



**Área de Servicios al Cliente**  
Servicio de Atención al Cliente

# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE METRO DE MADRID**

**JUNIO 2021**



## Índice

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. ALCANCE DEL SERVICIO A PRESTAR .....</b>	<b>4</b>
<b>3. EJECUCIÓN DEL CONTRATO .....</b>	<b>5</b>
3.1. Fases y planificación de los trabajos .....	5
3.2. Dirección y seguimiento del proyecto .....	6
3.3. Instrumentos mínimos de dirección y seguimiento del proyecto .....	7
<b>4. SERVICIO DE ATENCIÓN .....</b>	<b>8</b>
4.1. Lugar de prestación del servicio .....	8
4.2. Horario .....	8
4.3. Actividades y tipología del servicio .....	8
<b>5. VOLÚMENES Y DIMENSIONAMIENTO .....</b>	<b>12</b>
5.1. Dimensionamiento .....	12
<b>6. INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS INFORMÁTICOS .....</b>	<b>13</b>
6.1. Espacio físico y mobiliario .....	13
6.2. Aplicaciones Informáticas y herramientas .....	13
6.3. Mantenimiento y soporte de las Infraestructuras .....	14
<b>7. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD .....</b>	<b>15</b>
7.1. Plan de Calidad .....	15
7.2. Manuales y procedimientos .....	15
7.3. Control y seguimiento de la calidad .....	16
7.4. Control de Calidad Interna .....	19
7.5. Control de Calidad Externa .....	20
7.6. Incumplimiento de los niveles de Calidad .....	21
7.7. Comités de seguimiento .....	21
<b>8. PLAN DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>21</b>
8.1. Estructura organizativa .....	22
8.2. Proceso de selección .....	22
8.3. Organización del servicio .....	23
8.4. Formación .....	23
8.5. Control de presencia .....	26
8.6. Absentismo .....	26
8.7. Rotación .....	26



## Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

8.8. Uniformidad .....	27
8.9. Satisfacción de los agentes.....	27
<b>9. PLANES DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>28</b>
9.1. Plan de Transición del Servicio.....	28
9.2. Plan de Devolución del Servicio .....	28
9.3. Requisitos Mínimos .....	29



## **1. OBJETO**

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones de la prestación del servicio de información y atención al cliente de los Centros de Atención al Cliente de Metro de Madrid, así como de venta de productos oficiales. Estos centros están gestionados por el Servicio de Atención al Cliente.

## **2. ALCANCE DEL SERVICIO A PRESTAR**

Las oficinas en las que se prestará el servicio objeto de esta licitación se ubican en las siguientes estaciones:

- Sol (atención al cliente y tienda)
- Plaza de Castilla (atención al cliente, tienda y oficina de objetos perdidos)

En los centros se prestará un servicio de atención presencial y directa a los clientes de Metro de Madrid. El objetivo principal es facilitarles la información solicitada y resolver las dudas que presenten respecto al servicio prestado por Metro de Madrid, cumpliendo todos los estándares de calidad exigidos. Además, se comercializan los productos oficiales de Metro.

Así mismo, se podrán realizar otras actividades adicionales, relacionadas con la Atención al Cliente, como realización de encuestas a los clientes, promociones comerciales de Metro, etc.

El Centro de Atención al Cliente de Plaza de Castilla es además “Oficina de Objetos Perdidos”, de los objetos encontrados en nuestra Red de transporte. Aquí se realizará la recepción de objetos, así como su clasificación y gestión. En el caso de encontrar al propietario, se hará la entrega al cliente: En caso contrario se preparará para la retirada por parte del Servicio de Logística de Metro, cuando se haya superado el periodo de almacenaje establecido en procedimiento.

La adecuación del espacio para la realización de estas tareas correrá a cargo de Metro de Madrid, que además podrá variar la ubicación y lugar de prestación del servicio en función de las necesidades, así como los horarios, previa notificación a la empresa



adjudicataria. En ningún caso, lo anterior supondrá incremento del precio de adjudicación.

Se establecerá tras la firma del contrato mediante la correspondiente acta de inicio.

### **3. EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

#### **3.1. Fases y planificación de los trabajos**

La ejecución del presente contrato se llevará a cabo en tres fases, siendo los principales hitos de cada una de ellas los expuestos a continuación.

#### **FASE I. ENTRADA-TRANSICIÓN**

Previo al inicio de la prestación del servicio en los centros de atención al cliente, es necesaria la realización de ciertas actuaciones para llevar a cabo el plan de transición del servicio, incluyendo en particular las siguientes actividades:

- Presentación del programa de trabajo actualizado, incluyendo la programación de las actividades y recursos de cada fase, que habrá de ajustarse a las fechas de inicio y plazo de ejecución. Además, se presentará una propuesta de estructura organizativa y propuesta de plan de transición, para su aprobación por los responsables del proyecto de Metro. Se presentará durante los diez primeros días de vigencia del contrato.
- Elaboración del plan de formación inicial y continua de los agentes y supervisores, con el cronograma correspondiente.
- Contratación y formación inicial de los agentes y supervisores.
- Envío del listado del personal que prestará servicio, así como el currículum de cada uno de ellos.
- Elaboración del plan global de supervisión del servicio.
- Cronograma de realización de los trabajos en la transición del servicio.



