ponga a su disposición.
- Soporte telefónico de primer nivel a los supervisores y agentes del canal presencial.
- Asistencia a todas las formaciones que se impartan por los técnicos operativos del servicio en la sede del CRTM.
- Formación de primer nivel a los agentes que se inician en el servicio.
- Visitas periódicas a todas las oficinas de gestión (dos por turno y oficina al mes) con su informe respectivo mensual.
- Colaboración en la respuesta a reclamaciones y sugerencias.

#### COORDINADOR DEL CANAL TELEMÁTICO (Sólo LOTE 2):

Será el responsable de la coordinación de los procedimientos operativos del canal telemático, debiendo cumplir los plazos de entrega establecidos en el pliego.

---

#### - Requisitos:

- Titulación de Bachiller o equivalente.
- Experiencia en el puesto de supervisor de servicio de al menos dos años.
- Experiencia de al menos tres años en atención presencial.

#### - Funciones:

- Gestión y organización de la carga de trabajo del canal telemático.
- Elaboración y reporte de informes diarios de gestión de los procesos del canal telemático.
- Comunicación con los técnicos del servicio, avisando de averías, colaborando en la difusión de procedimientos y gestionando las incidencias urgentes de manera conjunta.
- Control de sustituciones y vacaciones del personal del canal telemático.
- Control de las horas de prestación del servicio de cada uno de los agentes, apoyándose en las aplicaciones de control de presencia que la empresa ponga a su disposición.
- Soporte telefónico de primer nivel a los supervisores y agentes del canal telemático.
- Asistencia a todas las formaciones que se impartan por los técnicos operativos del servicio en la sede del CRTM.
- Formación de primer nivel a los agentes que se inician en el servicio.
- Coordinación con los responsables de los personalizadores externos.
- Colaboración en la respuesta a reclamaciones y sugerencias.

#### SUPERVISOR DEL CENTRO

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

- **Requisitos:**

- Titulación de Bachiller o equivalente.
- Experiencia en el puesto de supervisor del servicio de al menos un año.
- Experiencia de al menos dos años en atención presencial.

- **Funciones:**

- Comunicación con los coordinadores del servicio, avisando de averías, colaborando en la difusión de comunicaciones y gestionando los asuntos urgentes de forma conjunta.
- Asistencia a la formación.
- 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.
- Facturación y cuadre diario de la recaudación.
- Digitalización de las reclamaciones recibidas en el centro de trabajo en la aplicación destinada a tal efecto.
- Tendrá las mismas funciones que los agentes de atención al usuario.

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

**AGENTES PRESENCIALES/TELEMÁTICOS**

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

- **Requisitos:**

- Titulación de Bachiller o equivalente.
- Experiencia demostrada en servicios de atención directa al cliente, de al menos dos años.
- Idiomas: inglés, nivel medio-alto **hablado y escrito (nivel C1)**. Requisito obligatorio de al menos 1 persona por turno. En el caso de las oficinas ubicadas en el Aeropuerto, todos los agentes tendrán que tener un nivel alto de inglés hablado y escrito (**nivel C2**), valorando muy positivamente el conocer un segundo idioma.
  - Nº agentes con nivel C1 en Lote 1 (aproximadamente): 30
  - Nº agentes con nivel C2 en Lote 1 (aproximadamente): 28
  - Nº agentes con nivel C1 en Lote 2 (aproximadamente): 30
- Conocimientos de informática a nivel de usuario que faciliten el manejo de las herramientas informáticas diseñadas para la prestación del servicio.

- **Funciones:**

Deberán realizar las actividades de prestación descritas en los procesos del presente pliego de prescripciones técnicas.

### 3.4. Localizaciones y horarios de trabajo del personal

A continuación, se desglosan las diferentes localizaciones 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.
- Técnico de gestión multicanal: un técnico de gestión multicanal, 40 horas semanales de prestación de servicio. Estará ubicado físicamente en las instalaciones de CRTM, obligado a coordinarse en los procedimientos con el técnico del otro lote.
- Técnico operativo multicanal: un técnico operativo multicanal, 40 horas semanales de prestación de servicio. Estará ubicado físicamente en las instalaciones de CRTM, obligado a coordinarse en los procedimientos con el técnico del otro lote.
- Coordinador del canal presencial: un coordinador del canal presencial del proyecto, 40 horas semanales de prestación del servicio. No tendrá ubicación física determinada al pasar la mayor parte de su jornada visitando las oficinas de gestión, obligado a coordinarse en los procedimientos con el coordinador del otro lote. El LOTE 1 tendrá dos coordinadores presenciales.
- Coordinador del canal telemático: un coordinador del canal telemático del proyecto, 40 horas semanales de prestación del servicio. Estará ubicado en las instalaciones del CRTM. El LOTE 1 no tendrá coordinador telemático.
- 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): Ver **Anexo 9.1. Ubicaciones de Instalaciones, horarios y puestos de prestación.**

#### Aclaración LOTE 2

#### **CENTRO DE PRODUCCIÓN EN LA OFICINA DE CRTM**

En esta oficina también hay que incluir un centro de producción del canal telemático. El dimensionamiento para este centro de producción dependerá de los usuarios a atender cada mes, entendiendo que por puesto de trabajo (a doble turno) se pueden realizar 135 gestiones al día.

El dimensionamiento previsto es el siguiente:



Lunes a viernes no festivos:

- 6 puestos de 7:00 a 22:00 de marzo de 2018 a febrero de 2020
- 12 puestos de 7:00 a 22:00 de marzo de 2020 a febrero de 2022

De entre esos puestos, se nombrará a un supervisor por turno.

**MUY IMPORTANTE: EL CENTRO DE PRODUCCIÓN ATENDERÁ LA ACTIVIDAD CONSIDERADA COMO ORDINARIA DEL ORGANISMO. A TAL EFECTO, EN EL SUPUESTO DE QUE ESTA ACTIVIDAD SUPERE LAS 12.000 (DOCE MIL) SOLICITUDES MENSUALES, SOLO SERÁ DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO PARA EL ADJUDICATARIO HASTA ESA CUANTÍA. ESTA CONSIDERACIÓN SERÁ EFECTUADA POR EL ORGANISMO CONTRATANTE, SIN NECESIDAD DE PREVIA AUDIENCIA DEL CONTRATISTA, SI BIEN EL MISMO SI PODRÁ FORMULAR ALEGACIONES A LA DETERMINACIÓN DE ORDINARIA/EXTRAORDINARIA.**

**EN CASO DE DECLARACIÓN COMO EXTRAORDINARIA, LA ACTIVIDAD DE PERSONALIZACIÓN SERÁ EFECTUADA POR EL CRTM, BIEN DIRECTAMENTE O TRAVÉS DEL NEGOCIO JURÍDICO QUE EL ORGANISMO HAYA CONCLUIDO A TAL EFECTO.**

### 3.5. Selección de personal

La empresa adjudicataria es la responsable de la selección de personal según los perfiles que se indican en el presente Pliego.

El CRTM será informado de la marcha del proceso selectivo constatando, durante todas las incorporaciones que se hagan a la prestación del mismo, el cumplimiento de los requisitos exigidos al personal seleccionado según el presente pliego de prescripciones técnicas. El no cumplimiento de este requisito a lo largo del contrato invalidará la selección de ese personal.

En concreto, **se deberá entregar al CRTM la siguiente documentación** con cada modificación del personal adscrito a este Pliego:

- a) Original o copia compulsada de los contratos de trabajo.
- b) Original o copia compulsada de la titulación requerida.
- c) Certificación expedida por las empresas o entidades donde se hayan realizado las labores o proyectos relacionados con la experiencia requerida.

Los procesos de selección no se darán por finalizados hasta que las personas que ocupen los puestos correspondientes no terminen el periodo de formación, **superada la prueba de aptitud por encima de 7,5 puntos** y se haya procedido a su efectiva integración en la prestación del servicio o en el equipo de trabajo.

Asimismo, el adjudicatario informará, mediante los oportunos informes mensuales, de las modificaciones (rotación, altas y bajas) y sustituciones de plantilla.

### **3.6. Formación del personal**

La empresa que resulte adjudicataria del presente contrato deberá aportar y detallar un **Plan de Formación** en el que se recoja una formación general y otra específica, haciendo diferencia en ésta última sobre una formación inicial y 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 constará de dos partes: formación general y formación específica. La primera se basará en adaptar una formación base acorde con el perfil que se quiera alcanzar. La segunda estará más enfocada a la prestación de servicio y sus procedimientos a seguir en las oficinas de gestión.

#### **3.6.1. Formación general**

En esta formación se recogerán los conocimientos y habilidades propias para cada perfil. Tendrá una **duración mínima de 40 horas anuales**. Esta formación general corre a cargo del adjudicatario.

Se distinguen a continuación los conocimientos y habilidades requeridos en cada una de las figuras resultantes:

- **Agente:**

- Técnica de Atención Directa al cliente.
- Ofimática a nivel usuario.
- Dotes y habilidades de comunicación.
- Orden y calidad en el puesto de trabajo.

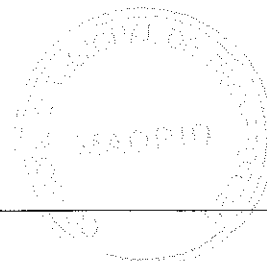
- **Supervisor:**

- Ofimática nivel básico.
- Gestión de equipos.

Recibirá, además, la misma formación impartida que el Agente.

- **Coordinador:**

- Ofimática nivel medio.



- Formación de personal.
- Técnicas de organización.
- Gestión y resolución de incidencias.
- Recursos humanos.

Recibirá, además, la misma formación impartida que el Supervisor.

- **Técnico:**

- Ofimática nivel avanzado.
- Formación de formadores.
- Elaboración de informes, manuales, proyectos y memorias.
- Gestión y planificación de proyectos.
- Gestión del tiempo.
- Liderazgo, gestión y motivación de equipos.
- Capacidad de análisis.
- Gestión en resolución de incidencias.

Recibirá, además, la misma formación impartida que el Coordinador.

**3.6.2. Formación específica**

La empresa, previamente a la prestación del servicio, recibirá esta formación específica por parte de CRTM. Los puntos a tratar en esta formación serán:

- Conocimientos sobre CRTM, sus títulos de transporte y su red de transporte colectivo de la Comunidad de Madrid.
- Conocimiento y manejo de las aplicaciones informáticas específicas para la prestación del servicio.
- 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.

Cuando se produzca una nueva incorporación, es necesario **que, de forma previa a la prestación del servicio**, el personal esté formado en todos los puntos anteriormente expuestos además de la formación general que deberá haber recibido, recibirá formación teórica y práctica sobre los conocimientos específicos del puesto, siendo responsabilidad de las empresas adjudicatarias la formación.

- **Formación teórica:** impartida en las instalaciones del CRTM por los responsables del servicio, con un mínimo de duración de 4 horas, dependiendo del perfil, en la que se impartirán los conocimientos básicos para comenzar el servicio. La formación irá acompañada por manuales de operativa y de las aplicaciones informáticas.



- **Formación práctica:** impartida en las oficinas de gestión, en horas de afluencia y distribuida en varios días con un mínimo de 20 horas dependiendo del perfil.

Una vez realizada la formación se realizará una **prueba de aptitud inicial**, facilitado por el CRTM con antelación a la empresa. Se evaluarán las aptitudes adquiridas de los agentes y deberán obtener una nota mínima **de 7,5 sobre 10 puntos**.

El personal no se considerará debidamente formado en tanto no supere la prueba citada anteriormente. Será entonces un requisito imprescindible para que el personal propuesto sea admitido como elemento integrante del desarrollo del contrato.

**La prueba de aptitud y el Curriculum Vitae del candidato, serán enviados a CRTM antes del inicio de la prestación del servicio para su aprobación.**

Todo el personal presente en las oficinas de gestión, recibirá una **formación continua** impartida por los Técnicos Operativos integrada por:

- Actualización de manuales y comunicación de nuevos procedimientos.
- Asistencia constante a través de correos electrónicos y llamadas telefónicas.
- Visitas a las oficinas, resolviendo in situ las dudas o incidencias de los agentes. Este punto será compartido con los Coordinadores.
- Reuniones de seguimiento y de formación estimadas en **20 horas anuales** por agente, siempre fuera del horario de servicio, pudiéndose ampliar por parte del oferente en su propuesta.

