

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría acceder al original.



CONSEJERÍA DE TRANSPORTES
E INFRAESTRUCTURAS



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES RELATIVO AL

**“SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL CONSORCIO
REGIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS REGULARES DE
LA COMUNIDAD DE MADRID”**

ÍNDICE

| | | |
|---------|--|----|
| 1 | INTRODUCCIÓN | 1 |
| 2 | OBJETO | 2 |
| 3 | ALCANCE | 2 |
| 4 | SITUACIÓN ACTUAL | 3 |
| 4.1 | Atención al cliente | 3 |
| 4.1.1 | Canal Presencial | 3 |
| 4.1.2 | Canal Telemático | 4 |
| 4.1.3 | Canal Telefónico | 4 |
| 4.2 | Recogida, custodia e ingreso de efectivo | 4 |
| 4.3 | Suministro de consumibles y mensajería | 5 |
| 4.4 | Coordinación y apoyo técnico | 5 |
| 5 | SERVICIOS QUE DEBEN PRESTARSE | 6 |
| 5.1 | Servicio de atención al cliente | 6 |
| 5.2 | Servicio de recogida, custodia e ingreso de efectivo | 7 |
| 5.3 | Servicio de suministro de consumibles y mensajería | 7 |
| 5.4 | Servicio de coordinación y apoyo técnico | 7 |
| 6 | ORGANIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO | 8 |
| 6.1 | Servicio de Atención al Cliente | 8 |
| 6.1.1 | Descripción de oficinas y equipos previstos | 8 |
| 6.1.1.1 | Oficinas de gestión | 8 |
| 6.1.1.2 | Oficina de Atención de Retiradas | 9 |
| 6.1.1.3 | Centro de producción | 9 |
| 6.1.1.4 | Equipo de atención telemática y apoyo a quejas y sugerencias | 9 |
| 6.1.1.5 | Equipo de backup | 9 |
| 6.1.2 | Adecuación y gestión del equipo de trabajo | 10 |
| 6.1.3 | Proceso de selección y formación | 12 |
| 6.1.3.1 | Selección y habilitación del personal | 12 |
| 6.1.3.2 | Formación del personal | 13 |
| 6.2 | Servicio de recogida, custodia e ingreso de efectivo | 15 |
| 6.2.1 | Descripción del servicio de recogida, custodia e ingreso de efectivo | 15 |
| 6.2.2 | Adecuación y gestión del equipo de trabajo | 16 |
| 6.3 | Servicio de suministro y mensajería | 16 |

| | | |
|---------|--|----|
| 6.3.1 | Descripción del servicio de suministro y mensajería | 16 |
| 6.3.2 | Condiciones del suministro | 17 |
| 6.3.2.1 | Originalidad y caducidad de los suministros | 17 |
| 6.3.2.2 | Lugar de entrega | 17 |
| 6.3.2.3 | Pedidos y tiempo de respuesta | 18 |
| 6.3.2.4 | Suministros defectuosos | 18 |
| 6.3.2.5 | Retirada de desechables y sobrantes | 18 |
| 6.3.3 | Adecuación y gestión del equipo de trabajo | 18 |
| 6.4 | Servicio de coordinación y apoyo técnico | 19 |
| 6.4.1 | Adecuación y gestión del equipo de trabajo | 20 |
| 6.4.1.1 | Estructura organizativa | 20 |
| 6.4.1.2 | Requisitos, funciones y dedicación del equipo de trabajo | 20 |
| 6.4.1.3 | Formación del personal | 27 |
| 7 | PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN DEL SERVICIO | 27 |
| 7.1 | Planificación | 27 |
| 7.1.1 | Plan de Gestión de Recursos y Personas | 27 |
| 7.2 | Seguimiento | 28 |
| 7.2.1 | Reuniones de seguimiento | 28 |
| 7.2.2 | Informes del desarrollo del servicio | 28 |
| 7.2.3 | Informes de análisis y cuadros de mando | 30 |
| 7.2.4 | Control de calidad del servicio | 30 |
| 7.2.5 | Acuerdo de nivel de servicio y penalizaciones | 31 |
| 7.3 | Valoración de los trabajos | 33 |
| 8 | transición, puesta en servicio y devolución | 34 |
| 8.1 | Plan de transición, puesta en servicio y devolución | 34 |
| 9 | ENTREGABLES | 35 |
| 10 | ANEXOS | 37 |

1 INTRODUCCIÓN

El Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de la Comunidad de Madrid (en adelante CRTM), conforme a la Ley 5/1985, de Creación del CRTM, es la autoridad única encargada de coordinar a todas las empresas que forman el Sistema de Transporte Público Regular de la Comunidad de Madrid y establecer las condiciones en las que debe prestarse el servicio. Entre las funciones que tiene atribuidas se encuentran la información y las relaciones con los usuarios. El Decreto 46/2013, de 6 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Dirección-Gerencia del CRTM, atribuye la competencia en materia de atención al cliente a la Secretaría General de este Organismo. A su vez, la Resolución de 7 de agosto de 2013, de la Dirección-Gerencia del CRTM, por el que se publica el acuerdo de la Comisión Delegada del Consejo de Administración de este Organismo, de fecha 11 de julio de 2013, determina que el Área de Calidad y Atención al Cliente, perteneciente a dicha Secretaría General, entre otras funciones, es la encargada de la tramitación y contestación de las quejas y sugerencias de los usuarios del transporte público, así como de la información al usuario sobre el transporte público dependiente del Consorcio, a través de los diversos canales de Atención al Ciudadano.