## **FASE II: GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

Gestión y prestación ordinaria de los servicios, incluyendo la realización de las siguientes actividades:

- Prestación de servicios descritos en el apartado “4.3. Actividades y tipología del servicio”.
- Presentación de los informes correspondientes, recogidos en el apartado “7.3. Control y seguimiento de la calidad”.
- Impartición de la formación continua necesaria a los agentes y supervisores.
- Elaboración de los documentos o manuales necesarios para la prestación del servicio.
- Aseguramiento de la calidad de los servicios prestados.

## **FASE III: TRANSICIÓN - SALIDA**

Realización de las actuaciones necesarias para llevar a cabo la transición (salida) del servicio - ver apartado “9. Plan de transición y devolución del servicio”-, incluyendo en particular las siguientes actividades:

- Propuesta del plan de devolución del servicio para aprobar por Metro de Madrid.
- Métodos previstos para hacer la transferencia de conocimiento.
- Dejar actualizados todos los datos e informes mensuales y anuales hasta la fecha de finalización de su contrato.
- Todas las actividades relacionadas para la fase II en la medida en que el adjudicatario continúe prestando servicios, con excepción de la revisión y prueba periódica de plan de contingencia.

Esta fase comenzará tres meses antes de la finalización del contrato.

### **3.2. Dirección y seguimiento del proyecto**

#### **■ Por parte de Metro de Madrid**

El proyecto tendrá como director a la persona titular del Área de Servicios al Cliente, y como responsable del contrato a la persona del Área que se designe a estos efectos. Intervendrán igualmente el Responsable del Servicio de



## Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

Atención al Cliente, el Coordinador de Atención al Cliente y los técnicos de este servicio.

### ■ Por parte del adjudicatario

- Director del Proyecto, que actuará como máximo responsable e interlocutor con el titular del Área de Servicios al Cliente.
- Responsable de Cuenta, que será el responsable de la dirección ordinaria de todos los servicios del contrato, así como de la coordinación de las acciones de formación y calidad.

### 3.3. Instrumentos mínimos de dirección y seguimiento del proyecto

Para la correcta gestión, supervisión y dirección del proyecto, se constituirán los siguientes órganos:

#### ■ Comité de Dirección

Formarán parte de él al menos los respectivos Directores, el Responsable de Cuenta de la empresa adjudicataria y la persona responsable del contrato por parte de Metro, que se reunirá antes de la fecha de comienzo de la prestación de servicio y al menos cada 12 meses para la supervisión del servicio.

#### ■ Comité de Seguimiento

Formará parte de él al menos el Responsable de Cuenta de la empresa adjudicataria y por parte de Metro de Madrid, el Coordinador y los Técnicos de Atención al Cliente.

Este comité se reunirá ordinariamente con carácter mensual. Con anterioridad a cada una de tales reuniones, el Responsable de Cuenta remitirá los informes mensuales (informe de gestión, informe ejecutivo del servicio e informe de RRHH), facturación y desglose de horas de servicio, seguimiento de acciones de mejora mensuales, así como otra documentación solicitada previamente por Metro de Madrid.

Con un máximo de 7 días desde la realización del Comité de Seguimiento, el Responsable de Cuenta remitirá a Metro de Madrid el acta con todos los temas tratados en la reunión para su aprobación.



## **4. SERVICIO DE ATENCIÓN**

### **4.1. Lugar de prestación del servicio**

El servicio se prestará en los Centros de Atención al Cliente situados en las instalaciones de Metro de Madrid, en las estaciones de Sol y Plaza de Castilla, como ya hemos comentado, aunque durante el contrato Metro podrá modificar la ubicación de estos centros, sin que esto suponga un incremento del precio de adjudicación, o proceder al cierre de alguno de ellos.

### **4.2. Horario**

El horario inicial de los Centros de Atención al Cliente es:

- **De lunes a viernes (no festivos):** de 07:00 a 21:00 horas
- **Sábados, domingos y festivos:** de 10:00 a 20:00 horas

Este horario podrá verse modificado de forma puntual o permanente, realizando Metro de Madrid la comunicación con al menos 48 horas para poder organizar los trabajos con los horarios, el personal, etc.

### **4.3. Actividades y tipología del servicio**

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

#### **A. INFORMACIÓN AL CLIENTE**

Es el servicio principal que se ofrece en los Centros, enfocado a todos los clientes que utilizan los servicios prestados por Metro de Madrid. Las actividades a desarrollar dentro de este servicio son:

- **Información General de Metro de Madrid**
  - ❖ Tarifas: Toda la información sobre tarifas de viaje, abonos de transportes, abono turístico, etc.
  - ❖ Horarios. Horarios de apertura y cierre del servicio, horario de bicicletas...
  - ❖ Tabla de frecuencia de trenes. Intervalo medio entre trenes según la línea, día de la semana y horario





## Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

- ❖ Trayecto óptimo entre dos puntos. Cálculo del trayecto recomendado y duración estimada del mismo.
  - ❖ Accesos. Ubicación exacta de los accesos al metro, características especiales de alguno de ellos.
  - ❖ Estaciones. Ubicación, vestíbulos, líneas, conexiones.
  - ❖ Servicio en las estaciones. Ascensores, escaleras mecánicas, cobertura móvil, cajeros automáticos.
  - ❖ Accesibilidad. Estado de las instalaciones relacionadas con la accesibilidad (ejemplo: ascensores o escaleras mecánicas.).
  - ❖ Obras en curso y previstas que afecten a la red de metro. Duración estimada y alternativa, tanto en la red de metro como externas.
  - ❖ Normativa existente. Reglamento de viajeros, viaje con bicicletas o perros.
  - ❖ Plan de Emergencias. Directrices en caso de emergencia.
  - ❖ Eventos. Información sobre acontecimientos (ejemplo: culturales o deportivos) en la red de Metro.
  - ❖ Andén Cero. Nave de Motores de Pacífico, Estación de Chamberí, Museo Caños del Peral y Exposición de Chamartín.
- **Incidencias del servicio de Metro**
    - ❖ Tramo y zona afectada por la incidencia
    - ❖ Duración aproximada
    - ❖ Alternativas en la red
    - ❖ Alternativas de transporte externas a Metro
  - **Información sobre la Tarjeta de Transporte Público (TTP)**
    - ❖ Trámites. Cómo obtenerla, documentación necesaria, utilización, cómo gestionar las incidencias, dar citas...
    - ❖ Oficinas de gestión operativas. Ubicación y horarios



## Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

### ■ Información de Madrid

- ◊ Callejero
- ◊ Ocio. Espectáculos y cultura
- ◊ Alternativas de acceso en transporte público

### ■ Información sobre otros transportes

- ◊ RENFE cercanías
- ◊ EMT y autobuses interurbanos de la Comunidad de Madrid

## B. ACTIVIDAD COMERCIAL

En los Centros se realizará la comercialización y venta de los productos oficiales de Metro de Madrid que se considere oportunos.

Para la venta de estos productos se utilizará una aplicación informática facilitada por Metro de Madrid. En cada turno, se realizará el arqueo de caja y liquidación de la recaudación resultante de la comercialización de estos productos. Con la periodicidad establecida (quincenal, mensual...), Metro de Madrid procederá a la retirada de la recaudación correspondiente a ese periodo. El adjudicatario será el responsable de facilitar cambio de moneda a los centros, así como del posible quebranto de moneda resultante del arqueo de caja.

Diariamente se revisará el stock de productos en el Centro, anotándolo en el archivo correspondiente.

## C. GESTIÓN DE OBJETOS PERDIDOS

El Centro de Atención al Cliente de Plaza de Castilla es además Oficina de Objetos Perdidos. Allí se almacenarán, durante el periodo de tiempo establecido, los objetos perdidos encontrados en la Red de Metro de Madrid.

Diariamente los objetos serán entregados por el Servicio de Logística de Metro para ubicarlos en el almacén habilitado en la oficina. El personal deberá responsabilizarse de los objetos perdidos entregados por otros clientes o por el departamento de Logística, almacenarlos en la zona destinada para ello y gestionar la devolución a su propietario si apareciera, o bien prepararlos para la posterior retirada y traslado a la Oficina de Objetos Perdido del Ayuntamiento, CRTM u otros organismos por parte del Servicio de Logística de Metro.



Para la gestión de estos objetos se proporcionará todo el equipamiento necesario, así como una aplicación informática donde se irán registrando los diferentes estados de los objetos, y a través de la cual se podrán realizar consultas.

### **D. ENTREGA DE PEDIDOS REALIZADOS EN LA TIENDA ONLINE DE METRO**

Los Centros de Atención al Cliente son también un punto de recogida de pedidos que realicen los clientes en La Tienda de Metro de Madrid ([www.latiendademetrodemadrid.com](http://www.latiendademetrodemadrid.com)).

Los agentes reciben los paquetes preparados con los pedidos realizados en la tienda online y los entregan a los clientes, registrando los diferentes estados en la aplicación de venta y gestión.

### **E. RECEPCIÓN DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS**

Cuando un cliente quiera realizar una reclamación o sugerencia a Metro de Madrid, el agente le facilita la hoja oficial correspondiente. Una vez cumplimentada, el agente comprueba que ha registrado todos los campos imprescindibles y le entrega una copia al cliente. El original será remitido al Servicio de Atención al Cliente para su gestión, tanto por correo electrónico como a través de la valija interna.

### **F. REPOSICIÓN Y COLOCACIÓN DE MATERIAL IMPRESO Y SOPORTES**

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

Deberán realizar una limpieza de manera semanal al detalle, de los artículos a la venta que están en la exposición, para lo que se les facilitará el material necesario. La limpieza general diaria del centro la realizará personal de Metro de Madrid.

### **G. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS**

Sujeto a las necesidades expresas de Metro de Madrid, puede ser necesaria la ejecución de tareas específicas no descritas en los puntos anteriores y que guardarán relación con la atención a los clientes, como por ejemplo la realización de ciertas encuestas puntuales a los clientes.



Para la determinación del precio de las horas adicionales dedicadas a estas tareas se utilizará el importe del precio medio por hora ofertado.