Una vez concluida la formación continua, los agentes que lleven en el servicio más de tres meses, deberán realizar una **prueba de seguimiento**, debiendo superar la prueba con una nota mínima de **7,5 sobre 10 puntos** para poder continuar en el servicio.

### **3.7. Planes de contingencia**

El adjudicatario deberá contar con **un back up (apoyo) obligatorio del 5% sobre el total de agentes** en caso de incidencias en la cobertura del puesto. Este back up tiene que estar disponible durante todo el horario de apertura con la misma formación y funciones que el resto de agentes. El back up será retribuido, tanto si el agente realiza la jornada de manera efectiva como si está de guardia ante incidencias.

El no tener disponible el back up como plan de contingencia dará lugar a un incumplimiento grave del contrato con su correspondiente penalización.

### **3.8. Satisfacción del personal (estabilidad en el empleo, rotación, absentismo, condiciones salariales, clima laboral)**

El adjudicatario presentarán una memoria que contendrá las medidas económicas, formativas y beneficios sociales que proporcionen estabilidad en el empleo, así como al perfil al que aplican

las mismas, con el objetivo de minimizar al máximo la rotación y absentismo en el servicio e incrementar la satisfacción de los trabajadores.

#### Encuesta de satisfacción de empleados

La empresa realizará al menos una encuesta anual de satisfacción de los empleados que recoja aspectos como la satisfacción global, organización y comunicación del servicio, orientación al empleado, entorno de trabajo, condiciones del servicio y grado de compromiso con el proyecto.

El cuestionario deberá ser validado por el CRTM.

Los requisitos establecidos para la rotación y absentismo están definidos en el **Anexo 9.3 Niveles de Servicio Iniciales**

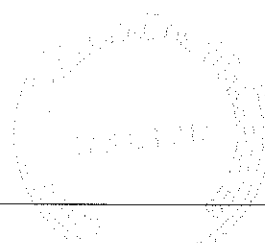
### **3.9. Modificaciones en los puestos de trabajo**

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. **Las modificaciones se avisarán con 48 horas de antelación.**

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.

### **3.10 Desglose económico**

El adjudicatario deberá presentar un desglose de su oferta económica, con indicación de los precios atribuidos a cada uno de los elementos que a continuación se describen, con objeto de verificar que el precio ofertado ha sido debidamente calculado y de, en caso de apreciarse dudas, las mismas puedan ser objeto de la debida explicación:



		Adjudicatario
PERSONAL	LOTE 1	2018
		2019
		2020
		2021
	LOTE 2	2018
RECAUDACIÓN DE INGRESOS	LOTE 1	2018
		2019
		2020
		2021
	LOTE 2	2018
FORMACIÓN	LOTE 1	2018
		2019
		2020
		2021
	LOTE 2	2018
MATERIAL OFICINA	LOTE 1	2018
		2019
		2020
		2021
	LOTE 2	2018
UNIFORMIDAD	LOTE 1	2018
		2019
		2020
		2021
	LOTE 2	2018
PLANIFICACIÓN, CONTROL, EVALUACIÓN Y MEJORA	LOTE 1	2018
		2019
		2020
		2021
	LOTE 2	2018
MENSAJERÍA	LOTE 1	2018
		2019
		2020
		2021
	LOTE 2	2018
	GLOBAL	2018

#### 4. ADECUACIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS

El adjudicatario deberán presentar un **Plan de Gestión de Recursos** para describir la sistemática establecida por la empresa para asegurar todas las actividades de gestión de los recursos llevadas a cabo en la prestación del servicio objeto de este Pliego.

Este Plan deberá contener al menos los apartados establecidos en este capítulo del Pliego, teniendo que hacer **seguimiento trimestral** del mismo con informe específico, de acuerdo a lo establecido en el apartado **6. Evaluación y Mejora** de este Pliego.

##### 4.1. Infraestructura que el CRTM pone a disposición para prestar el servicio.

###### 4.1.1. Instalaciones.

El CRTM pondrá a disposición de la parte adjudicataria para el desarrollo del servicio las instalaciones especificadas en el **Anexo 9.1. Ubicaciones de Instalaciones, horarios y puestos de prestación.**, donde se le especifica como Responsable de Gestión.

#### 4.1.2. Equipamientos.

Los equipamientos establecidos en las Instalaciones facilitadas por CRTM, serán facilitados por el CRTM donde se le especifica como Responsable de Gestión, quedando enumeradas por ubicación en el **Anexo 9.2 Inventario Ubicaciones de Prestación**, el cual podrá sufrir modificaciones a lo largo del contrato, poniéndose siempre en conocimiento de ambas partes y por requerimientos del servicio.

Se considerará equipamiento todo aquel elemento destinado a facilitar la ejecución del servicio llevado a cabo. Se enumeran a continuación:

- Mobiliario (mesas, armarios, cajoneras, sillas...)
- Hardware
- Software
- Comunicaciones
- TPV (datafonos)
- Detectores de Billetes
- Tablets de Valoración
- Cajas Fuertes
- Gestor de Colas.

Los desperfectos ocasionados en el equipamiento (excepto software) achacables a la gestión de la empresa adjudicataria, que supongan cambio o reparación, serán asumidas por ésta.

#### Hardware

Los puestos que ejecuten el software utilizado en CRTM (GBIT), deberán poseer un hardware homologado para el mismo.

La apertura de nuevos PVTA en cualquiera de las ubicaciones del **Anexo 9.1. Ubicaciones de Instalaciones, horarios y puestos de prestación** cuya Responsabilidad de Gestión es del CRTM, correrá a cargo del mismo, estableciéndose un preaviso a la parte adjudicataria de 48 horas.

#### Software

El **Software** utilizado para la consecución de los diferentes servicios, **GBIT**, será facilitado por CRTM, así como el mantenimiento, soporte y solución de incidencias ocasionadas por el mismo.

Para las Instalaciones facilitadas por CRTM - en las que figura como Responsable de Gestión según el **Anexo 9.1. Ubicaciones de Instalaciones, horarios y puestos de prestación** - facilitará además el Paquete Office 2016, como herramienta de uso común para la gestión del servicio.

#### Comunicaciones

Las **comunicaciones**, tanto internet como teléfono serán facilitadas por el CRTM, en aquellas ubicaciones del **Anexo 9.1. Ubicaciones de Instalaciones, horarios y puestos de prestación** en

las que aparece como **Responsable de Gestión**, cumpliendo con los requisitos de instalación y configuración de las comunicaciones en una OGTP.

Las **comunicaciones vía teléfono en las Instalaciones anteriormente referenciadas podrán hacerse a través de la contratación de líneas telefónicas fijas o dispositivos móviles** para la recepción de llamadas de incidencias y de comunicación con usuarios y responsables del servicio.

#### 4.1.3. Materiales.

El suministro de material de oficina será proporcionado por la empresa adjudicataria. Se establecerá un pedido por oficina cada dos meses estableciendo un stock mínimo que será acordado con CRTM. En el **anexo 9.6 Material de oficina** se especifican los materiales de oficina más habituales y el consumo anual de cada uno de ellos en el total de las oficinas de gestión. A lo largo del contrato, la necesidad y el tipo de material de oficina puede variar.

El suministro del resto de materiales necesarios (TTPs y consumibles informáticos) para la ejecución del servicio en las diferentes instalaciones facilitadas por el CRTM donde figura **como responsable de gestión**, a excepción de las **BOLSAS DE RETIRADA EN EFECTIVO** que serán responsabilidad de la parte adjudicataria, corresponderá al mismo, NO así los costes del envío que serán asumidos por la empresa adjudicataria.

El **traslado de consumibles desechables, y de TTP deterioradas** desde las diferentes instalaciones hasta la central del CRTM en Plaza del Descubridor Diego de Ordás, será **gestionado por la empresa adjudicataria**, siendo responsabilidad del CRTM la posterior gestión de los desechables para velar por el correcto cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

#### 4.1.4. Mantenimiento/ Gestión de Documentación

El **mantenimiento de las Instalaciones** que componen ambos lotes facilitadas por el CRTM **correrá a cargo del mismo – en las que se le especifique como responsable de gestión –**, en todo lo concerniente a las ubicaciones: ventilación, electricidad, iluminación, imagen, etc...

El **mantenimiento de todos los Equipamientos** correrá a cargo del CRTM, incluyendo los sistemas específicos de Valoración (tableta) y Gestión de Colas en las ubicaciones que los hubiera.

El **Material de Oficina no fungible** que por motivos de uso se vea deteriorado o roto será **repuesto por el CRTM, cuando sea responsable de gestión** (encargado del suministro).

La **recogida de documentación derivada de los diferentes servicios ofrecidos en las Oficinas de Gestión y Centro de Producción** será **gestionada por el CRTM**, el cual se encargará de su correcta gestión y posterior enajenación para el riguroso cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

#### 4.1.5. Recepción de Infraestructuras a la finalización del Contrato.

Dentro del **Plan de Devolución** de cada Lote se exigirá la recepción en perfecto estado en cantidad y en calidad de todas las infraestructuras, equipamientos y materiales incluidos en las Infraestructuras y especificados en los ANEXOS correspondientes, y cuya previsión deberá estar contemplada además en los Planes de Transición exigidos en el presente pliego y de acuerdo a lo establecido en el apartado 7.

Se tendrán en cuenta siempre a este respecto las modificaciones realizadas en cualquiera de las ubicaciones, que además tendrán su reflejo en el **Anexo 9.2 Inventario Ubicaciones de Prestación** del presente pliego.

## 5. PROVISIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

### 5.1. Planificación y Control Operacional

El servicio se prestará de forma planificada y controlada.

El adjudicatario operará conforme a procesos, actividades estructuradas y determinadas que se ejecutarán de forma sistémica. Procesos planificados con el enfoque de asegurar que en todo momento se provean servicios de forma coherente, que cumplan con las características y niveles que se tengan establecidos. La planificación cumplirá los requisitos que se establecen en los sub-apartados siguientes de este capítulo.

El adjudicatario prestará el servicio bajo condiciones controladas. Para ello, **dentro del primer trimestre de cada año** el adjudicatario pondrá a disposición del CRTM, para su revisión y aprobación, sus **planes anuales** sobre:

- *Plan de Gestión de Personas:* Provisión y adecuación de personas.
- *Plan de Gestión de Recursos:* Provisión y adecuación de materiales.
- *Plan de Comunicación:* Provisión y adecuación de la información que se necesita para una correcta provisión de los procesos de prestación.

Estos planes deben ser la guía para una adecuada provisión de personas, recursos, información y control de los mismos. Estos planes deberán contener como mínimo:

- Identificación y revisión de los requisitos y niveles.
- Identificación de las actividades y su secuencia, incluyendo las que están externalizadas o exceden de la organización.
- Se identificarán los indicadores de rendimiento y percepción.
- Identificación de actividades que supongan un riesgo para la consecución de los resultados.

- Identificación de recursos y personas para su medición y seguimiento.

Si bien el adjudicatario podrá proponer la **implementación de actividades de comprobación** en las etapas adecuadas del proceso para verificar el cumplimiento de especificaciones/características, previas a la entrega del producto o servicio, estas se llevarán a cabo de acuerdo a lo establecido en el apartado **5.3. Diseño y Revisión**.

Asimismo, el adjudicatario presentará un *Plan de Transición, Puesta en Servicio y Devolución del Servicio* de acuerdo a lo establecido en el apartado 6.

Tanto el CRTM como el adjudicatario llevarán a cabo actividades de seguimiento y medida, de verificación y/o evaluación conforme al apartado 6, sobre: cumplimiento y adecuación de los procesos; capacidad para alcanzar los niveles esperados; cumplimiento de las condiciones de control; eficacia del control aplicado por el adjudicatario.

## **5.2. Relación con los Usuarios/Organizaciones Cliente**

Los requisitos establecidos inicialmente para la relación con los Usuarios están definidos en el **Anexo 9.3 Niveles de Servicio Iniciales**

### 5.2.1. Atención al Usuario

El adjudicatario deberá atender a los usuarios de acuerdo a lo establecido en los Manuales de Atención definidos en el **Apartado 3.6.2**.