La red de transportes públicos regulares de la Comunidad de Madrid registró en 2019, último año normal, antes de la pandemia, algo más de 1.600 millones de viajes. Un aspecto fundamental de este transporte público es su intermodalidad. Esta característica es posible gracias a la existencia de títulos de transporte de transporte multimodal, propios del CRTM y no de los diferentes operadores de transporte. Así, prácticamente el 80% de estos viajes se realizaron con títulos personales; fundamentalmente abonos mensuales o anuales. Todos estos viajes se cargan en tarjetas de transporte público personales (en adelante TTP-personal). El 13% de los viajes se realizaron con títulos de 10 viajes, muchos de los cuales permiten viajar en diferentes modos (por ejemplo “metrobus 10 viajes”) que se cargan en tarjetas de transporte público no personales denominadas “multi” (en adelante TTP-multi).

Todas las TTP (personales y no personales) son soportes del CRTM que contienen títulos propios del CRTM. La personalización de las TTP-personal se realiza en las oficinas del CRTM, ya sea con presencia física del interesado, o bien mediante solicitud telemática, personalización en backoffice y posterior envío por correo postal. Las TTP-Multi, así como los títulos de transporte que se cargan en cualquiera de las TTP, se adquieren a través de una extensa red de distribuidores, garantizando así el acceso universal al transporte. En ese sentido, debemos considerar a todos estos usuarios como verdaderos clientes del CRTM.

Solo el 6% de los viajes se realizan con billetes sencillos propios de los distintos operadores de transporte. Aun así, siendo el CRTM la autoridad de gestión encargada, entre otras cuestiones, de definir la planificación de las infraestructuras del transporte público, la oferta de los servicios, el sistema tarifario y hacer seguimiento y control de los distintos operadores, todo usuario del transporte público regular de viajeros puede requerir atención del CRTM en algún momento.

La relación del CRTM con sus clientes y, en general, con los usuarios del transporte público de la Comunidad de Madrid es multicanal. En 2019 se alcanzaron casi 2 millones de atenciones. Estas atenciones consisten en información y trámites relacionados con la TTP.

Por canal las cifras registradas fueron las siguientes:

- Canal presencial: 1.279.154 atenciones.

- Canal web: 488.946 atenciones.
- Canal telefónico: 178.302 atenciones.

Los servicios prestados pueden clasificarse como sigue, habiéndose dado en 2019 los siguientes porcentajes:

- Información: 28,3%
- Atención de incidencias: 27,5%
- Personalización de nuevas TTP: 23,6%.
- Venta de TTP turística: 8,7%
- Actualizaciones de perfiles en TTP-personal: 6,7%
- Gestión de citas previas: 2,9 %
- Otras gestiones: 2,3%.

Un apartado especial, merece la gestión de quejas y sugerencias, que requiere de una labor de investigación y, en muchos casos, la coordinación con los operadores de transporte para dar una adecuada respuesta al cliente. En 2019 se alcanzaron los 68.000 expedientes.

Para dar un adecuado servicio al cliente, el CRTM ha ido implantando de forma continuada una red de oficinas que aporten una adecuada capilaridad en la atención presencial. Asimismo, ha estructurado equipos para acometer todas aquellas labores que no se realizan presencialmente. Para que todo ello funcione correctamente dispone de herramientas propias, en continua evolución y mejora, adecuadas a los procedimientos. Ese sistema requiere de la colaboración con empresas privadas que aporten el personal, con la formación y medios adecuados, así como la organización necesaria para que todo ello funcione coordinadamente y siga mejorando. Estando próximo a finalizar el contrato que ha permitido prestar el servicio entre los años 2018 y 2022, se requiere licitar un nuevo contrato que dé continuidad al servicio, y lo haga evolucionar en base a la experiencia obtenida estos años y a las perspectivas de los próximos.

2 OBJETO

El objeto del presente pliego es definir los requisitos técnicos para la prestación del servicio de "Atención al Cliente del Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de la Comunidad de Madrid".

3 ALCANCE

El servicio de Atención al Cliente del CRTM, implica la atención propiamente dicha de los clientes del CRTM y en general a todos los usuarios del transporte público colectivo de la Comunidad de Madrid, respecto de cualquiera de los productos y servicios de carácter comercial, actuales o que se implanten durante la vigencia del contrato, ofrecidos por el CRTM, a través de un sistema multicanal de comunicación, así como, de las actividades necesarias para su adecuada prestación, en los términos que se desarrollan en los siguientes apartados.

En síntesis, el servicio contempla:

- La atención al cliente, propiamente dicha.
- La atención presencial en la red de oficinas físicas de atención.
- La atención a través del canal telemático.
- La atención telefónica.
- La recogida, custodia e ingreso de efectivo.
- El suministro de consumibles y el servicio de mensajería necesarios para el desarrollo normal de la actividad.
- La coordinación y el apoyo técnico para el correcto desarrollo del servicio.

Para todo ello, la empresa adjudicataria dispondrá de personal suficiente y adecuado, adaptándolo, con diligencia, a las necesidades de cada momento a lo largo de la vida del contrato, así como de los medios materiales, que no se contemple expresamente como proporcionados por el CRTM.