La relación de actividades recogidas en este documento es indicativa y podrá ser modificada en función de la evolución de la actividad de la empresa. Las modificaciones serán comunicadas con antelación suficiente a la empresa adjudicataria para que pueda ajustar la actividad y preparar a su personal para ofrecer los mismos niveles de calidad exigida. Estas modificaciones no implican incremento en el importe de adjudicación.

## 5. VOLÚMENES Y DIMENSIONAMIENTO

### 5.1. Dimensionamiento

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio conforme a los horarios establecidos, los cuales podrán ser modificados por los responsables de Metro de Madrid, previa notificación a la empresa.

A continuación, se muestran los puestos que deberán prestar servicio en jornadas laborables, sábados, domingos y festivos. Independientemente del dimensionamiento final, y de cara a homogeneizar las distintas ofertas, las empresas deberán ofertar de acuerdo al siguiente dimensionamiento orientativo:

#### ▪ Sol. CAC

- Lunes a viernes no festivos:
  - 1 puestos de 7:00 a 22:00 horas
- Sábados, domingos y festivos:
  - 1 puesto de 10:00 a 22:00 horas

#### ▪ Plaza de Castilla. CAC y OP

- Lunes a viernes no festivos:
  - 2 puestos de 7:00 a 22:00 horas
- Sábados, domingos y festivos:
  - 1 puesto de 10:00 a 22:00 horas
- Sábados:



- 1 puesto de 10:00 a 16:00 horas

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos suficientes y tener la capacidad de cubrir cualquier modificación solicitada por parte de Metro de Madrid con un máximo de 48 horas. Así mismo, en el caso de existir circunstancias excepcionales que obliguen a prestar servicio fuera del horario establecido, deberán tener capacidad de afrontar esta situación. Por este motivo, las empresas licitadoras deberán especificar en su oferta técnica los mecanismos de los que disponen, o dispondrían para poder cubrir las modificaciones en las condiciones indicadas. Para la consideración de días laborables, sábados, domingos y festivos, se aplicará el calendario laboral de Madrid capital.

Con este dimensionamiento propuesto, el número de horas de prestación de servicio para los tres años de duración del contrato es de **43.000 horas**, que serán la base para la presentación de la oferta económica.

Tanto el número de centros, el dimensionamiento y el horario podrá ser modificado por Metro de Madrid durante el contrato según necesidades, informando con al menos 48 horas a la empresa adjudicataria.

Estas modificaciones no implican incremento en el importe/hora de adjudicación.

## 6. INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS INFORMÁTICOS

### 6.1. Espacio físico y mobiliario

Los Centros de Atención al Cliente de Sol y Plaza de Castilla. Cuentan con todos los medios físicos y tecnológicos necesarios para el desarrollo de todas las actividades y funciones del servicio especificado.

### 6.2. Aplicaciones Informáticas y herramientas

Para el desarrollo de la actividad se utilizarán los equipos y aplicaciones informáticas facilitadas por Metro de Madrid, tanto específicas de Metro como las herramientas externas que se consideren necesarias



En el caso de implantar nuevas aplicaciones informáticas, y con carácter previo a su utilización, Metro de Madrid y la empresa adjudicataria planificarán el alcance y método de formación para el personal.

La empresa adjudicataria tendrá que poner a disposición de cada una de las oficinas una aplicación informática que permita anotar cada una de las visitas recibidas y su tipificación, es decir, poder seleccionar el motivo por el que acude (información de Metro, información turística, objetos perdidos, venta de productos...), siendo esta responsable de su mantenimiento. Las empresas licitadoras deberán ofertar un modelo de aplicación que cumpla estos requisitos.

La aplicación tiene que estar parametrizada de forma previa e instalada en los equipos el día que comience la prestación del servicio, con el objetivo de poder obtener automáticamente datos de la actividad de los centros: número de visitas por franja horaria, totales por día, totales por mes, por día de la semana, por tipo de día, por motivos, carga de trabajo por agente (nº de visitas por agente). Con estos datos se elaborarán los diferentes informes solicitados, y se dará acceso a Metro de Madrid para poder consultarlos cuando sea necesario.

### **6.3. Mantenimiento y soporte de las Infraestructuras**

La responsabilidad de todas las infraestructuras descritas en este apartado, tanto las correspondientes a las instalaciones como las tecnológicas, será de Metro de Madrid (a excepción de las aplicaciones suministradas por el propio adjudicatario). Para ello, Metro cuenta con diferentes departamentos que se encargarán del correcto funcionamiento y del buen estado de las mismas.

Cualquier incidencia o anomalía en su funcionamiento deberá ser comunicada por los agentes mediante el procedimiento correspondiente para su reparación.

## **7. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

### **7.1. Plan de Calidad**

El adjudicatario deberá garantizar que el servicio se cumple con los niveles de calidad exigida por Metro de Madrid. Por ello deberá presentar un **“Plan de Calidad y seguimiento del servicio”** donde recogerá y definirá una metodología de trabajo que asegure que los servicios prestados cumplen con las especificaciones establecidas.

Para conseguir los **objetivos** exigidos deberá:

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

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

- Medir y analizar indicadores cualitativos y cuantitativos propuestos.
- Analizar la calidad percibida y ofrecida.
- Analizar las desviaciones e implantación de las medidas correctoras mediante planes de acción predeterminados.
- Realizar un seguimiento específico de reclamaciones del servicio.
- Implantación de un sistema de mejora continua.
- Definir las herramientas y metodologías de trabajo.