EL CRTM evaluará mediante las diferentes herramientas establecidas en el apartado 6.3 del pliego los requisitos establecidos en los manuales.

### 5.2.2. Reclamaciones

El adjudicatario deberá responder a los Usuarios de acuerdo a lo establecido en el documento **Adecuación de la respuesta a Reclamaciones**

- El plazo de introducción de las reclamaciones en el sistema GEIS, o similar establecido por el CRTM desde la interposición de la reclamación y con la causa de reclamación correctamente codificada es del mismo día.
- El plazo máximo de entrega de informe y cierre de reclamación a aquellas que no son responsabilidad del operador es de 2 días hábiles desde que el usuario pone la reclamación.
- El plazo máximo de contestación de las reclamaciones cuya causa sea imputable al adjudicatario es de 7 días hábiles.

EL CRTM evaluará mediante las diferentes herramientas establecidas en el **apartado 6.3** del pliego los requisitos establecidos en los manuales.



### 5.2.3. Satisfacción de los Usuarios

El CRTM realiza en el momento de la edición de este documento, medición y seguimiento sistemático de la opinión del cliente sobre el servicio que se presta en las oficinas de atención al usuario y de las reclamaciones que le implican.

El CRTM desarrollará esta medición y seguimiento al resto de los canales por los que se preste servicios con implicación de la atención al usuario.

EL CRTM evaluará mediante las diferentes herramientas establecidas en el **apartado 6.3** del pliego los requisitos establecidos en los manuales.

### 5.3. **Diseño y revisión**

Como consecuencia de actividades de evaluación y mejora que se determinarán en el apartado 6 a continuación, podría ser necesario modificar la planificación, los procesos ya determinados de provisión de los productos y/o de servicios o cualquiera de sus elementos (secuencia de actividades y/o su descripción, características/especificaciones,), o planificar actividades no planificadas aún.

Cuando eso suceda, el adjudicatario deberá participar en los diseños y desarrollo de procesos y sus elementos, así como en la implantación posterior, incluyendo las actividades necesarias para mantener condiciones controladas, conforme al apartado 5.1 anterior.

El adjudicatario participará en las etapas adecuadas para definición y revisión del diseño. Asumirá la elaboración de documentación relacionada cuando se lo solicite el CRTM, y los fundamentos y/o requisitos del CRTM para la misma.

### 5.4. **Ejecución de la prestación del servicio.**

La prestación del servicio de la tarjeta de transporte público se llevará a cabo a través de la ejecución de los siguientes procesos:

#### 5.4.1. Atención al Usuario

Atender satisfactoriamente cualquier contacto de los Usuarios, independientemente del canal por el que se produzca, para dirigirles y/o entregarles el servicio que demandan.

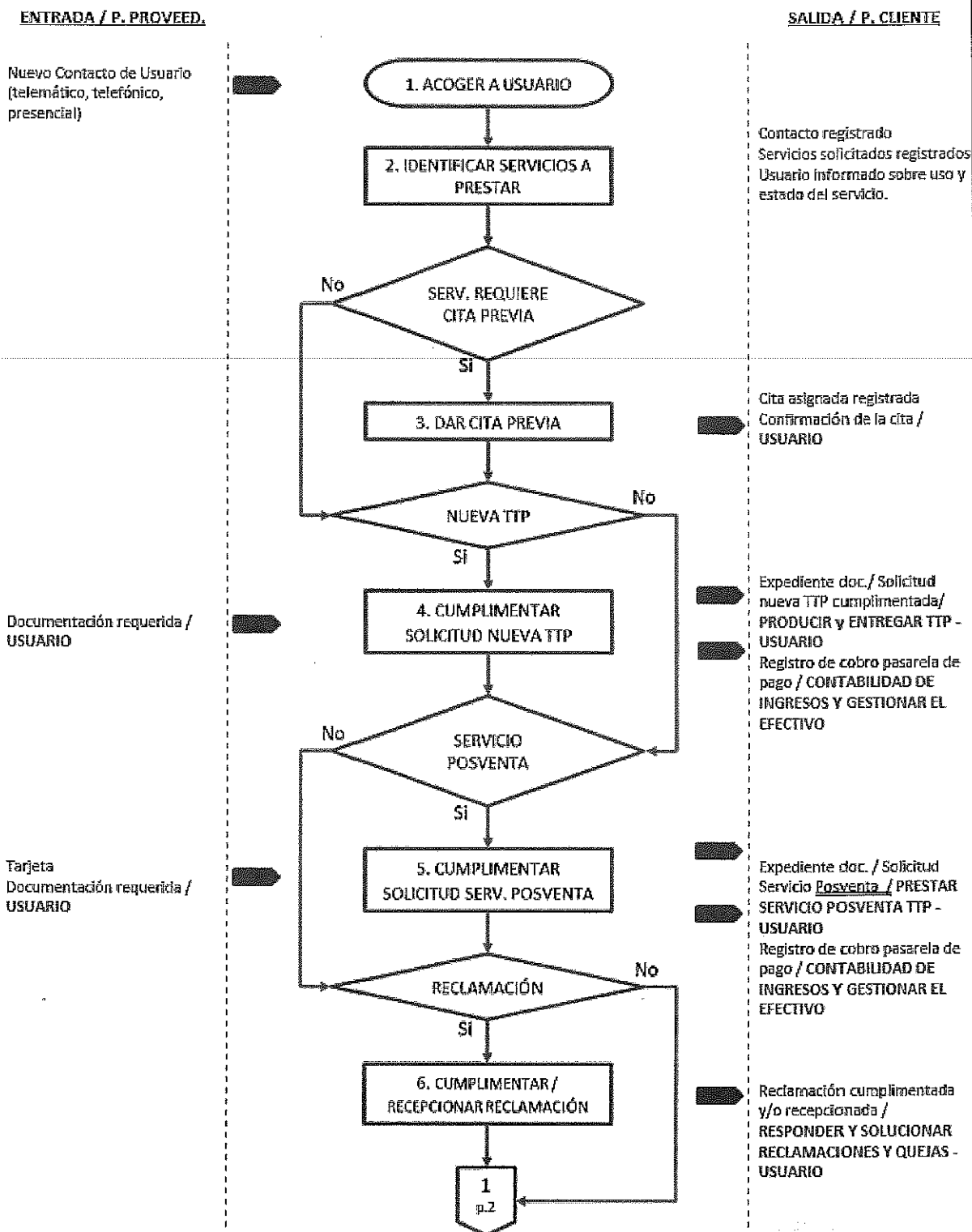
En este proceso de prestación se acogerá a los usuarios/clientes, identificando los servicios a prestar e informando al usuario sobre las características de los mismos. Se les asistirá a los usuarios en la cumplimentación de las solicitudes de nuevas tarjetas de transporte público o de las solicitudes de servicios post-venta revisando que toda la documentación es conforme. Si el usuario/cliente desea realizar una reclamación se le asistirá en su cumplimentación,



recepcionándola, digitalizándola y clasificándola de acuerdo a las instrucciones dadas por el CRTM. Se le podrán prestar otros servicios de acuerdo a los establecido en el Manual de Procedimientos del Servicio.

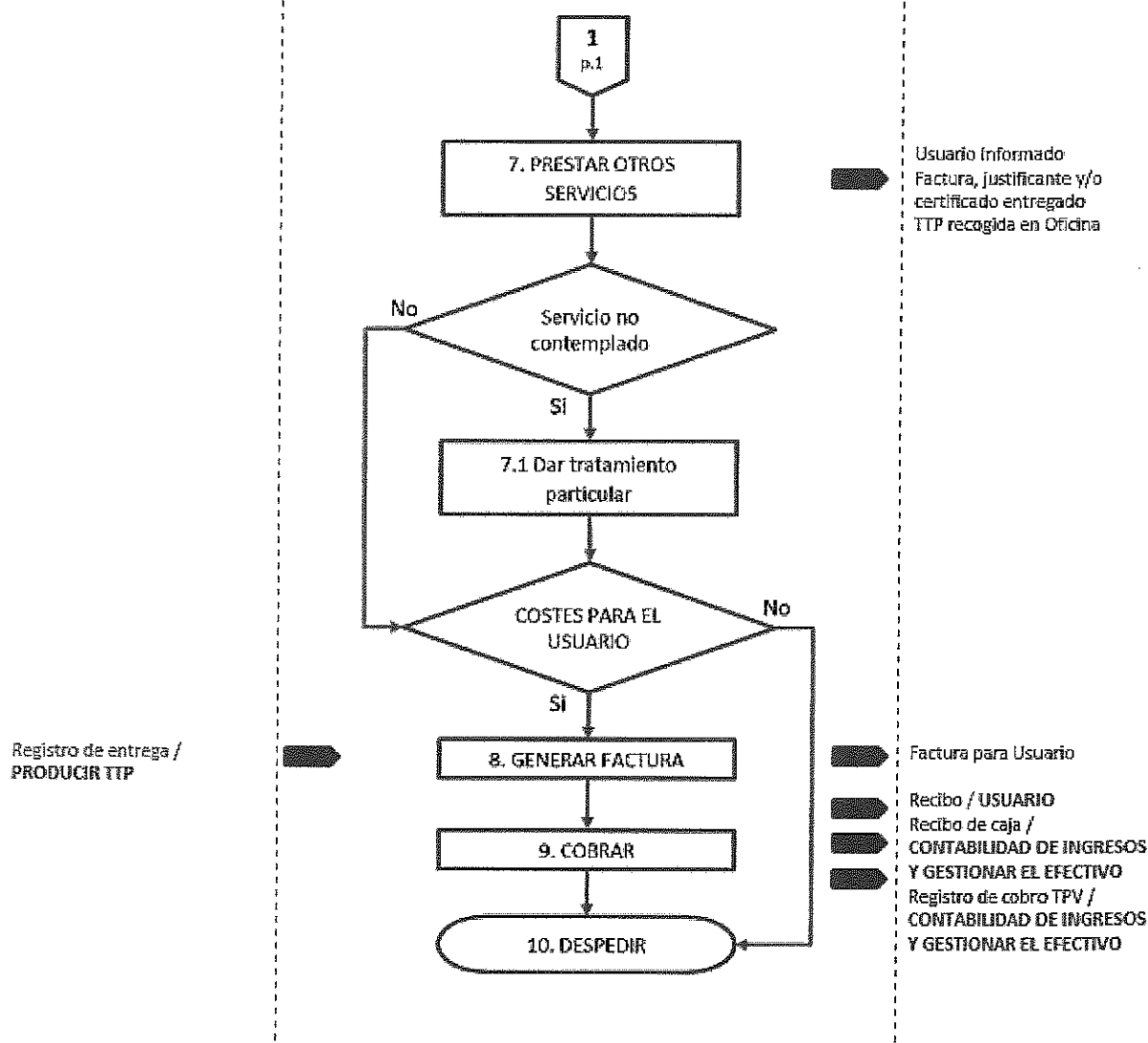
En aquellos servicios que requieran el pago de los mismos se le facturará y cobrará.

Se realizarán controles de calidad de todo el proceso, de acuerdo a los criterios de aceptación y rechazo establecidos por el CRTM.



ENTRADA / P. PROVEED.

SALIDA / P. CLIENTE



#### 5.4.2. Producción y Entrega de TTP

Producir y entregar, una vez recibidas las solicitudes de organizaciones cliente o de usuarios individuales, las Tarjetas de Transporte Público personalizadas.

En este proceso de prestación se darán de alta los pedidos que entren a través de los distintos canales de atención tanto de usuarios individuales como de organizaciones cliente. Se revisarán y agruparán de acuerdo a las directrices dadas por el CRTM.