El presente contrato se organiza en dos lotes que pretenden ser equilibrados, atendiendo a una lógica geográfica de las oficinas de atención presencial y funcional en lo no presencial.

En el anexo 1 se relacionan las oficinas y equipos de trabajo que se incluyen en cada lote, así como una estimación de dimensionamiento a partir de los horarios y dotaciones de personal inicialmente previsto. Asimismo, en el anexo 2 se presentan las ubicaciones de las oficinas previstas, inicialmente para cada lote.

4 SITUACIÓN ACTUAL

En la actualidad, el servicio de atención al cliente del CRTM es multicanal, centrándose especialmente en la venta y post-venta de la Tarjeta Transporte Público y en la Información General del Transporte de la Comunidad de Madrid.

Los tres canales de atención son el presencial, telemático y telefónico, con una media, en números redondos, de: 1.800.000 atenciones anuales, repartidas en 1.200.000 en el canal presencial, 400.000 en el canal telemático y 200.000 en el canal telefónico.

El desarrollo de este servicio ocupa a alrededor de 200 personas aportadas por las empresas adjudicatarias (dos lotes), de diferentes roles; todas ellas con un alto grado de capacitación en atención al público y en los conceptos y herramientas propias del CRTM.

4.1 Atención al cliente

4.1.1 Canal Presencial

El CRTM dispone, actualmente, de 25 oficinas de gestión presencial distribuidas geográficamente a lo largo de toda la Comunidad de Madrid en dos lotes (Zona Norte y Zona Sur). El horario, ubicación y puestos de atención de las oficinas de gestión actuales está en el anexo 1.

El canal presencial atiende a una media de 1.200.000 usuarios al año. A lo largo del contrato, el número de oficinas, el horario y los puestos de atención pueden variar en función del volumen de atenciones, de cambios de ubicación o de las adaptaciones de las oficinas actuales.

Este canal es el que más personal (agentes y supervisores de oficina) necesita, debido al número de oficinas y la amplitud de los horarios.

4.1.2 Canal Telemático

El CRTM dispone de un canal telemático para atender a los usuarios a través de sus páginas webs, Apps, correo electrónico, etc. Para ello, se cuenta con un equipo de back office que atiende este canal, cuyo dimensionamiento puede variar en función de las necesidades del servicio. Este equipo de back office atiende la personalización de TTP-personal solicitadas por web, las incidencias de la app “tarjeta transporte” y la información solicitada por correo electrónico. Asimismo, existe otro equipo que se encarga de atender las quejas y sugerencias, en apoyo y siguiendo las instrucciones de la unidad de reclamaciones del CRTM.

En el canal telemático se atiende a una media de 400.000 usuarios al año.

En la actualidad no se tiene presencia en redes sociales. No obstante, es posible que a lo largo del contrato se incorpore esta actividad, que se entendería dentro de este canal.

En la actualidad en este canal trabajan en torno a 20 personas, entre agentes y supervisores.

4.1.3 Canal Telefónico

El CRTM, en la actualidad, no tiene un canal telefónico propio, la atención telefónica común se presta directamente desde el teléfono general de información de la Comunidad de Madrid (012), aunque la información proporcionada, la formación de los agentes que prestan el servicio y la actualización de la información en la web del CRTM, sobre la que se basa la atención del 012, así como el soporte en caso de dudas, sí es responsabilidad del CRTM y parte del servicio que se viene prestando. Estas labores vienen siendo atendidas con el mismo equipo de backoffice.

En el canal telefónico se atiende a una media de 200.000 usuarios al año.

Si bien el acceso telefónico normal del cliente con el CRTM es a través del 012, el servicio de Atención al Cliente, contacta telefónicamente con los clientes cuando ello es necesario o conveniente para agilizar procesos o aclarar cuestiones que hayan llegado por otros canales, todo ello en base al principio de eficacia. Asimismo, existe un teléfono específico para atender consultas sobre retiradas de tarjetas y sanciones, que debido a su particularidad debe ser atendido directamente

4.2 Recogida, custodia e ingreso de efectivo

Las empresas adjudicatarias actuales prestan el servicio de recogida, custodia e ingreso en cuenta del CRTM, del efectivo que se dispone y genera en las oficinas de gestión. Para ello han contratado, a su vez, a una empresa especializada.

Actualmente, el volumen mensual de efectivo recaudado en las oficinas es:

LOTE 1

| Oficina | Recaudación efectivo |
|--------------------|----------------------|
| Moncloa | 32.000 € |
| Príncipe Pío | 25.000 € |
| Nuevos Ministerios | 16.000 € |
| Plaza Castilla | 22.000 € |
| Avda. América | 23.000 € |
| Coslada | 8.000 € |
| Torrejón de Ardoz | 10.000 € |
| Alcalá de Henares | 9.000 € |
| Collado Villalba | 5.000 € |
| Alcobendas | 6.000 € |
| T1-T2-T3 | 80.000 € |
| T4 | 50.000 € |

LOTE 2

| Oficina | Recaudación efectivo |
|---------------------|----------------------|
| CRTM | 10.000 € |
| Sol | 40.000 € |
| Atocha | 32.000 € |
| Méndez Álvaro | 12.000 € |
| Fuenlabrada Central | 7.000 € |
| Getafe Central | 11.000 € |
| Móstoles Central | 15.000 € |
| Leganés Central | 10.000 € |
| Alcorcón | 10.000 € |
| Aranjuez | 10.000 € |
| Parla | 10.000 € |
| Plaza Elíptica | 22.000 € |

Se trata de una cantidad estimada en función de la experiencia de los últimos años, pero la cantidad y la periodicidad de las recogidas puede variar a lo largo de la vigencia del contrato.