Las empresas licitadoras deberán presentar una propuesta de Plan de Calidad en línea a lo descrito anteriormente, a modo de ejemplo de cómo abordarían este trabajo.

### **7.2. Manuales y procedimientos**

Metro de Madrid facilitará al adjudicatario los siguientes manuales y procedimientos que asegurarán el correcto funcionamiento del servicio, considerándose tanto los manuales de atención, como los de prestación y de utilización de las herramientas del servicio.



- **MA-AC-02 Manual de atención al cliente para los agentes CAC.** Describe el conjunto de comportamientos, la actitud y conocimiento del servicio que deben mostrar los agentes en su relación con los clientes.
- **PR-AC-03 Estructura de la información en el CIAC-CAC.** El objeto de este documento es la descripción detallada de la localización, formato y contenido de la información que se maneja en los Centros de Atención al Cliente.
- **PR-AC-05 Protocolo del Proceso del Soporte del Servicio CIAC-CAC.** Presenta la configuración y los pasos a seguir para asegurar el funcionamiento adecuado de los sistemas informáticos.
- **PR-AC-07 Prestación Servicio CAC.** Descripción de las pautas de actuación a seguir durante el proceso de prestación del servicio de los Centros de Atención al Cliente, ante los requerimientos de los clientes.
- **Manual de Gestión de Objetos Perdidos.** Describe la sistemática de trabajo para gestión de los objetos perdidos desde su entrega hasta la retirada, así como la herramienta informática para su gestión.
- **Metro de Madrid. Información general.** Describe los conocimientos mínimos sobre el funcionamiento de Metro de Madrid que tendrán que utilizar los agentes para poder facilitar información y asistencia a los clientes, así como los recursos disponibles para su ampliación.
- **Manual de la aplicación de venta.** Describe la sistemática de trabajo para la venta de productos oficiales de Metro de Madrid, así como la herramienta informática para su gestión.

### 7.3. Control y seguimiento de la calidad

La empresa adjudicataria presentará, con la periodicidad indicada, al menos los siguientes reportes de actividad e informes. Las empresas licitadoras deberán presentar ejemplos de tipo de informes de las características que se indican.

#### 7.3.1. Reporte diario

- Incidencias acaecidas a lo largo de la jornada, reclamaciones, albaranes de pedidos online...





## Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

- Ventas del día de artículos de Metro, otros productos comercializados, o cualquier otro producto o servicio que se decida, indicando el stock inicial, la venta en el turno 1, el stock intermedio, la venta en el turno 2 y el stock al final del día.
- En el caso de Plaza de Castilla, gestión de OOPP: rutas recibidas, objetos en cada una, objetos entregados o enviados a otros organismos.

### 7.3.2. Informes semanales

Reporte semanal de la actividad (todos los lunes o primer día no festivo de la semana siguiente):

- Día a día: tipificaciones de visitas, ventas, avisos (nº aviso, problema, solución), incidencias, reclamaciones, objetos perdidos, registro de recogidas.
- Global de la semana: tipificaciones, ventas, observaciones, otros.

### 7.3.3. Informes mensuales

A continuación, se enumeran los informes mensuales que deben ser entregados para analizar el seguimiento del centro. Estos se entregarán como máximo el día 10 del mes siguiente a la prestación del servicio analizado, y su formato será consensuado entre la empresa adjudicataria y Metro de Madrid.

#### ▪ Informe de gestión

El informe tendrá los gráficos y tablas correspondientes a los puntos expuestos a continuación, así como una explicación de los datos y evoluciones. Los análisis se realizarán por centro y un global de todos.

- Visitas totales mensuales, por día, por franja horaria y tipo de día.
- Evolución diaria y mensual de visitas.
- Nº de visitas atendidas por agente (por franja horaria, por día, por tipo de día...)
- Distribución de visitas por tipo (nº y %)
- Número de ventas totales mensuales, por día, por categoría de producto, por producto, por vendedor...



## Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

- Evolución diaria y mensual del número de ventas.
- Recaudación total diaria y mensual.
- Evolución de la recaudación diaria y mensual.
- Reclamaciones, nº mensual y tipología, evolución con el mes anterior, análisis de las principales causas de reclamación y sugerencias de posibles soluciones de las que estén relacionadas con las oficinas.
- Gestión de OOPP: nº de objetos recibidos y la gestión que se ha hecho con ellos (entregados, enviados a otros organismos, etc.). Evolución diaria y mensual. Este apartado sólo aparecerá para Plaza de Castilla.
- Tabla resumen de avisos del mes con nº incidencia, centro, descripción, fecha de apertura, fecha de cierre, satisfacción con la resolución.
- Análisis global cualitativo del funcionamiento del servicio y de la evolución del mismo.

### ▪ Informe de RRHH

- Rotación: evolución mensual y gráfico. Análisis.
- Absentismo: evolución mensual y gráfico. Análisis.
- Formación realizada durante el mes por agente. Evolución mensual por agente
- Análisis de los fichajes realizados, incidencias detectadas y medidas adoptadas
- Otros datos de interés

### ▪ Listado de personal

Antes del día 24 del mes anterior, se enviará el cuadrante del personal que prestará servicio en cada uno de los centros durante el mes siguiente.