**MUY IMPORTANTE: EL CENTRO DE PRODUCCIÓN ATENDERÁ LA ACTIVIDAD CONSIDERADA COMO ORDINARIA DEL ORGANISMO. A TAL EFECTO, EN EL SUPUESTO DE QUE ESTA ACTIVIDAD SUPERE LAS 12.000 (DOCE MIL) SOLICITUDES MENSUALES, SOLO SERÁ DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO PARA EL ADJUDICATARIO HASTA ESA CUANTÍA. ESTA CONSIDERACIÓN SERÁ EFECTUADA POR EL ORGANISMO CONTRATANTE, SIN NECESIDAD DE PREVIA AUDIENCIA DEL CONTRATISTA, SI BIEN EL MISMO SI PODRÁ FORMULAR ALEGACIONES A LA DETERMINACIÓN DE ORDINARIA/EXTRAORDINARIA.**

**EN CASO DE DECLARACIÓN COMO EXTRAORDINARIA, LA ACTIVIDAD DE PERSONALIZACIÓN SERÁ EFECTUADA POR EL CRTM, BIEN DIRECTAMENTE O TRAVÉS DEL NEGOCIO JURÍDICO QUE EL ORGANISMO HAYA CONCLUIDO A TAL EFECTO.**

**ENTRADA / P. PROVEED.**

Solicitud nueva TTP  
cumplimentada (On-line /  
Presencial) / ATENDER A  
USUARIOS

**SALIDA / P. CLIENTE**

Pedido dado de alta en el  
sistema

Pedido conforme  
Orden de trabajo\_Nueva TT P

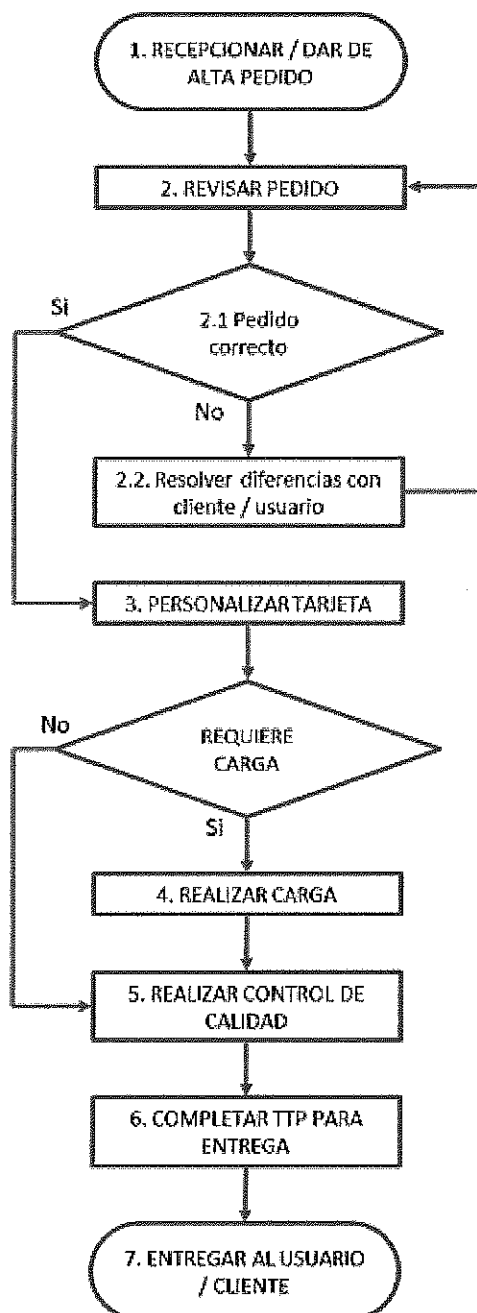
Tarjeta personalizada

Tarjeta cargada

Registros de control  
Tarjeta desechada/ G.  
RESIDUOS

Tarjeta lista para envío/entrega

Pedido entregado / USUARIO-  
CLIENTE  
Registro de entrega presencial/  
ATENDER A USUARIOS  
Registro de envío telemático  
Registro de entrega telemático



### 5.4.3. Servicio Post-Venta

Resolver y solucionar cualquier incidencia que los usuarios tengan con cualquiera de los Títulos de Transporte personalizados que comercializa o gestiona el CRTM.

En este proceso de prestación se darán de alta los pedidos posventa que entren a través de los distintos canales de atención tanto de usuarios individuales como de organizaciones cliente. Se revisarán, diagnosticarán y agruparán de acuerdo a las directrices dadas por el

CRTM, pudiendo ser personalizada y cargada en el ámbito de este contrato o enviada a un personalizador externo.

**ENTRADA / P. PROVEED.**

Indicador Servicio Posventa /  
ATENDER A USUARIOS

**SALIDA / P. CLIENTE**

Pedido dado de alta en el  
sistema

Pedido conforme  
Orden de trabajo\_Posventa

Causas entrada identificadas  
Operaciones determinadas

Garantías y Compensación  
determinadas

Formulario de reclamación /  
USUARIO

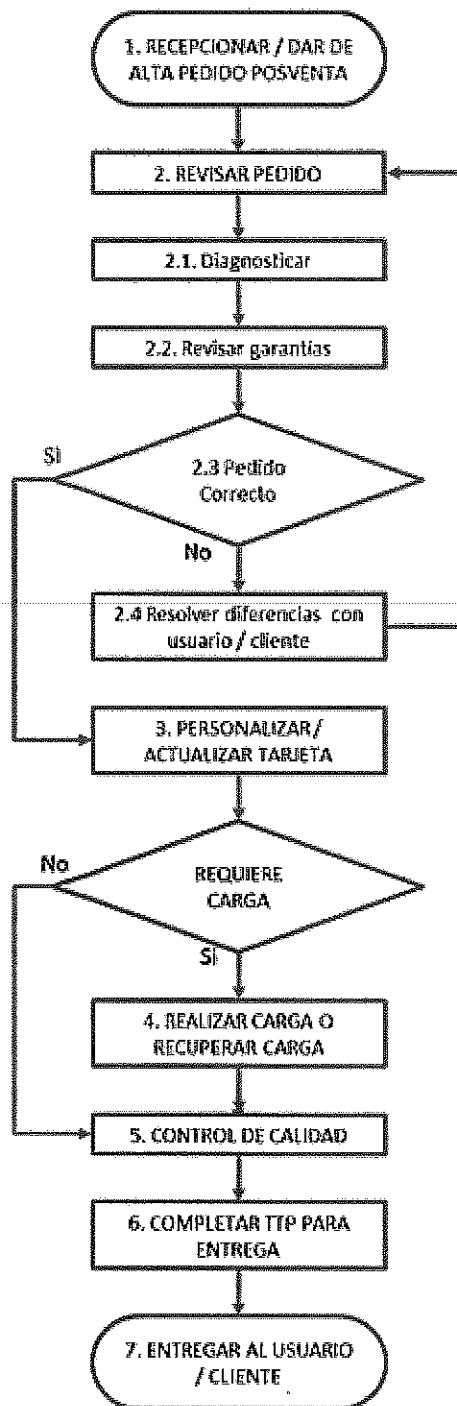
Tarjeta personalizada  
Tarjeta actualizada

Tarjeta cargada

Registros de control  
Tarjeta desechada/ G.  
RESIDUOS

Tarjeta lista para envío/entrega

Tarjeta entregada / USUARIO  
Registro de entrega presencial/  
ATENDER A USUARIOS  
Registro de envío telemático  
Registro de entrega telemático



#### 5.4.4. Contabilidad y recaudación de ingresos por venta de TTP

Cobrar y contabilizar los ingresos, realizando los arqueos periódicos de facturación e ingresar la recaudación a través de una empresa de seguridad.

##### ENTRADA / P. PROVEED.

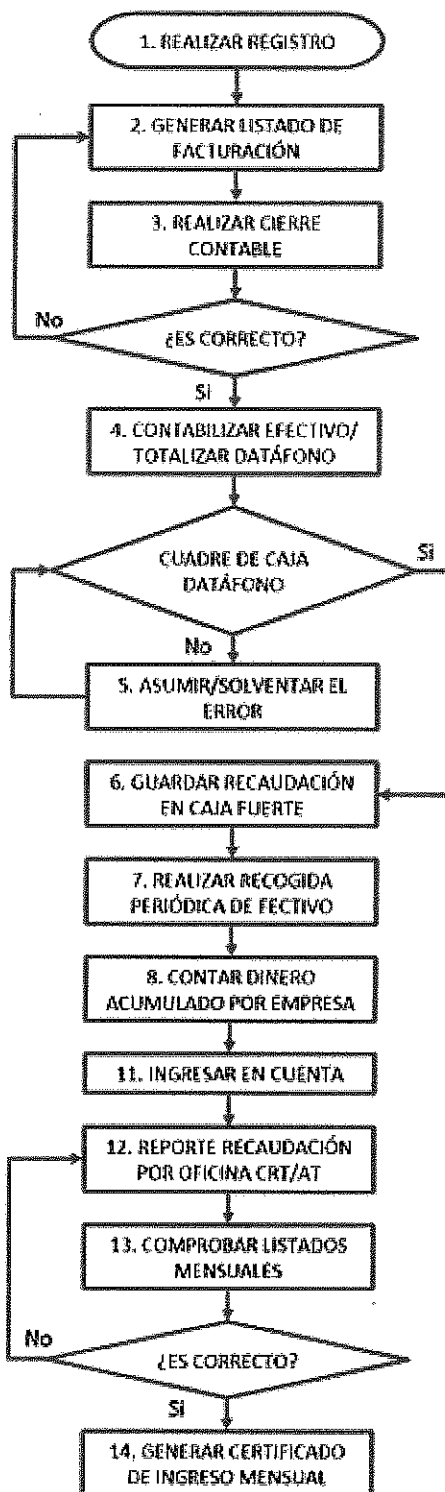
P.10.10.00 ATENDER A  
USUARIOS

##### SALIDA / P. CLIENTE

Nº FACTURA POR OPERACIÓN

LISTADOS FACTURACIÓN  
DIARIA

Documentación  
Recaudación diaria



En este proceso se registrarán todos los movimientos de facturación y cobro que entren a través de los distintos canales de atención tanto de usuarios individuales como de organizaciones cliente, realizando un arqueo diario de la facturación. Se realizará la recogida de efectivo de acuerdo a lo establecido en el **Protocolo de recogida de Efectivo** definido en el **Anexo 9.5.** debiendo ingresar periódicamente el efectivo en la cuenta definida por el CRTM.

El adjudicatario deberá ingresar **a través de una empresa de seguridad** mensualmente la recaudación del dinero en efectivo en la cuenta corriente de carácter restringido que será habilitada por el Área Económico-Financiera del CRTM. La recogida del efectivo deberá ser realizada y custodiada por una empresa de seguridad. Será la empresa adjudicataria la responsable de que se ingresen la cantidad facturada a los usuarios y organizaciones cliente. Los **gastos derivados de la custodia, transporte y gestión bancaria correrán a cargo de la empresa adjudicataria.**

En todo caso los ingresos mensuales deberán realizarse entre el 1 y el 5 del mes siguiente (día hábil), de forma que coincida con el ingreso realizado el mes anterior.

#### 5.4.5. Suministro de materiales.

El adjudicatario deberá describir la sistemática llevada a cabo para la planificación, operación y control de la adquisición, suministro, distribución y enajenación de los materiales necesarios.

### **5.5. Niveles de rendimiento de los procesos de prestación y de la adecuación de personas y recursos. Cuadros de Mando.**

El **Anexo 9.3 - Niveles de rendimiento iniciales** determina los niveles que se establecen inicialmente como referencia.

El adjudicatario recogerá estos niveles en **cuadros de mando**, los cuales también incorporan información sobre resultados que se van produciendo.

Estos cuadros de mando atenderán a los requisitos que el CRTM determine y/o procedimientos que al respecto este pueda desarrollar en un futuro. En tanto el CRTM no determine otra cosa, aplicarán los siguientes criterios:

- habrá un cuadro de mando por cada proceso de provisión de producto y/o de servicio, y otro para el conjunto de ellos;
- estarán disponibles para el CRTM en los mismos plazos que los informes de resultados a que se refiere **6.2.1;**

Los niveles podrán ser revisados como consecuencia de actividades de evaluación y mejora a que se refiere el apartado 6. Evaluación y Mejora.

Los **cuadros de mando se pondrán a disposición** del CRTM sistemáticamente **en plazo desde el primer mes** tras inicio de la prestación por el adjudicatario.

Durante los **3 primeros meses** tras inicio del contrato, el adjudicatario y el CRTM desarrollarán la estructura y contenidos de los cuadros de mando. Como máximo para el tercer mes los cuadros de mando se entregarán con la estructura y contenidos que el CRTM haya requerido.