4.3 Suministro de consumibles y mensajería

En la actualidad, el CRTM aporta directamente o a través de otros acuerdos y contratos:

- Los locales donde se desarrolla la actividad.
- El hardware, software, periféricos y sistemas de comunicación necesarios.
- Las TTP-personales y TTP-multi necesarias.
- Los suministros de impresión de las TTP-personales y los tóners de impresoras multifunción necesarios. Esta cuestión será modificada en el presente contrato.
- La limpieza y mantenimiento de los locales, con un contrato específico para ello.
- Las empresas adjudicatarias actuales aportan:
 - Material de oficina.
 - Servicio de mensajería.

4.4 Coordinación y apoyo técnico

En la actualidad la coordinación y apoyo técnico está atendida con personal de las empresas adjudicatarias, con alto grado de cualificación y experiencia en el servicio, así como un elevado conocimiento de los productos, servicios, procedimientos y herramientas del CRTM. La empresa adjudicataria de cada lote actualmente aporta un jefe de proyecto, tres técnicos, cada uno de ellos orientado a determinados aspectos, aunque plenamente intercambiables, y dos coordinadores. Este equipo está en permanente contacto con el Responsable del Contrato y con los técnicos del Área de Calidad y Atención al Cliente, así como de otras cuyas competencias guardan estrecha relación con los productos y servicios sobre los que hay que

prestar la atención, de forma que exista una ágil y adecuada transmisión del conocimiento, de la información y de la estrategia del CRTM hacia el personal en contacto con el cliente y, en sentido contrario, supongan un canal óptimo para recoger feedback de dichos clientes. Estos equipos son, asimismo, los responsables de la organización práctica del servicio, su control y el reporte de cuanta información requiere el CRTM.

5 SERVICIOS QUE DEBEN PRESTARSE

Deberán prestarse los siguientes servicios:

5.1 Servicio de atención al cliente

Este servicio comprende las siguientes actividades principales:

- Cita Previa: Facilitar día y hora para acudir a una Oficina de Gestión a realizar una nueva tarjeta o cualquier otra gestión post-venta. Este servicio se presta en los tres canales. Supone el 3% de las atenciones en el canal presencial y un 60% en el canal telemático y telefónico.
- 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. Este servicio se presta en el canal presencial y en el telemático. Supone el 24% de las atenciones en el canal presencial y el 20% en el canal telemático.
- Servicio Post-Venta: Resolver y solucionar incidencias que los usuarios tengan con cualquiera de los Títulos de Transporte que comercializa o gestiona el CRTM. Se incluyen servicios como el duplicado de tarjetas, emisión de facturas, aplicación de descuentos, actualización de los datos de contacto del usuario y la compensación de títulos por incidencias en la red de transportes. Este servicio se presta en el canal presencial y en el telemático. Supone el 28% de atenciones en el canal presencial y el 7% en el canal telemático.
- Información: Facilitar información sobre la TTP, los títulos de transporte y el servicio integral de transportes de la Comunidad de Madrid. Este servicio se presta en los tres canales. Supone el 28% de las atenciones en el canal presencial, el 7% en el canal telemático y el 30% en el canal telefónico.
- Quejas y Sugerencias: Estudio y respuesta de las quejas y sugerencias que llegan al CRTM a través de los distintos canales. El CRTM recibe una media de 65.000 reclamaciones anuales, de las cuales, 12.000 son gestionadas por el CRTM directamente, siendo el 30-40% relacionadas con las TTP y los títulos de transporte. Un equipo de apoyo a la unidad de reclamaciones del CRTM estudia y contesta las reclamaciones atendidas directamente por el CRTM; además se hace seguimiento de las contestadas por los operadores de transporte.
- Atención en materia de retiradas y sanciones: Consiste en la atención a los usuarios cuyas tarjetas hayan sido retiradas por los servicios de inspección, facilitándoles los trámites de recuperación de las mismas, en los términos establecidos por el CRTM y los de abono, en su caso, de la sanción impuesta, así como la gestión de las fichas de irregularidades remitidas por los operadores de transporte.

Además de estos servicios, identificados en la actualidad, se podrá incorporar cualquier otro que, en materia de atención al cliente, se implante durante la vigencia del contrato, sin que ello suponga una modificación del mismo, siempre que pueda ser realizado en base a los roles de personal establecidos en este pliego.

En el anexo 3 se relacionan a título indicativo los procedimientos más relevantes de las actividades mencionadas.

5.2 Servicio de recogida, custodia e ingreso de efectivo

Este servicio comprende la recogida, custodia e ingreso de efectivo: Recoger, custodiar e ingresar en cuenta del CRTM, el efectivo recaudado en las oficinas de gestión.