#### 7.3.4. Informes anuales

Una vez finalizado el año, se realizará un informe anual que se entregará a finales de enero, donde se plasmará la evolución del centro durante todo el año, tanto de la gestión del servicio como de RRHH.

El informe tendrá los gráficos y tablas correspondientes a los puntos expuestos a continuación, así como una explicación de los datos y evoluciones. Los análisis se realizarán por centro y un global de todos.

- Visitas totales anuales y mensuales.
- Evolución anual y mensual de visitas.
- Distribución de visitas por tipo (nº y %)
- Número de ventas totales anuales y mensuales, por categoría de producto, por producto, por vendedor...
- Evolución anual y mensual del número de ventas.
- Recaudación total anual y mensual.
- Evolución de la recaudación anual y mensual.
- Objetos perdidos gestionados. Datos anuales y evolución mensual.
- Análisis global cualitativo del funcionamiento del servicio y de la evolución del mismo.

#### ▪ Informe de RRHH

- Rotación: evolución mensual y gráfico. Análisis.
- Absentismo: evolución mensual y gráfico. Análisis.
- Formación realizada durante el mes por agente. Evolución mensual por agente
- Análisis de los fichajes realizados, incidencias detectadas y medidas adoptadas
- Otros datos de interés

### 7.4. Control de Calidad Interna

#### 7.4.1. Visitas periódicas

Realización de visitas periódicas a cada uno de los centros, al menos **dos por turno y centro al mes**, donde se comprobará que se están siguiendo las pautas e



instrucciones dadas por Metro de Madrid en la prestación del servicio, así como que la uniformidad y mantenimiento del centro sea el exigido.

El check list con los puntos a valorar en cada una de las visitas será consensuado con Metro de Madrid, y los resultados se remitirán mensualmente, junto con el envío del informe de gestión mensual.

### **7.4.2. Auditorías internas**

Se realizará al menos una auditoría interna anual por parte de la empresa adjudicataria para asegurar que se cumplen los requisitos establecidos en el “Plan de Calidad”.

## **7.5. Control de Calidad Externa**

### **7.5.1. Cliente Misterioso**

Metro de Madrid realizará evaluaciones mensuales de calidad de servicio por medio de “Cliente Misterioso”. Se deberá superar o igualar el estándar establecido de 9 sobre 10.

### **7.5.2. Encuestas**

Metro de Madrid realizará encuestas a los clientes, evaluando una serie de parámetros alineados con los definidos para la prestación del servicio. La medida de la satisfacción de los clientes sobre el servicio prestado deberá estar por encima o igualar de una nota de 8 sobre 10.

### **7.5.3. Auditorías Externas**

El servicio prestado en los centros de atención al cliente tiene la certificación **UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad o equivalente. Requisitos**, así como la **certificación del servicio de transporte público de pasajeros UNE-EN 13816 o equivalente**, por lo tanto, se realizarán auditorías tanto por parte de Madrid de Madrid como de la empresa certificadora a los servicios prestados en el centro.

Todas las prescripciones y especificaciones técnicas que se formulen en el presente pliego por referencia a cualesquiera de las tipologías normativas recogidas por el artículo 60.3 b) de la Directiva 2014/25/UE, de 26 de febrero, sobre Contratación Pública, habrán de entenderse hechas también a sus equivalentes,

correspondiendo al licitador acreditar dicha equivalencia en la forma establecida en el artículo 62.5 de la mencionada Directiva.

### **7.6. Incumplimiento de los niveles de Calidad**

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

### **7.7. Comités de seguimiento**

Como se ha descrito anteriormente, se establecerán reuniones mensuales entre el Responsable de Cuenta y Metro de Madrid, con el fin de valorar los niveles del servicio, los avances del proyecto, establecer prioridades y proponer áreas de mejora.

## **8. PLAN DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS**

Metro de Madrid, a través del Área de Servicios al Cliente, supervisará y controlará el servicio prestado por la empresa adjudicataria, siendo ésta la que se encargue de su organización y planificación, siempre con el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

Para alcanzar los objetivos marcados y asegurar la coordinación de la prestación del servicio, la empresa adjudicataria presentará un Plan de Organización y RRHH para la cobertura de todos los puestos solicitados. Las empresas licitadoras presentarán un ejemplo de modelo de plan de RRHH similar al que se les solicitaría en caso de resultar adjudicatarias. Este Plan recogerá al menos los siguientes apartados:

- Estructura organizativa
- Proceso de selección de personal
- Plan de formación
- La cobertura de los puestos requeridos y la capacidad de sustitución de personal en caso de necesidad o a requerimientos de Metro de Madrid

### 8.1. Estructura organizativa

Se establece siguiente organigrama de servicio:



### 8.2. Proceso de selección

La empresa adjudicataria será la responsable de la selección de personal según los perfiles indicados en el Pliego de Condiciones Particulares.

Metro de Madrid será informado, al final del proceso, del cumplimiento de los requisitos exigidos al personal seleccionado según el Pliego de Condiciones Particulares. Asimismo, el adjudicatario informará mediante los oportunos informes mensuales, de las modificaciones (altas, bajas y rotación) y sustituciones de plantilla.