#### **5.6. Cambios sobre el servicio planificado**

El adjudicatario informará oportuna y adecuadamente al CRTM sobre circunstancias previsibles que influyan en cualquiera de los elementos implicados en la prestación, o de los riesgos que pudieran afectar al normal desarrollo de los procesos. Aportará análisis y propuesta de acciones para eliminar o minorar su efecto.

Los cambios que se vayan a realizar en la prestación como consecuencia de situaciones previstas, deberán ser previamente aprobados por el CRTM.

El adjudicatario dispondrá de un **plan de contingencias** que deberá ser aprobado por el CRTM para que cualquier incidencia imprevista y las medidas de contingencia que se estén tomando, sean comunicadas con celeridad a las partes interesadas.

### **6. EVALUACIÓN Y MEJORA**

#### **6.1. Seguimiento y medida por el adjudicatario**

Como parte de su gestión, el adjudicatario medirá y seguirá el rendimiento de los procesos de prestación. Al menos medirá y hará seguimiento del cumplimiento de los niveles a que se refiere el **apartado 5.5** anterior.

##### 6.1.1. Procedimientos de medida

La medición, método de cálculo, frecuencia de cálculo y desglose, siempre se llevará a cabo en cualquier caso aplicando procedimientos aprobados por el CRTM.

El adjudicatario documentará los procedimientos de medida que el CRTM le requiera. El adjudicatario asumirá las especificaciones para los procedimientos y las restricciones, a considerar en la planificación de su desarrollo y aplicación, que provengan del CRTM. Los planes de desarrollo de procedimientos de medida deberán ser aprobados por el CRTM.

Los procedimientos de medida podrán ser revisados para su adecuación o mejora en cualquier momento, a propuesta justificada de cualquiera de las partes.

##### 6.1.2. Informes de resultados

El adjudicatario plasmará el seguimiento sistemático de resultados generando y poniendo a disposición del CRTM informes periódicos de seguimiento.

Estos informes atenderán a los requisitos que el CRTM determine y/o procedimientos que al respecto este pueda desarrollar en un futuro.

En tanto el CRTM no determine otra cosa, estos informes de seguimiento de resultados se integrarán en los informes de análisis y evaluación a que se refiere el apartado **6.2.1** a continuación.

##### 6.1.3. Incumplimiento de niveles establecidos

El incumplimiento de cualquiera de los niveles a que se refiere el apartado 5.5 anterior se comunicará inmediatamente al responsable del proyecto del adjudicatario, quien procederá según se determina en el apartado 6.2.2 a continuación.



## 6.2. Evaluación y mejora de la prestación por el adjudicatario

El adjudicatario verificará y se asegurará de proveer el servicio bajo las condiciones de planificación y control operacional que se vienen desarrollando desde el **apartado 5.1**, así como del cumplimiento del resto de requisitos contenidos en este pliego no estrictamente de carácter operacional.

Si bien el adjudicatario podrá hacer uso de todas las técnicas que considere oportunas para evaluar la prestación, deberá cumplir los requisitos en el párrafo siguiente y en los sub-apartados que le siguen.

### 6.2.1. Informes de análisis y evaluación del rendimiento.

El responsable del proceso asignado por la contrata será responsable de analizar los resultados de rendimiento y de la elaboración del informe periódico de análisis de resultados.

Estos informes atenderán a los requisitos que el CRTM determine y/o procedimientos que al respecto este pueda desarrollar en un futuro.

En tanto el CRTM no determine otra cosa, aplicarán los siguientes criterios:

- el informe de análisis se presentará **mensualmente**;
- **antes de 10 días laborables** tras el fin del mes objeto del mismo;
- los análisis contemplarán la información y conocimiento que en cada momento se disponga sobre percepción y reclamaciones de los usuarios, número de servicios realizados por oficina y evolución anual.
- **trimestralmente** (Abril, Julio, Octubre y Enero) el informe incorporará:
  - Evaluación de los procesos de prestación, de la operativa, personas y recursos.
  - Previsiones de resultados que se espera alcanzar al final del año.
  - Propuestas de mejora, sobre niveles, la operativa, la gestión, ...

El informe se pondrá a disposición del CRTM sistemáticamente en plazo desde el primer mes tras inicio de la prestación por el adjudicatario.

**Durante los 3 primeros meses tras inicio del contrato**, el adjudicatario y el CRTM desarrollarán la estructura y contenidos de los informes. Como máximo para el tercer mes el informe se entregará con la estructura y contenidos que el CRTM haya requerido.

### 6.2.2. Incumplimiento de niveles

El responsable del proyecto asignado por el adjudicatario será responsable de analizar el incumplimiento de cualquiera de los niveles a los que se refiere el **apartado 5.5**, de identificar el alcance del incumplimiento y posible/s causa/s, contactando para ello con las partes implicadas que sea necesario.

**Los incumplimientos y sus análisis se documentarán y estarán a disposición del CRTM.**

### 6.2.3. Auditoría interna

El adjudicatario programará y llevará a cabo cuantas le parezcan adecuadas para asegurarse de que se cumplen las condiciones de control para la correcta ejecución y gestión de la prestación.

Dentro del primer año necesariamente auditará la prestación en cada una de las ubicaciones.

En los años siguientes el adjudicatario estará obligado a realizar auditorías si el CRTM se lo requiere, auditorías internas con alcance completo o parcial, limitado a procesos y/o ubicaciones determinados.

En cuanto a su planificación y ejecución, se sujetarán a lo que establezca la norma de referencia ISO 9001.

Los informes de auditoría, junto con el análisis de las desviaciones y propuestas de acciones correctivas se pondrán a disposición del CRTM.

### **6.3. Control que aplicará el CRTM**

El CRTM podrá realizar diversas actividades para controlar que se cumplen los requisitos determinados en el contrato.

El uso de algunas de las técnicas será función de resultados y/o tendencias de rendimiento, de la opinión de los usuarios y de las reclamaciones; de inconsistencias entre resultados de rendimiento y opiniones de los usuarios; en general el grado de control que se aplique en el tiempo dependerá de la confianza del CRTM en la gestión del adjudicatario, y en la capacidad que haya demostrado para satisfacer los requisitos contractuales en general y, en particular, para proveer servicios conformes y a satisfacción de los Usuarios.

El control, la evaluación de la gestión y la determinación de acciones, objetivos y/o proyectos de mejora se apoyará en la realización de reuniones programadas, conforme a lo que se establece en el **apartado 6.3.3** a continuación.

#### 6.3.1. Seguimiento y medida del cumplimiento de los requisitos del contrato

El CRTM hará medida y seguimiento sistemático del cumplimiento de los requisitos establecidos en apartado 5.5 y resto de requisitos del presente Pliego recogidos en el **Anexo 9.3 Niveles de Servicio Iniciales**.

Los incumplimientos serán registrados y comunicados al adjudicatario y partes interesadas.

El incumplimiento de los requisitos del contrato podría dar lugar a penalizaciones según se determina en el **apartado 8**.

#### 6.3.2. Seguimiento y medida de opinión y reclamaciones de Usuarios

El CRTM realiza en el momento de la edición de este documento, medición y seguimiento sistemático de la opinión del cliente sobre el servicio que se presta en las oficinas de atención al usuario y de las reclamaciones que le implican.

Se realizará la evaluación a través de **cliente misterioso** en cada una de las oficinas de gestión, **a cargo del CRTM**. Los resultados se transmitirán trimestralmente al adjudicatario para que los incluya en sus informes de gestión.

El CRTM tiene la intención de extender esta medición y seguimiento al resto de los canales por los que se preste servicios con implicación de la atención al usuario.

Los resultados se pondrán a disposición del adjudicatario, y este deberá considerarlo en sus actividades para control, evaluación y mejora a que se refiere el **apartado 6.2 anterior**.

#### 6.3.3.Reuniones de revisión periódicas con el adjudicatario

Se prevé la realización de reuniones conjuntas entre representantes del adjudicatario y del CRTM, inicialmente con carácter mensual. El CRTM podría no seguir con rigor esta frecuencia prevista, o modificarla con objeto de disponer oportunamente para su gestión de las salidas que se esperan de estas revisiones.

El objeto de las mismas será revisar la eficacia en la gestión del contrato en general y, en particular, en la gestión de los servicios a prestar, así como tomar decisiones sobre la determinación de acciones, objetivos y/o proyectos de mejora.

Para estas reuniones cada parte aportará información y conocimiento, análisis de los datos, propuestas de acciones para minimizar riesgos y/o mejorar en debilidades identificadas.

La revisión girará en torno a:

- a) Estado de actuaciones decididas en reuniones previas, evaluando su eficacia.
- b) Riesgos identificados, y cambios producidos en el periodo sobre la forma de operar establecida, conforme apartado 5.6.
- c) Resultados y tendencias de rendimiento de los procesos de provisión de servicio, conforme apartados 6.1
- d) Actividades de control y evaluación llevadas a cabo por el adjudicatario, y los resultados apartado 6.2.
- e) Actividades de control y evaluación llevadas a cabo por CRTM, y los resultados

Las convocatorias de reunión se lanzarán desde el CRTM. El objeto específico de cada reunión, los puntos a tratar, las entradas que debe aportar cada parte podrán ser diferentes en cada caso y, por lo tanto, también las personas participantes.

Habitualmente se celebrarán en dependencias del CRTM. Cuando por cualquier interés logístico se produzcan en instalaciones del adjudicatario, este pondrá a disposición una sala con los medios técnicos adecuados.

El adjudicatario, en cualquier caso, aportará a las reuniones personas con el conocimiento y el empoderamiento necesario para informar y, si corresponde, tomar decisiones que asuma su organización.

El adjudicatario levantará acta de la reunión, la cual identificará con claridad las decisiones tomadas.

El adjudicatario asumirá y llevará a cabo las acciones que el CRTM le solicite relacionadas con la planificación y el control operacional, así como con la evaluación y la mejora de la prestación.

#### 6.3.4.Comprobaciones sobre la provisión de productos y de los servicios

Cuando lo estime oportuno, el CRTM podrá llevar a cabo comprobaciones sobre la prestación, mediante inspección o haciendo uso de técnicas de cliente misterioso.

Los resultados de las comprobaciones se pondrán a disposición del adjudicatario.

#### 6.3.5.Auditoría

El CRTM podrá llevar a cabo auditorías sobre la prestación cuando y como le parezca oportuno. El adjudicatario colaborará en la revisión del programa de auditoría y facilitará su cumplimiento.

Los informes de auditoría se pondrán a disposición del adjudicatario. Este deberá poner a disposición del CRTM, antes de 30 días naturales, el informe con el análisis de las desviaciones y propuestas de acciones correctivas.

#### 7. PLAN DE TRANSICIÓN, PUESTA EN SERVICIO Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO (Lotes 1 y 2)

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.

El adjudicatario deberá también elaborar **en un plazo de tres meses** desde el inicio del servicio un **Plan de devolución** del servicio para el momento en que finalice el contrato y se contrate la continuación a otro proveedor.

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

- a) Programa de trabajo.
- b) Creación de la Comisión de Coordinación
- c) Balance de los requisitos establecidos en el pliego en los apartados **2, 3, 4, 5 y 6**.
- d) Identificación de factores críticos de éxito, análisis de riesgo y actividades críticas.
- e) Plan de Comunicación a las partes interesadas.
- f) Cuantificación de recursos que se consideren necesarios para realizar la transferencia de conocimiento y la transferencia tecnológica, por tipo de servicios prestados y áreas de responsabilidad.
- g) 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.
- h) Métodos previstos para hacer la transferencia de conocimiento (workshops, conferencias, cursos, etc.).
- i) Requerimientos que se deberían exigir al nuevo adjudicatario para completar la correcta transferencia de conocimientos y la transferencia tecnológica, por tipo de servicios.
- j) Actualizaciones de inventarios de infraestructuras, equipamiento y materiales y documentación.
- k) Actualizaciones de listados de personal, condiciones salariales y subrogación de personal.
- l) Actas de recepción provisional de los procesos de prestación de los servicios, personal a subrogar, sus infraestructuras, equipamiento, materiales y documentación.

- m) Actas de recepción definitiva que incluya la verificación y validación por parte del CRTM de los requisitos establecidos en el pliego en los capítulos 2, 3, 4, 5 y 6, de los procesos de prestación de los servicios, personal a subrogar, sus infraestructuras, equipamiento, materiales y documentación.