5.3 Servicio de suministro de consumibles y mensajería

Corresponde a este concepto los siguientes aspectos:

- Suministro de material de oficina. Consiste en la adquisición de los materiales consumibles habituales necesarios para prestar el servicio. En este concepto se contempla el material de oficina propiamente dicho, pero también los productos de desinfección individual de los puestos de trabajo y material de protección individual que resulten necesarios, por ejemplo, frente a la COVID-19, así como el gel hidroalcohólico a disposición de los usuarios que visitan la oficina.
- Suministro de material para impresión. Aunque podrían considerarse como parte del material de oficina, se explicita en este punto dado su especial impacto en volumen y coste. Se trata del tóner de impresoras multifunción, las cintas de impresión de TTP y los kits de limpieza de las impresoras.
- Servicio mensajería: Realizar la distribución y enajenación de los materiales necesarios para prestar el servicio. Se contempla el material de oficina propiamente dicho, consumibles informáticos, TTP, los productos de desinfección individual de los puestos de trabajo y material de protección individual que resulten necesarios, por ejemplo, frente a la COVID-19. Debe tenerse en cuenta que las TTP serán proporcionadas por el CRTM, pero su distribución y custodia, una vez entregadas a la empresa adjudicataria, correrá por su cuenta.
- En el anexo 4 se relacionan a título indicativo los elementos más relevantes y la estimación de sus consumos.

5.4 Servicio de coordinación y apoyo técnico

La empresa adjudicataria asumirá la coordinación de todos los trabajos indicados anteriormente y prestará apoyo técnico al CRTM que permita llevar el seguimiento, control y mejora continua de los servicios prestados y, en general, de todo aquello que, en materia de atención al cliente pueda necesitar el CRTM. Así el equipo que conforme este servicio deberá dirigir y coordinar los medios técnicos y humanos para que el servicio se preste adecuadamente. También actuarán de correa de transmisión bidireccional para que a través de los agentes y supervisores fluya la información y el discurso del CRTM que se deba transmitir a los usuarios, así como concentrar el feedback que, de manera dispersa, los usuarios puedan estar aportando en su relación con el servicio de atención. Asimismo, se prestará apoyo al CRTM en todo lo que este necesite para la definición de métodos, herramientas, etc. que permitan un continuo desarrollo y mejora de los servicios prestados. Este apoyo técnico debe entenderse, no solo a demanda del CRTM, sino que debe ejercerse de manera proactiva, en especial en relación con los métodos, procedimientos y herramientas del servicio, en aras a una mejora continua de los mismos.

6 ORGANIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La atención al cliente de CRTM se distribuye en varios servicios ejecutados por equipos de trabajo específicos pero organizados y coordinados por un equipo de trabajo común a todos ellos. A continuación, se detallan los distintos servicios y sus equipos de trabajo.

6.1 Servicio de Atención al Cliente

El servicio de atención al cliente, como se viene indicando, es multicanal y para su desarrollo se requiere la disposición de diferentes equipos funcionales. A continuación, se comentan los aspectos esenciales de los equipos previstos inicialmente. El Responsable del Contrato, atendiendo a las circunstancias y necesidades que se vayan planteando podrá redefinir estos equipos o configurar otros en base a las unidades definidas en el presupuesto.

6.1.1 Descripción de oficinas y equipos previstos

6.1.1.1 Oficinas de gestión

El CRTM dispone de una red de oficinas de gestión situadas en lugares estratégicos de la Comunidad de Madrid. Inicialmente se prevén 24 oficinas de gestión. La mayoría de ellas ya están activas y el resto está previsto entren en funcionamiento durante el primer año del contrato. No obstante, durante el desarrollo del contrato estas previsiones podrán variar, así como su dotación de personal, ubicación y horario. Orientativamente, el horario, ubicación y puestos de atención al cliente de las diferentes oficinas de gestión se expone en el anexo 1. Asimismo, en este anexo se identifica el lote asignado a cada oficina. En el anexo 2 se indica la ubicación de las oficinas previstas en la actualidad.

En estas oficinas de gestión se desarrolla la atención al cliente de manera presencial.

Cada oficina contará, en todo momento, con un supervisor y el número de agentes necesarios.

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 ausencia del trabajador. 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.

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 reducir los mismos. Además, podrá modificar

el número de personas que prestan servicio. La empresa adjudicataria deberá cubrir las necesidades adicionales sobrevenidas que comunique el Responsable del Contrato en un máximo de 48 horas. No obstante, se procurará definir y comunicar los cambios que puedan preverse con al menos una semana de antelación, en tales casos se entenderá que se trata de una necesidad planificada.

Dentro de cada lote, habrá una oficina de referencia, que actúe de primer nivel antes dudas o consultas del resto de oficinas. Se elegirá la oficina que tenga mayor horario de apertura, y mayor número de puestos. En esa oficina, los agentes tendrán que conocer todos los procedimientos operativos y las funcionalidades de las herramientas utilizadas para poder resolver las dudas del resto de agentes de las oficinas.

6.1.1.2 Oficina de Atención de Retiradas

Se dispondrá de un equipo para la atención al público en materia de tarjetas retiradas y sanciones. Este equipo atenderá tanto presencialmente como en el teléfono específico del servicio. Además, se ocupará de la gestión de las fichas de irregularidades remitidas por los operadores de transporte. Asimismo, si a lo largo de desarrollo del contrato, el CRTM estableciera algún procedimiento telemático para estas gestiones, podría encargárselo a este mismo equipo. Se prevé que esta oficina se sitúe en la sede principal del CRTM, aunque podría decidirse otra ubicación.