El adjudicatario deberá garantizar la atención al cliente y el cumplimiento de los niveles de servicio establecido mediante el dimensionamiento previsto, teniendo prevista la sustitución inmediata en los casos de ausencia, baja, vacante, enfermedad... Mensualmente facilitará la relación de los agentes que prestarán servicio con una antelación al inicio del mes de al menos 7 días.

Metro de Madrid podrá solicitar la sustitución de aquellas personas que tras un seguimiento no cumplan con su trabajo de forma adecuada o no sean idóneas para el desempeño de sus funciones. También serán sustituidas si incumplen cualquier

normativa de los Centros de Atención al Cliente. El cambio se realizará en un plazo máximo de 10 días desde la comunicación.

Una vez revisados los CV, Metro de Madrid puede solicitar a la empresa adjudicataria una prueba de aptitud de las personas seleccionadas. Si estas pruebas no fueran superadas, se pedirá a la empresa la sustitución inmediata o la no incorporación a la prestación del servicio.

### **8.3. Organización del servicio**

El adjudicatario, en los diez primeros días desde la formalización del contrato, presentará la estructura organizativa que integrará el equipo de trabajo propuesto para la prestación del servicio, en la que se incluirán los roles de sus integrantes, así como las funciones y actividades que realizarán en el desempeño diario de los servicios.

Cualquier cambio de la estructura de personal directivo, así como del responsable de cuenta, se realizará previa comunicación a Metro de Madrid.

En el caso de huelga legal, la entidad adjudicataria deberá mantener puntualmente informada a Metro de Madrid sobre la incidencia de la misma en el servicio y de las medidas adoptadas para el menor impacto en el mismo. Una vez terminada la jornada y/o jornadas de huelga, se enviará un informe completo del desarrollo, y seguimiento de la huelga, así como del impacto en el servicio de atención e información al ciudadano.

### **8.4. Formación**

La empresa que resulte adjudicataria diseñará un **“Plan de formación”** del personal que preste el servicio, el cual deberá obtener la aprobación por parte de los responsables Metro de Madrid. Las empresas licitantes deberán presentar un modelo de plan de formación, con las características que se indican. Este plan incluirá al menos el siguiente contenido:

- Objetivo general del plan de formación.
- Grupos a los que va dirigido el plan y objetivos concretos de cada uno de ellos.



## Área de Servicios al Cliente

Servicio de Atención al Cliente

- Metodología que se utilizará en las distintas acciones formativas y personal que impartirá las acciones.
- Relación de las acciones concretas del plan de formación detallando partes, contenido y duración.

Metro de Madrid pondrá a disposición del adjudicatario la información necesaria para la elaboración y ejecución del plan.

Toda la formación inicial, continua y para el reciclaje será con cargo a la empresa adjudicataria, que deberá atender los siguientes criterios mínimos de formación para los supervisores y todos los agentes que vayan a prestar servicio:

**FORMACIÓN INICIAL:** dirigida al personal de nueva incorporación, que no podrá prestar servicio hasta que no la haya recibido. En caso de detectarse un agente sin formación prestando el servicio, se pedirá su sustitución inmediata, contando desde el momento de la solicitud como puesto no cubierto. Se deberá cubrir en el plazo máximo de 2 horas con un agente formado, dando lugar, en caso contrario, a las penalizaciones recogidas en el Pliego de Condiciones Particulares.

- **Formación general:**

- Atención al cliente

- Aptitudes/capacidades/habilidades
    - Fluidez verbal
    - Actitudes
    - Expresión y comprensión correcta, tanto oral como escrita
    - Organización del trabajo
    - Iniciativa

- **Formación específica:**

- La empresa, previo a la prestación del servicio, recibirá esta formación específica por parte de Metro de Madrid.

- Conocimiento sobre Metro de Madrid y el servicio prestado en los centros:
      - Organización de Metro y principales actividades
      - Procedimientos e información para poder prestar las actividades descritas en el punto “4.3. Actividades y Tipología del Servicio”





- Conocimiento y manejo de las aplicaciones informáticas específicas para la prestación del servicio.

Los documentos descritos en el apartado “7.2. Manuales y procedimientos” son la base para la formación del personal de los centros.

Es necesario que, de forma previa a la prestación del servicio, el personal esté formado en todos los puntos anteriormente expuestos. Así mismo, además del personal adscrito al centro, será obligatorio que haya al menos 2 personas adicionales con la misma formación, actuando como back up para cubrir el servicio en caso de cualquier incidencia.

La duración de la formación inicial para cada agente de nueva incorporación al servicio no podrá ser inferior a 20 horas.

### **FORMACIÓN CONTINUA Y DE RECICLAJE**

La formación continua estará dirigida a todo el personal que preste servicio en los Centros de Atención al Cliente, y su objetivo es la asimilación de nuevos conocimientos, procedimientos y análisis de la problemática de la atención, o de nuevos servicios, mejoras o modificaciones de los actuales.

La formación para el reciclaje tiene como objetivo la mejora de las habilidades necesarias para el desempeño del puesto y que previamente han sido evaluadas.