## 8. DEFINICIONES

CRTM: Consorcio Regional de Transportes de Madrid

TTP: Tarjeta Transporte Público

Plan RRHH: Plan de Recursos Humanos

UE: Unión Europea

TPV: Terminal Punto de Venta

PVTA: Puesto Venta de Tarjeta en el Acto

GBIT: Aplicación Gestión Billética Inteligente de Transporte

OGTTP: Oficina de Gestión Tarjeta Transporte Público

## 9. ANEXOS (A continuación)

Madrid, 18 de enero de 2018

EL DIRECTOR GERENTE,

  
Alfonso Sánchez Vicente

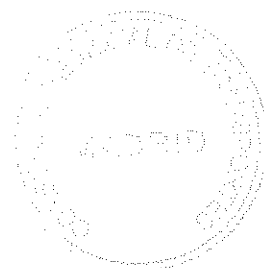
CONFORME,  
EL ADJUDICATARIO



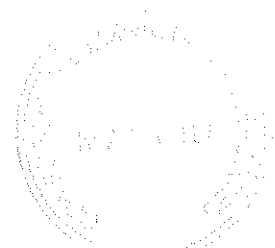
## **ANEXO 9.1**

---

### **Ubicaciones de Instalaciones, horarios y puestos de prestación.**

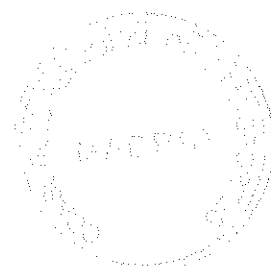


LOTE 1					
Oficina	Días	Puestos	Horario	Nº Horas/Puestos	Responsable de Gestión
Estación de metro Aeropuerto T1-T2-T3	Lunes a domingo + festivos	6	8.00 – 20.00	72	CRTM
Estación de metro Aeropuerto T4	Lunes a domingo + festivos	2	8.00 – 20.00	24	CRTM
Intercambiador de Moncloa	Lunes a viernes	4	7.00 – 22.00	60	CRTM
	Sábados	2	10.00 – 22.00	24	
Estación de metro Príncipe Pío	Lunes a viernes	2	7.00 – 10.00	66	CRTM
		3	10.00 – 22.00		
	Sábados	2	10.00 – 22.00		
Intercambiador de Nuevos Ministerios		2	7.00 – 10.00	40	CRTM
	Lunes a viernes	3	10.00 – 20.00		
		2	20.00 – 22.00		
	Sábados	2	10.00 – 22.00		
	Domingos + festivos	2	10.00 – 22.00		
Intercambiador de Plaza Castilla	Lunes a viernes	3	7.00 – 22.00	45	CRTM
	Sábados	2	10.00 – 22.00	24	
Intercambiador de Avenida de América	Lunes a viernes	3	7.00 – 10.00	55	CRTM
		4	10.00 – 20.00		
		3	20.00 – 22.00		
	Sábados	2	10.00 – 22.00		
Estación de metro de Coslada Central	Lunes a viernes	1	7.00 – 22.00	15	CRTM
	Sábados	1	10.00 – 14.00	4	CRTM
Estación de Cercanías de Torrejón de Ardoz	Lunes a viernes	2	8.00 – 20.00	24	CRTM
	Sábados	1	10.00 – 20.00	10	
Oficina de gestión en Alcalá de Henares	Lunes a viernes	2	8.00 – 20.00	24	CRTM
	Sábados	1	10.00 – 14.00	4	
Oficina de gestión en Collado Villalba	Lunes a viernes	2	8.00 – 20.00	24	CRTM
Ayuntamiento de Alcobendas	Lunes a viernes	2	8.00 – 20.00	24	CRTM





LOTE 2					
Oficina	Días	Puestos	Horario	Nº Horas/Puestos	Responsable de Gestión
Consortio Regional de Transportes	Lunes a viernes	4	8.00 – 16.00	44	CRTM
		3	16.00 – 20.00		
Centro de Producción	marzo 2018-febrero 2020	6	7.00-22.00	48	CRTM
	Lunes a viernes				
	Marzo 2020-febrero 2022	12	7.00 – 22.00	96	CRTM
	Lunes a viernes				
Estación de metro de Sol	Lunes a viernes	3	7.00 – 10.00	73	CRTM
		5	10.00 – 14.00		
		6	14.00 – 20.00		
		4	20.00 – 22.00		
	Sábados	3	10.00 – 22.00	36	CRTM
	Domingos + festivos	4	10.00 – 22.00	48	CRTM
Estación de metro de Atocha - Renfe	Lunes a viernes	2	7.00 – 10.00	54	CRTM
		3	10.00 – 18.00		
		4	18.00 – 22.00		
	Sábados	3	10.00 – 22.00	36	CRTM
	Domingos + festivos	3	10.00 – 22.00	36	CRTM
Estación de metro de Móstoles Central	Lunes a viernes	1	7.00 – 10.00	25	CRTM
		2	10.00 – 20.00		
		1	20.00 – 22.00		
	Sábados	1	10.00 – 22.00	12	CRTM
Estación de metro de Fuenlabrada Central	Lunes a viernes	1	7.00 – 22.00	15	CRTM
	Sábados	1	10.00 – 14.00	4	CRTM
Estación de metro de Leganés Central	Lunes a viernes	1	7.00 – 22.00	15	CRTM
	Sábados	1	10.00 – 14.00	4	CRTM
Estación de Cercanías de Méndez Álvaro	Lunes a viernes	2	8.00 – 20.00	24	CRTM
	Sábados	1	10.00 – 14.00	4	CRTM
Estación de Autobuses de Aranjuez	Lunes a viernes	1	8.00 – 14.00	6	CRTM
Ayuntamiento de Alcorcón	Lunes a viernes	1	9.00 – 20.00	11	CRTM
Estación de metro de Getafe Central	Lunes a viernes	1	7.00 – 10.00	25	CRTM
		2	10.00 – 20.00		
		1	20.00 – 22.00		
	Sábados	1	10.00 – 22.00	12	CRTM
Estación de Cercanías de Parla	Lunes a viernes	1	8.00 – 20.00	12	CRTM
Estación de MLO Colonia Jardín	Lunes a viernes	1	7.00-22.00	15	CRTM



**ANEXO 9.2**

**INVENTARIO UBICACIONES DE  
PRESTACIÓN**



## **LOTE 1:**

### **ESTACIÓN DE METRO AEROPUERTO T1 – T2 – T3**

#### **OFICINA T2:**

Descripción del Activo	Número de elementos
MONITOR	3
CPU	3
TECLADOS	3
RATONES	3
CAJAS REGISTRADORAS	3
IMPRESORA	1
SILLAS RUEDAS	2
TELEFONO	1
SILLAS NO RUEDAS	4
SILLA METALICA	1
CAJA FUERTE	2
CAMARA DE SEGURIDAD	1
REGULADORES DE AIRE ACONDICIONADO LENNOX	2
ARMARIO DE CABLEADO PARA CONEXIÓN A INTERNET 1, 3M	1
ARMARIO BLANCO DE 3 M	1
DATÁFONOS	2
ESCALERA METÁLICA	1
ESPEJO	1
EXPOSITORES DE METRO PARA INFORMACIÓN	3
PIZARRA BLANCA	1
CUADRO DE LUCES	1
CAJONERA METÁLICA 3 CAJONES	1
CAJONERA MADERA	3
REGLETAS	3
MESAS DE MADERA CLARA	4
BANCO DE MADERA	1
MUEBLES BAJOS DE ALMACENAJE MADERA CLARA	6
EXPOSITOR MAPA METRO	1
CARROS PARA TRANSPORTE DE MATERIAL	2
MESA BLANCA	1

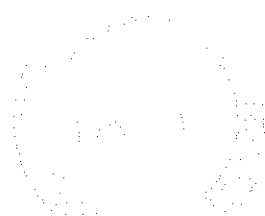
DETECTOR DE BILLETES	1
----------------------	---

**OFICINA ISLA T2**

Descripción del Activo	Número de elementos
MONITOR	2
CPU	2
TECLADOS	2
RATONES	2
CAJAS REGISTRADORAS	2
IMPRESORA	1
SILLAS RUEDAS	2
DATÁFONOS	2
DETECTOR DE BILLETES	1

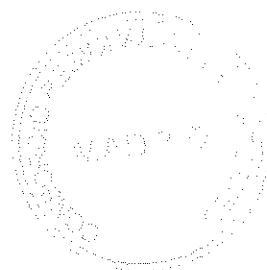
**ESTACIÓN DE METRO AEROPUERTO T4:**

Descripción del Activo	Número de elementos
CPU	3
MONITOR	3
DATÁFONOS	2
SILLAS	3
PAPELERAS	2
CAJAS REGISTRADORAS	2
IMPRESORA	1
CAJA FUERTE	1
TELÉFONO	1
ARMARIO 8 PUERTAS	1
TECLADOS	3
RATÓN	3
DETECTOR DE BILLETES	1



## INTERCAMBIADOR DE MONCLOA

Descripción del Activo	Número de elementos
MESAS	4
SILLAS CON RUEDAS	4
SILLAS	9
MUEBLES CON PUERTA	3
MUEBLES CON CAJONES	2
CAJONERAS	2
CAJA FUERTE	1
MONITOR	4
CPU	4
LECTORES TTP	4
RATONES	4
TECLADOS	4
CÁMARAS WEB	4
PANELES DE PARED	4
PANEL	1
TABLETS	2
IMPRESORAS EPSON	2
IMPRESORAS EVOLIS PEBBLE	2
IMPRESORAS EVOLIS PRIMACY	2
APARATOS DE AIRE ACONDICIONADO	1
TELÉFONOS	2
DATÁFONOS	2
DETECTOR DE BILLETES	1



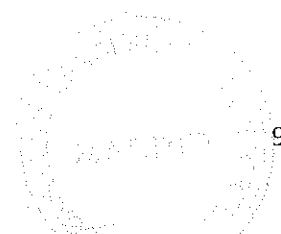
**ESTACIÓN DE METRO PRÍNCIPE PÍO:**

Descripción del Activo	Número de elementos
SILLAS CONFIDENTE	13
SILLAS NEGRAS	4
SILLAS CON RUEDAS	3
MESAS	5
MESA IMPRESORA	1
PERCHERO	1
ARMARIO ALTO CON PUERTAS	4
ARMARIO BAJO CON PUERTAS	1
CAJONERA CON LLAVE	4
CPU	4
IMPRESORA EVOLIS PRIMACY	3
IMPRESORA EVOLIS PEBBLE	1
IMPRESORA EPSON	1
MONITOR SAMSUNG	3
MONITR DELL	1
RATON	4
CAMARA	4
LECTOR TARJETAS	4
TELEFONO	1
DATAFONO	2
TABLET VALORACION	2
CAJA FUERTE	1
CAJA CON LLAVE	1
ARMARIO RACK	1
DETECTOR DE BILLETES	1



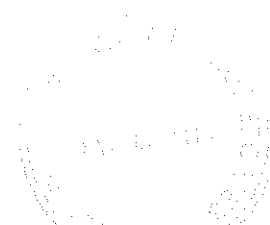
**INTERCAMBIADOR DE NUEVOS MINISTERIOS:**

Descripción del Activo	Número de elementos
AIRE ACONDICIONADO	1
CAJA FUERTE	1
CPU	3
DATÁFONO	1
IMPRESORA ÉVOLIS PRIMACY	3
IMPRESORA HP	1
LECTOR TTP	3
MESA	3
MUEBLE CAJONERA	3
PANEL INFORMATIVO	1
PANTALLA ORDENADOR	3
SILLA CON RUEDA	3
SILLAS	9
TABLET	1
TECLADO ORDENADOR	3
TELÉFONO	3
RATON ORDENADOR	5
WEB CAM	3
DETECTOR DE BILLETES	1
TECLADOS QUE NO FUNCIONAN	2