El equipo humano contará durante el periodo de apertura con un supervisor y el número de agentes necesarios. El lote y la dotación prevista se expone en el anexo 1.

6.1.1.3 Centro de producción

El centro de producción se encargará de la personalización y entrega de las TTP-personales solicitadas vía web, tanto de usuarios particulares como de colectivos. También se encargará de la emisión de facturas de canje, certificados y cualquier otro trámite solicitado de forma telemática qué, para sus clientes, establezca el CRTM a lo largo de la vigencia del contrato.

El equipo humano contará, durante el periodo de apertura, con un supervisor y el número de agentes necesarios. El lote, la dotación y horarios previstos se expone en el anexo 1.

6.1.1.4 Equipo de atención telemática y apoyo a quejas y sugerencias

El equipo atención telemática y apoyo a quejas y sugerencias dará respuesta a las consultas, incidencias, quejas y sugerencias que lleguen a través de los canales habilitados para ello, tanto web como App; así como cualquier otro que se implante en el futuro, por ejemplo, atención de redes sociales. Asimismo, colaborará con la unidad de reclamaciones del CRTM para el análisis, resolución y contestación de las quejas y sugerencias que los clientes del CRTM hagan llegar formalmente, por cualquiera de los canales establecidos.

El equipo humano contará, durante el periodo de apertura, con un supervisor y el número de agentes necesarios. El lote, la dotación y horarios previstos se expone en el anexo 1.

6.1.1.5 Equipo de backup

Para cubrir las ausencias sobrevenidas en la jornada, se establece para cada lote un back up del número de agentes inmediatamente superior que resulte de aplicar un 5% al volumen total de agentes y supervisores que estén prestando servicio en cada jornada. Serán agentes con los mismos conocimientos y capacidades que el resto y estarán disponibles para cubrir, en un periodo máximo de 3 horas, un puesto que quede descubierto. Durante el tiempo de su jornada laboral, que no estén cubriendo una ausencia, estarán a disposición del equipo de coordinación y apoyo técnico, participando como refuerzo en las oficinas o equipos de trabajo que el equipo de coordinación y apoyo técnico determine. Las actividades desarrolladas por los agentes de este equipo deberán documentarse oportunamente para facilitar cualquier control que el Responsable del Contrato estime oportuno hacer. En ningún caso las empresas adjudicatarias podrán hacer uso de estos recursos para cuestiones ajenas al servicio de atención contratado por el CRTM.

El equipo humano contará, durante el periodo de apertura, con el número de agentes necesarios. El lote, la dotación y horarios previstos se expone en el anexo 1.

6.1.2 Adecuación y gestión del equipo de trabajo

Para el desarrollo de todas las funciones descritas en el apartado anterior, se precisarán los siguientes perfiles:

Supervisores de centro

Los supervisores del centro serán seleccionados de entre el personal que atiende el centro en cada turno, 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.

Los requisitos que tienen que cumplir son:

- Titulación de Bachiller o equivalente.
- Los indicados para el puesto de agente.
- Experiencia de al menos un año en atención presencial al cliente de respuesta inmediata en el ámbito de los servicios públicos.
- Experiencia de al menos dos años en atención presencial.
- Las funciones que tienen que asumir son:
- Comunicación con los responsables de equipo del servicio, avisando de averías, colaborando en la difusión de comunicaciones y gestionando los asuntos urgentes de forma conjunta.
- Asistencia a la formación continua impartida por los coordinadores y responsables de equipo del servicio.
- Impartir la formación inicial de los agentes de nueva incorporación que realicen las prácticas en sus oficinas.
- Apoyo a los agentes en la resolución de consultas y formación de nuevos aspectos. Además, en caso de situación conflictiva, sustituirán al agente, dominando las técnicas de asertividad y de control emocional.
- Facturación y cuadre diario de la recaudación.
- Control de stock de materiales y consumibles, realizando los pedidos bimensuales.
- Digitalización de las reclamaciones recibidas en el centro de trabajo en la aplicación destinada a tal efecto.

- Además de las anteriores, tendrá las mismas funciones que los agentes de atención al usuario.

Agentes

Los agentes realizarán las actividades de atención directa al usuario en cada uno de los servicios y canales establecidos.

Los requisitos que tienen que cumplir son:

- Titulación de Bachiller o equivalente.
 - Conocimientos de técnicas de atención directa al cliente.
 - Experiencia demostrada en servicios de atención directa al cliente, de al menos un año.
 - Idiomas: inglés, nivel medio-alto hablado y escrito (nivel B2). Requisito obligatorio de al menos 1 persona por turno, en cualquier oficina. En aquellas que se vea una mayor afluencia de extranjeros, el Responsable del Contrato podrá exigir un mayor número de personas con inglés o un mayor nivel de estas. 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 C1), valorando muy positivamente el conocer un segundo idioma.
 - Conocimientos de informática a nivel de usuario que faciliten el manejo de las herramientas informáticas diseñadas para la prestación del servicio.
- Para situaciones excepcionales y temporales, donde haya necesidad de refuerzo en equipos de trabajo que no realicen labores de atención directa a los clientes (centro producción, equipo de apoyo, etc.) el Responsable del Contrato podrá autorizar agentes que no cumplan el requisito de experiencia previa en atención directa al cliente.