El adjudicatario habrá de impartir a cada agente una formación mínima continua y de reciclaje de al menos 40 horas por cada doce meses, que contemplará en particular las necesidades formativas ocasionadas por los cambios en el servicio o la mejora éste. Estas horas siempre serán fuera del horario de servicio, pudiéndose ampliar por parte del licitador en su propuesta.

### **8.5. Control de presencia**

La puntualidad en la apertura 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 no superior a **dos horas** desde la hora prevista de inicio del turno. El no cumplimiento de este requisito dará lugar a las penalizaciones correspondientes. En cualquier caso, el tiempo durante el cual el servicio quede descubierto no será facturado.

Para garantizar que este requisito se cumpla, la empresa adjudicataria deberá tener un sistema de control de presencia, que deberá poner a disposición de Metro de Madrid, siempre que éste lo requiera. Las empresas licitadoras mostrarán en la oferta técnica el sistema del que disponen y su funcionamiento, así como el sistema que utilizarán para detectar fallos en la cobertura del servicio y su solución en el tiempo estimado.

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

### **8.6. Absentismo**

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

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.

### **8.7. Rotación**

El índice de rotación establecido no debe superior al 20% anual para todo el dimensionamiento del centro.



### **8.8. Uniformidad**

El personal que preste sus servicios en los centros deberá vestir en todo momento uniforme. El coste del mismo será asumido por la empresa adjudicataria.

Deberá constar como mínimo de:

- Traje de chaqueta (hombre/mujer).
- Dos camisas lisas
- Pañuelo/Corbata
- Zapatos
- Distintivo identificativo

La empresa adjudicataria presentará una propuesta de uniforme a Metro de Madrid para su validación. El plazo de renovación de la uniformidad será consensuado con los responsables de Metro de Madrid en función de las condiciones de uso.

Así mismo, los agentes deberán cuidar su imagen y aseo, estando el uniforme en perfectas condiciones. No está permitido el uso de complementos llamativos, relacionados con ideologías o que puedan herir la sensibilidad de los clientes.

La falta de alguno de los elementos acordados sin autorización previa por parte de Metro de Madrid supondrá la aplicación de las penalizaciones correspondientes.

### **8.9. Satisfacción de los agentes**

La empresa realizará anualmente una **medición del clima laboral** para conocer la opinión del personal de la plataforma y detectar las posibles áreas de mejora. Los resultados serán reportados a Metro de Madrid.

## 9. PLANES DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

### 9.1. Plan de Transición del Servicio

En el plazo de diez días naturales desde que se formalice el contrato, el adjudicatario deberá presentar un plan de transición que garantice el completo traspaso del servicio del adjudicatario actual al que resulte adjudicatario del presente contrato sin que afecte al servicio que se está prestando en la actualidad, pudiendo imponer Metro de Madrid la introducción de las modificaciones necesarias para asegurar el adecuado cumplimiento del contrato en los términos del pliego, siempre que no contravengan las cláusulas del contrato. Dicho plan deberá elaborarse sin que se produzca impacto alguno en la calidad del servicio prestado en la actualidad.

A continuación se establecen unos requisitos mínimos que deberá cumplir el nuevo adjudicatario para llevar a cabo el Plan de Transición. La ejecución de dicho plan definido podrá ser adaptada por los responsables de Metro de Madrid en el caso de que se produzcan circunstancias sobrevenidas.

Las líneas básicas del plan de transición son las siguientes:

- **Facilitación de los datos personales** (Nombre, Apellidos, DNI y perfil -Agente o Supervisor-) de todo el personal de nueva incorporación para poder darle de alta en los Sistemas de Metro de Madrid con antelación a la fecha de inicio del nuevo contrato.
- **Formación del personal de nueva incorporación.** Dicha formación será facilitada por personal de Metro de Madrid y tendrá que asistir al menos una persona de la nueva empresa adjudicataria, encargada de formar y reciclar a todo el personal a partir del inicio del contrato.
- **Presencia en el Centro durante al menos la primera semana de servicio** del Responsable de Cuenta y de la persona que asista a la formación de la empresa adjudicataria.

### 9.2. Plan de Devolución del Servicio

Tres meses antes de la finalización del contrato, el adjudicatario deberá elaborar una propuesta del plan de devolución del servicio para el momento en que finalice el contrato y se contrate la continuación a otro contratista, pudiendo imponer Metro de Madrid la introducción de las modificaciones necesarias para asegurar el adecuado



cumplimiento del contrato en los términos del pliego, siempre que no contravengan las cláusulas del contrato.

El adjudicatario deberá garantizar la transferencia del conocimiento adquirido como consecuencia de la realización del presente contrato, así como dejar actualizada todos los datos e informes mensuales y anuales hasta la fecha de finalización de su contrato.

### **9.3. Requisitos Mínimos**

Ambos planes deben dar respuesta a las siguientes cuestiones:

- Definición de la duración de los planes de transición y devolución ofertados y planificación de su ejecución.
- Cuantificación de recursos que se consideren necesarios para realizar la transferencia de conocimiento.
- Métodos previstos para hacer la transferencia de conocimiento (talleres, conferencias, cursos.).
- Requisitos que se deberían exigir al nuevo adjudicatario para completar la correcta transferencia de conocimientos.

Las empresas licitadoras deberán presentar un modelo de plan de transición y devolución, con las características que se indican.