**ESTACIÓN DE METRO PLAZA DE CASTILLA:**

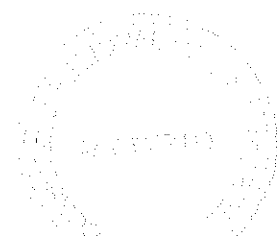
<b>Descripción del Activo</b>	<b>Número de elementos</b>
MESAS	3
CAJONERAS	3
SILLAS	12
CPU	3
MONITOR	3
RATON	3
TECLADO	3
CAMARA WEB	3
IMPRESORA EVOLIS PEBBLE	3
IMPRESORA EPSON	1
CAJAS FUERTES	3
TELÉFONOS	3
TABLETS	2
CAJA RECAUDACIÓN	3
DATÁFONOS	2
LECTORES TTP	3
DETECTOR DE BILLETES	1
ARMARIOS	9
AIRE ACONDICIONADO	1





**INTERCAMBIADOR DE AVENIDA DE AMÉRICA:**

Descripción del Activo	Número de elementos
MESAS	2
SILLAS	7
CPU	2
PANTALLAS	2
RATONES	2
LECTORES TTP	2
WEBCAMS	2
DATÁFONO	1
MUEBLES MOBILIARIO	4
IMPRESORA EVOLIS PRIMACY	2
IMPRESORA EPSON	1
AIRE ACONDICIONADO	1
TABLET	1
TELÉFONOS	2
CAJA FUERTE	1
PERCHEROS	2
TECLADOS	2
DETECTOR DE BILLETES	1



**ESTACIÓN DE METRO DE COSLADA CENTRAL:**

<b>Descripción del Activo</b>	<b>Número de elementos</b>
MESAS	1
SILLAS DE RUEDAS	2
SILLAS SIN RUEDAS	2
ARMARIOS ALTOS	1
ARMARIOS BAJOS	3
CAJONERA CON ARCHIVADORES	1
SOPORTE CARTELES DE PUBLICIDAD TTP	1
ORDENADORES	1
ORDENADORES DE CITAS PREVIAS	1
MONITORES DE ORDENADOR	1
PANTALLAS DE TELEVISIÓN	1
TECLADOS	2
RATONES	2
TABLETS	1
LECTORES DE TARJETAS	1
IMPRESORAS HP	1
IMPRESORAS EVOLIS PRIMACY	1
TELÉFONOS FIJOS	1
APARATOS DE AIRE ACONDICIONADO	1
CAJAS FUERTE	1
CAJAS DE CAMBIO	1
EXTINTORES	1
BOTIQUINES	1
DETECTOR DE BILLETES	1

**OFICINA DE GESTIÓN EN TORREJÓN DE ARDOZ:**

Descripción del Activo	Número de elementos
MESA	2
SILLAS	9
APARATO AIRE ACONDICIONADO	1
CAJA FUERTE	1
ARMARIO ALTO	1
ARMARIO BAJO	4
MONITOR	2
CPU	2
IMPRESORA EVOLIS PRIMACY	2
IMPRESORA EPSON AL-MX200	1
TECLADO HP	2
WEB-CAM LOGITECH	2
LECTOR NFC	2
CAJA DE CAMBIO	1
DATÁFONO	1
TABLET OPINIÓN	1
DETECTOR DE BILLETES	1
TELÉFONOS	2

**OFICINA DE GESTIÓN EN ALCALÁ DE HENARES:**

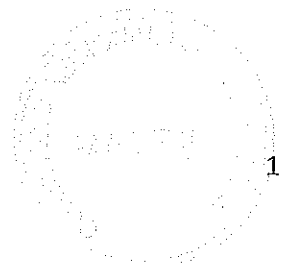
Descripción del Activo	Número de elementos
MESA DESPACHO	1
SILLAS USUARIOS	3
SILLA S CON RUEDAS	1
CPU	1
MONITOR	1
RATÓN	1
TECLADO	1
LECTOR DE TARJETAS	1
WEBCAM	1
IMPRESORA EPSON AL-MX200	1
IMPRESORA EVOLIS PRIMACY	1
TABLET VALORACIÓN USUARIO	1
EQUIPO DE AIRE ACONDICIONADO	1
TELEFONO	1
CAJA FUERTE	1
ARMARIO BAJO 2 PUERTAS	2
DATAFONO	1
DETECTOR DE BILLETES	1

**OFICINA DE GESTIÓN COLLADO VILLALBA**

Descripción del Activo	Número de elementos
MONITORES	1
TABLET (rotativa)	1
IMPRESORAS TTP EVOLIS PEBBLE	1
TECLADOS	1
RATONES	1
CAM	1
LECTORES TTP	1
CPU	1
MESAS	1
CAJONERAS	1
CAJAS REGISTRADORA	1
TELÉFONO	1
DATÁFONO	1
CAJA FUERTE	1
IMPRESORAS EPSON	1
ARMARIOS	3
SILLAS	3
BOTIQUIN	1
DETECTOR DE BILLETES	1

**AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS**

Descripción del Activo	Número de elementos
MESA DESPACHO	1
SILLAS USUARIOS	3
SILLA S CON RUEDAS	1
CPU	1
MONITOR	1
RATÓN	1
TECLADO	1
LECTOR DE TARJETAS	1
WEBCAM	1
IMPRESORA EPSON AL-MX200	1
IMPRESORA EVOLIS PRIMACY	1
TABLET VALORACIÓN USUARIO	1
EQUIPO DE AIRE ACONDICIONADO	1
TELEFONO	1
CAJA FUERTE	1
ARMARIO BAJO 2 PUERTAS	2
DATAFONO	1
DETECTOR DE BILLETES	1



## **LOTE 2:**

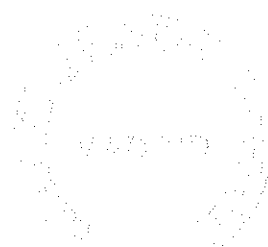
### **OFICINA CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES DE MADRID**

Descripción del Activo	Número de elementos
CAJA FUERTE (TALLER)	1
PLASTIFICADORA (TALLER)	1
GUILLOTINA (TALLER)	1
EQUIPO - PANTALLA (TALLER)	1
EQUIPO- TORRE (TALLER)	1
IMPRESORA (TALLER)	1
ARMARIOS BAJOS (TALLER)	2
ESTANTERIAS (TALLER)	8
ARMARIOS ALTOS (TALLER)	3
DESTRUCTORA PAPEL (TALLER)	1
PERCHERO (TALLER)	1
SILLA (TALLER)	1
ARMARIO MEDIANO (TALLER)	1
TELEVISIÓN (TALLER)	1
SILLAS (MOSTRADOR)	8
MONITORES (MOSTRADOR)	8
CPU (MOSTRADOR)	8
PANTALLAS ESPECIALES PC (MOSTRADOR)	2
ARMARIOS (MOSTRADOR)	6
ARMARIOS PEQUEÑOS (MOSTRADOR)	3
CAJONERAS (MOSTRADOR)	10
PERCHEROS (MOSTRADOR)	2
IMPRESORAS (MOSTRADOR)	3
IMPRESORAS EVOLIS PEBBLE (MOSTRADOR)	5
IMPRESORAS EVOLIS PRIMACY (MOSTRADOR)	3
TELÉFONOS (MOSTRADOR)	3
DATÁFONOS (MOSTRADOR)	3
IMPRESORA TASAS (MOSTRADOR)	1
TELEVISIÓN (SALA)	1
QMATIC TORRE (SALA)	1
QMATIC DISPENSADOR (SALA)	1
PANTALLAS DISPLAY (SALA)	8
TABLETS	4
SILLAS FILAS DE 3 (SALA)	15
SILLAS INDIVUALES (SALA)	7

MESA (SALA)	1
DETECTOR DE BILLETES	2
<b><u>CENTRO DE PRODUCCIÓN CRTM</u></b>	

Descripción del Activo	Número de elementos
ARMARIOS (BACK OFFICE)	6
SILLAS (BACK OFFICE)	6
MESAS (BACK OFFICE)	6
MONITOR (BACK OFFICE)	6
CPU (BACK OFFICE)	6
IMPRESORAS EVOLIS PEBBLE (BACK OFFICE)	6
TELÉFONO (BACK OFFICE)	3

En el caso del centro de producción, el inventario es el correspondiente a 6 puestos. Cuando se aumente a 12 puestos en marzo de 2020, el inventario será el doble.

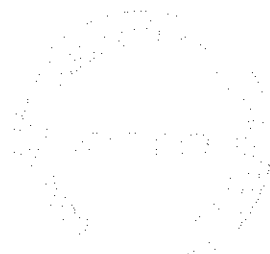


**ESTACIÓN DE METRO SOL:**

Descripción del Activo	Número de elementos
MESAS BLANCAS	9
MESAS AUXILIARES DE IMPRESORA	2
CAJONERAS BLANCAS	7
CAJONERAS SOPORTE CPU	3
ARMARIO EMPOTRADO CON 5 APARTADOS (BAJO MURAL LUZ)	1
ARMARIOS BAJOS	4
ARMARIO ALTO 2 PUERTAS	1
VITRINA CON PUERTAS DE CRISTAL	1
PERCHERO	1
SILLAS ROJAS CON RUEDAS	3
SILLAS AZULES CON RUEDAS	6
SILLAS AZULES SIN RUEDAS	11
SILLAS NEGRAS SIN RUEDAS	2
SILLAS BLANCAS DE MADERA	4
CAJA FUERTE	1
CAJONES PORTAMONEDAS NEGRAS	3
CÁMARAS LOGITECH (Nº DE SERIE BORRADOS)	8
IMPRESORAS EPSON	3
MONITORES	8
TECLADOS	9
RATONES	9
CPU	8
LECTORES TTP	8
IMPRESORAS PRIMACY	9
EQUIPO CONTROL TURNOS (Q- MATIC)	1
DISPLAYS (Q-MATIC)	9
TELEVISIÓN (Q-MATIC)	1
PANTALLAS INTERACTIVAS EXTERIOR	2
EQUIPOS DE CONTROL DE CALIDAD (TABLETS)	4
TELÉFONOS	2
DATÁFONOS	3
APARATOS AIRE ACONDICIONADO	2
DETECTOR DE BILLETES	2



Descripción del Activo	Número de elementos
MESAS	4
SILLAS CONFIDENTE	10
SILLAS RUEDAS	4
CAJONERAS	4
ARMARIOS	4
PERCHERO	1
CAJA REGISTRADORA	1
CAJA FUERTE	1
TELEFONOS	2
IMPRESORA HP	1
TABLETS	2
BIOMBOS	4
APARATO AIRE ACONDICIONADO	2
EVOLYS	4
PC	4
MONITOR	4
WEB CAM	4
LECTORES	4
RATON	4
TPV'S	2
DETECTOR DE BILLETES	1
<b><u>ESTACIÓN DE METRO ATOCHA-RENFE</u></b>	

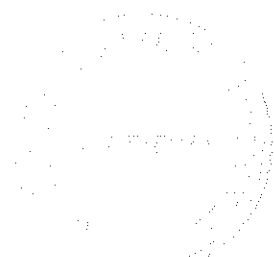


**ESTACIÓN DE METRO MÓSTOLES CENTRAL**

Descripción del Activo	Número de elementos
CPU HP	2
PANTALLAS HP	2
RATON HP	2
LECTOR TARJETAS NF	2
CAMARA LOGITECH	2
IMPRESORA EVOLIS PIMACY	2
IMPRESORA HP LASET M426dw	1
MESAS BLANCAS	2
CAJONERAS RUEDAS BLANCAS	2
MUEBLES BAJOS	3
ARMARIO 4 PUERTAS	1
EXTINTOR MOD. ZPP 3 ZENITH	1
SILLAS RUEDAS	2
SILLAS USUARIO	4
AIRE ACONDICIONADO	1
MITSUBISHI+MANDO	
TABLET SAMSUNG 16GB	1
DETECTOR DE BILLETES	1

## ESTACIÓN DE METRO DE FUENLABRADA CENTRAL

Descripción del Activo	Número de elementos
MESAS	2
SILLAS	6
ARMARIOS BAJOS (2 PUERTAS)	3
ARMARIO ALTO DOS PARTES	1
ARMARIOS CAJONERA-RUEDAS	2
AIRE ACONDICIONADO/MANDO	1
MONITOR	2
CPU	2
TECLADOS	2
RATON	2
LECTORES	2
WEBCAM	2
IMPRESORA EVOLIS PRIMACY	2
IMPRESORA HP	1
TABLET	1
DATÁFONO	1
EXTINTOR	1
TELÉFONO	1
DETECTOR DE BILLETES	1