Las funciones que tienen que asumir son:

- Conocer todos los servicios y procedimientos disponibles para los usuarios.
- Dar una respuesta adecuada a las situaciones presentadas por los usuarios.
- Contribuir al orden y colocación de la oficina de gestión, alertando de las incidencias que se produzcan en las instalaciones.
- Colaborar con el supervisor de la oficina en la formación inicial práctica de los agentes de nueva incorporación.

La empresa adjudicataria 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.

La empresa adjudicataria deberá sustituir, temporal o definitivamente, a aquellos trabajadores que no sean idóneos o aquellos cuya evaluación desfavorable de forma continua suponga un riesgo de deterioro de la calidad del servicio.

En caso de que se detecten hechos que puedan suponer una infracción en relación a la protección de datos personales, sean fraudulentos o contrarios a los intereses del CRTM, la empresa adjudicataria sustituirá inmediatamente, de manera temporal y cautelar, a los trabajadores implicados, mientras se realizan las investigaciones oportunas. De constatarse

los hechos y su responsabilidad serán definitivamente retirados del servicio que se presta para el CRTM, con independencia de las consideraciones legales y laborales que correspondan y que puedan emprender tanto la empresa adjudicataria como el CRTM. En caso de discrepancias sobre el caso entre el CRTM y la empresa adjudicataria, primará lo que estime el Responsable del Contrato.

Asimismo, el Responsable del Contrato podrá ordenar que alguna o algunas de las personas sean sustituidas por otras por no considerarlas idóneas, no cumplan su trabajo de forma adecuada, incumpla alguna directiva definida en el centro, o no ofrezca, a juicio del Responsable del Contrato, la debida confiabilidad. En tales casos, derivados de hechos como los indicados en el párrafo anterior, la empresa adjudicataria deberá sustituir al trabajador en un plazo de 48 horas desde la comunicación por parte de CRTM.

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, la empresa adjudicataria 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 las oficinas de gestión deberá vestir en todo momento el uniforme que el 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, con un número de prendas para cada agente/supervisor que permita su limpieza y mantenimiento en buen estado.

En el anexo 5 se detalla el uniforme actual, que puede variar a lo largo de la vigencia del contrato. La presencia de agentes o supervisores no uniformados debidamente podrá dar lugar a una penalización.

6.1.3 Proceso de selección y formación

La selección y formación del personal que presta servicio en las oficinas de gestión y resto de equipos de atención es responsabilidad de la empresa adjudicataria. A continuación, se detallan las condiciones que debe cumplir la empresa en estos dos aspectos.

6.1.3.1 Selección y habilitación del personal

La empresa adjudicataria es la responsable de la selección de personal según los perfiles que se indican en el presente Pliego. Asimismo, el adjudicatario es el responsable de la oportuna habilitación de dicho personal para que desde la misma incorporación al puesto de trabajo el servicio que preste sea eficaz y eficiente.

El CRTM será informado de la marcha del proceso selectivo constatando, durante todas las incorporaciones que se hagan, 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.

Los procesos de selección no se darán por finalizados hasta que las personas que ocupen los puestos correspondientes no terminen la formación inicial específica (descrita en el apartado siguiente), superen la prueba de aptitud que a los efectos establezca el Responsable del

Contrato, con una calificación superior a 7,5 puntos sobre una escala de 10 y se haya procedido a su efectiva integración en la prestación del servicio o en el equipo de trabajo.

Para su acreditación, el adjudicatario deberá entregar al CRTM la siguiente documentación con cada incorporación de personal a este contrato:

- Currículum Vitae. El CRTM podrá exigir, además, original o copia compulsada de la titulación requerida y certificación expedida por las empresas o entidades donde se hayan realizado las labores o proyectos relacionados con la experiencia requerida.
- Parte de asistencia al curso de formación inicial.
- Prueba de aptitud realizada.
- Acreditación de la aptitud psicofísica para el desempeño de las funciones descritas. Esta condición solo será necesaria, en casos excepcionales, que puedan generar dudas al Responsable del Contrato y así lo indique.

Asimismo, la empresa adjudicataria informará, mediante los oportunos informes mensuales, de las modificaciones (rotación, altas y bajas) y sustituciones del personal adscrito al servicio.

El adjudicatario realizará este proceso de selección de personal, durante el periodo de transición, a todo el personal que no viniera prestando ya servicio con los anteriores adjudicatarios. Igualmente realizará este proceso para cualquier nueva incorporación que deba producirse a lo largo del contrato. Este proceso será por cuenta del adjudicatario no pudiendo imputar, en ningún caso, horas de personal en formación.

6.1.3.2 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. La formación general tiene carácter continuo, exigiéndose un número mínimo de horas anuales por agente o supervisor. La formación específica tendrá una parte previa a la incorporación, haciendo formación inicial, y otra continua con un mínimo de horas anuales por empleado adscrito al servicio. Dicho Plan deberá obtener la aprobación por parte del Responsable del Contrato.

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 los procedimientos a seguir en las oficinas de gestión y, en su caso, en otros equipos de atención.

Formación general

En esta formación se recogerán los conocimientos y habilidades propias para cada perfil. Cada agente o supervisor recibirá anualmente una formación mínima de 20 horas anuales sobre alguna de las materias indicadas a continuación, según sus conocimientos previos y sus necesidades. Esta formación general corre a cargo de la empresa adjudicataria, bien a través de sus coordinadores y responsables de equipo, bien con recursos propios o externos ajenos al contrato.

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.