**ESTACIÓN DE METRO DE LEGANÉS CENTRAL**

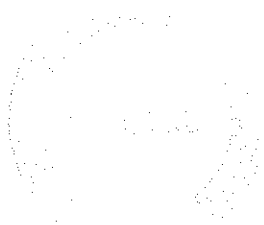
Descripción del Activo	Número de elementos
MESAS	2
SILLAS	6
ARMARIO BAJOS (2 PUERTAS)	3
ARMARIOS CAJONERA – RUEDA	2
AIRE ACONDICIONADO / MANDO	1
MONITORES	2
CPU	2
TECLADOS	2
RATON	2
LECTORES	2
WEBCAM	2
IMPRESORA EVOLIS PRIMACY	2
IMPRESORA HP	1
TABLET	1
DATAFONO	1
EXTINTOR	1
TELEFONO	1
DETECTOR DE BILLETES	1

## ESTACIÓN DE AUTOBUSES MÉNDEZ ÁLVARO

Descripción del Activo	Número de elementos
MESAS DE ESCRITORIO	1
CONSORCIO	
MESA DE ESCRITORIO ALSA	2
SILLAS CONFIDENTE	14
SILLAS ESCRITORIO RUEDAS	1
MESAS SALA DE ESPERA	2
CAJONERA	1
TV	1
CPU	2
LECTORES	2
IMPRESORA EVOLIS	2
TECLADO	2
RATÓN	2
WEBCAMS	2
MONITOR	2
TABLET	1
IMPRESORA EPSON	2
CPU ALSA	1
PANTALLA ORDENADOR ALSA	1
DETECTOR DE BILLETES	1

**ESTACIÓN DE AUTOBUSES DE ARANJUEZ**

Descripción del Activo	Número de elementos
MESAS	2
SILLAS	4
CAJONERAS	3
MUEBLE BAJO	2
AIRE ACONDICIONADO	2
MUEBLE ALTO	1
TABLETS (ROTATIVA)	1
MONITOR	1
IMPRESORA EPSON	1
CPU	1
DATAFONO	1
CAJA REGISTRADORA	1
TELEFONO	1
BOTIQUIN	1
CAJA FUERTE	1
TABURETE	1
EVOLIS PRIMACY	1
LECTOR DE TTP	1
DETECTOR DE BILLETES	1

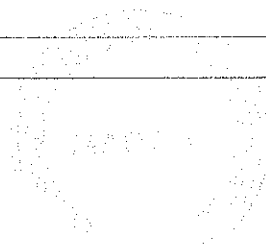


## AYUNTAMIENTO DE ALCORCÓN

Descripción del Activo	Número de elementos
CAJA FUERTE	1
CAJA REGISTRADORA	1
CPU	1
MONITOR	1
TECLADO	1
RATÓN	1
LECTOR	1
IMPRESORA EVOLIS PRIMACY	1
IMPRESORA EPSON AL-MX200	1
DATÁFONO	1
TABLET (ROTATIVA)	1
DETECTOR DE BILLETES	1

## ESTACIÓN DE METRO GETAFE CENTRAL

Descripción del Activo	Número de elementos
IMPRESORA HP MULTIFUNCIÓN	1
IMPRESORA EVOLIS PRIMACY	2
CPU	2
RATÓN	2
MONITOR	2
TECLADO	2
LECTOR	2
WEBCAM	2
DETECTOR DE BILLETES	1
TELEFONO	1
CAJA FUERTE	1
CAJA REGISTRADORA	1
TABLET DE VALORACIÓN	1
AIRE ACONDICIONADO	1
MESAS	2
SILLAS RUEDAS	2
SILLAS CONFIDENTE	5



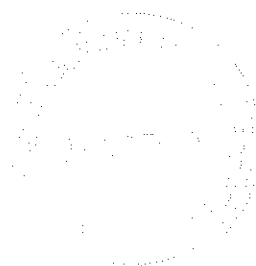
**ESTACIÓN DE CERCANÍAS DE PARLA**

Descripción del Activo	Número de elementos
MESA CON ALA A LA DERECHA	1
MESA MODULO PARA PONER IMPRESORA, CAJA FUERTE Y MATERIAL OFFI.	1
CAJA DE SOLICITUDES (BANDEJA)	1
CÁMARA C525 (WEB CAM)	1
SILLA RUEDAS	1
BUTACAS PARA USUARIOS	11
SILLA SIMPLE	2
ORDENADOR	1
IMPRESORA DE PAPEL	1
IMPRESORA DE TARJETAS EVOLIS PRIMACY	1
CAJA DE RECAUDACIÓN	1
EQUIPO DE AIRE ACONDICIONADO Y CALEFACCIÓN	1
EXTINTOR	1
DETECTOR DE BILLETES	1



## **ANEXO 9.3 Niveles de Servicio Iniciales**

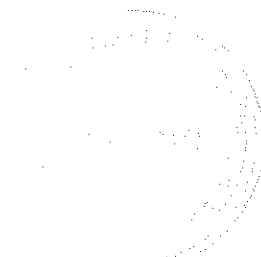
---



INDICADOR	NIVEL DE EXIGENCIA	PERIODICIDAD	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA
Conformidad de pedidos entregados	$\geq 99\%$	Mensual	% de tarjetas que vuelven a ser procesadas en garantía	%
Cumplimiento del plazo de entrega del canal telemático	$\geq 99\%$	Mensual	% de tarjetas entregadas antes de 15 días	%
Cumplimiento del plazo de entrega del canal presencial	$\geq 99\%$	Mensual	% de tarjetas entregadas antes de 7 minutos	%
Índice de calidad Percibida del servicio en canal presencial	$\geq 8$	Mensual	Valoración de los usuarios del servicio por oficina y período horario	Puntos
Índice de calidad Percibida del servicio en canal telemático	$\geq 8$	Mensual	Valoración de los usuarios del servicio realizado en el centro de producción	Puntos
nº de reclamaciones puestas por los usuarios	$\leq 1\%$	Mensual	% de usuarios que reclaman por mal servicio prestado	%
Índice de calidad Producida del servicio en canal presencial	$\geq 8$	Mensual	Evaluación mediante Cliente Misterioso de la atención prestada por los agentes. Por oficina y período horario	Puntos
Índice de calidad Producida del servicio en canal telemático	$\geq 8$	Mensual	Evaluación mediante Cliente Misterioso de la atención prestada por los agentes en el centro de producción.	Puntos
Tiempo de espera en Oficinas con Gestor de Colas	$\geq 80\%$	Mensual	Contactos atendidos antes de 15'. Por oficina y período horario	%
Índice de Evaluación de Reclamaciones	$\geq 99\%$	Mensual	Evaluación de calidad de la gestión y respuesta a las reclamaciones	%
Índice de Gestión de quejas	$\leq 1\%$	Mensual	Evaluación cumplimiento tiempos de respuesta a reclamaciones	%
Indicador de absentismo	$\leq 1\%$	Mensual	horas de servicio no cubiertas/horas de servicio previstas	%
Índice de Rotación	$\leq 5\%$	Mensual	bajas voluntarias frente a las finalizaciones de contratos	%

## **ANEXO 9.4**

### **Protocolo de recogida de Efectivo definido en el Anexo 9.5**



## IT.75.05 PROTOCOLO DE RECOGIDA EFECTIVO

Para facilitar la contabilidad y llevar a cabo un control de ingresos mensual de cada una de las Oficinas de Gestión se establecerá un método sistemático y homogéneo por el cual independientemente de la periodicidad de recogida del efectivo pueda realizarse una labor de control efectiva en cualquier momento, estableciendo como medida base el mes natural completo.

El número de recogidas en las diferentes oficinas de gestión estará determinado por la cuantía de las recaudaciones semanales medias en los meses tipo. De esta forma se establecen tres modelos de recogida:

- **Semanal:** facturaciones semanales por **encima de los 10.000€.**
- **Quincenal:** facturaciones semanales **entre 5.000€ -- 10.000€.**
- **Mensual:** facturaciones semanales **por debajo de los 5.000€.**

### Preparación del Efectivo en Oficinas:

- **Semanal:** Se pasarán a recoger **todos los MARTES de cada semana** con el fin de dar tiempo a cuadrar la caja de los domingos (en caso de que sean oficinas de guardia), y **cerrar la contabilidad por SEMANAS NATURALES COMPLETAS, de lunes a domingo**, con la premisa de que **siempre contaremos con la escala base del MES en el que nos encontremos** – si el día 1 es miércoles, cerraremos la semana de miércoles a domingo, y sólo entregaremos lo recaudado en el MES NATURAL.
- **Quincenal:** Se pasarán a recoger **un MARTES cada DOS SEMANAS. Se incluirán siempre semanas del MISMO MES.** Si la recogida coincide con recaudaciones de semanas correspondientes a diferentes meses, tan solo entregaremos a la empresa contratada al efecto la semana (o los días de la semana) que cierran el mes, guardando el resto de días para la siguiente recogida. Se respeta por tanto el MES NATURAL.
- **Mensual:** Se pasarán a recoger **el día 3 de cada mes** (de no ser laborable pasará al primer día laborable del mes). La **recogida** es por tanto a **MES NATURAL VENCIDO.** Solamente se entregará la recaudación correspondiente al mes anterior.

Para llevar un control exhaustivo de los ingresos **será necesario llevar un registro a través de unas plantillas por oficina en las que se recoja la recaudación diaria, el sumatorio semanal y para terminar el mensual final**, que es el que se reportará al departamento que corresponda del Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM). Esto permitirá poder llevar a cabo una revisión rápida y simple en el caso de encontrar descuadres. Con este mismo fin será necesaria la recopilación de los resguardos que facilita la empresa de recogida de efectivo, que deberán estar a disposición del CRTM cuando sean solicitados.

**ANEXO 9.5**

**Instrucciones sobre el  
procedimiento de facturación de las  
OO.GG**

Conforme a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se dictan las siguientes **INSTRUCCIONES**:

**Primera.** - Obligación de contabilización en el sistema informático GBIT

Las oficinas de gestión de la tarjeta de transporte público de la Comunidad de Madrid, deberán de contabilizar todos los movimientos de facturación y cobro, así como las operaciones no facturables, en el sistema informático GBIT al efecto facilitado por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

**Segunda-** Arqueos diarios de la facturación

Diariamente cada oficina de gestión realizará un arqueo distinguiendo el dinero en efectivo recaudado y los ingresos producidos a través de los terminales TPV o similares facilitados por el CRTM. Para la realización del arqueo dispondrán de un listado de facturación donde se recogerán los movimientos del día, y en el que se distinguirán los producidos por ingresos en efectivo de los realizados en las terminales bancarias (TPV o similares).

Así mismo, diariamente deberán de elaborar un listado facilitado por los sistemas informáticos del CRTM respecto de aquellas operaciones que no son facturables.

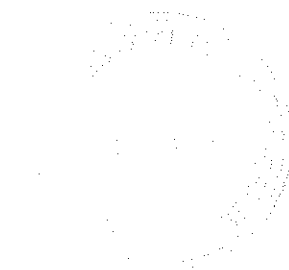
**Tercera:** Ingreso del efectivo

Las oficinas de gestión deberán ingresar semanal o mensualmente la recaudación del dinero en efectivo en la cuenta corriente de carácter restringido que será habilitada por el Área Económico-Financiera del CRTM.

En todo caso los ingresos mensuales deberán realizarse entre el 1y el 5 del mes siguiente al que se liquida. Del mismo modo, si los ingresos se hacen de forma semanal, el ingreso de la última semana se habrá de hacer entre el 1 y el 5 del mes siguiente,

## **ANEXO 9.6**

### **Material de oficina**



	Consumo anual
Folios A4 (paquetes de 500 folios)	668
Bolígrafos	2200
Rotuladores	200
Fluorescentes	200
Grapas	800
Clips	100
Grapadoras	50
Quita-grapas	50
Tijeras	30
Post-it pequeños	300
Post-it medianos	500
Celo	600
Portacelos	26
Gomas elásticas	100
Taladradora papel	27
Almohadilla de sello	100
Portasello	26
Carpetas cartón	2
Bandejas	50
Papeleras	16
Pilas LR6 AA 1,5V (caja fuerte)	26
Pilas LR03 AAA 1,5V (caja fuerte)	26