Formación específica inicial

Para poder impartir este tipo de formación, la empresa, deberá disponer originariamente de personal altamente cualificado sobre los aspectos que se citan a continuación. Esta formación deberá ser impartida por la empresa adjudicataria a través de sus coordinadores y responsables de equipo:

- 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 dicha formación.

FORMACIÓN TEÓRICA

Será impartida por los responsables de equipo 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 los manuales de operativa y de las aplicaciones informáticas.

FORMACIÓN PRÁCTICA

Será impartida, por supervisores en las oficinas de gestión, en horas de afluencia normal de público, para que puedan verse suficientes casos y distribuida en varios días, con un mínimo de 16 horas totales.

Una vez realizada la formación se realizará una prueba de aptitud inicial. Dicha prueba será diseñada y facilitada con antelación a la empresa adjudicataria por el Responsable del Contrato. Con esta prueba se evaluarán las aptitudes adquiridas durante la formación. Para superar la prueba el aspirante deberá obtener una calificación igual o superior a 7,5 sobre 10 puntos.

El personal no se considerará debidamente formado en tanto no supere la prueba citada anteriormente. Toda persona que la empresa adjudicataria quiera adscribir como agente de este servicio, deberán haber superado la mencionada prueba.

Formación específica continua

Todo el personal presente en las oficinas de gestión o en otros equipos de atención, agentes y supervisores, deberá recibir una formación específica continua. Dicha formación será impartida por coordinadores y responsables de equipos, estando integrada por los siguientes ítems:

- 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.
- Reuniones de seguimiento y de formación estimadas en 10 horas anuales por agente, siempre fuera del horario de servicio, pudiéndose ampliar por parte del oferente en su propuesta.

Se exigirá anualmente el cumplimiento de esta formación a todos los agentes. El no cumplimiento de este requisito, será motivo de penalización. Toda esta formación no se facturará como horas adicionales de prestación del servicio, formando parte del precio/hora del puesto correspondiente.

6.2 Servicio de recogida, custodia e ingreso de efectivo

6.2.1 Descripción del servicio de recogida, custodia e ingreso de efectivo

Este servicio consiste en realizar la recogida, custodia e ingreso de la recaudación en efectivo de las oficinas de gestión a través de una empresa de seguridad.

Las oficinas de gestión deberán ingresar semanal, quincenal 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 el primer día hábil del mes siguiente al que se liquida. Del mismo modo, si los ingresos se hacen de forma semanal o quincenal, el ingreso de la última semana o quincena se habrá de hacer el primer día hábil del mes siguiente.

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. De esta forma se establecen tres modelos de recogida:

- Semanal: facturaciones semanales superiores a los 10.000€.
- Quincenal: facturaciones semanales entre 5.000€ – 10.000€.
- Mensual: facturaciones semanales por debajo de los 5.000€.

La recogida de efectivo por la empresa de seguridad correspondiente se realizará, en función de la periodicidad, de la siguiente forma:

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 con apertura ese día), y cerrar la contabilidad por semanas naturales completas, de lunes a domingo, con la premisa de que siempre se cuente con la escala base del mes en curso, es decir, si el día 1 es miércoles, se cerrará la semana de miércoles a domingo, y sólo se entregará 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 se entregará 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 primer día hábil del mes siguiente. 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 por oficina en el que se recoja la recaudación diaria, el sumatorio semanal y para terminar el mensual final, que es el que se reportará al CRTM. Esto permitirá 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.

Si la recaudación de una o más oficinas de un lote no llega al CRTM antes del día 10 del mes siguiente, se establecerá una penalización.

6.2.2 Adecuación y gestión del equipo de trabajo

El servicio de recogida de efectivo será asumido por la empresa adjudicataria. Si la empresa adjudicataria dispone de medios y habilitación requerida, encontrándose en su objeto social esta cuestión, podrá realizar el servicio por sí misma. En caso contrario, deberá subcontratar el servicio en una empresa de seguridad especializada.

6.3 Servicio de suministro y mensajería

6.3.1 Descripción del servicio de suministro y mensajería

Este servicio consiste en realizar la adquisición, almacenaje y distribución de los materiales necesarios para prestar el servicio y, en su caso, la retirada y eliminación de los desechos y sobrantes.

Entre los materiales a adquirir se encuentran, los consumibles informáticos, los de impresión de TTP y papel, kits de limpieza de los equipos de impresión y, en general, cualquier material de oficina. También, se consideran en este apartado, los productos de desinfección individual de los puestos de trabajo y material de protección individual que resulten necesarios, por ejemplo, frente a la COVID-19, así como el gel hidroalcohólico a disposición de los clientes que accedan a las oficinas.

El suministro de TTP es proporcionado por el CRTM, aunque la distribución es responsabilidad de la empresa adjudicataria.

Las necesidades de almacenaje, que requiera este servicio serán cubiertos por la empresa adjudicataria. El CRTM no proporcionará espacio para el mismo.

En relación con las TTP deterioradas o devueltas, el Responsable del Contrato podrá establecer cualquiera de los siguientes procedimientos: Eliminación por parte del CRTM o por parte de la empresa adjudicataria. En el primer caso, la recogida y traslado desde las diferentes instalaciones hasta la central del CRTM, será gestionado por la empresa adjudicataria. En el segundo caso la empresa adjudicataria realizará la eliminación de estos elementos, de la forma que el Responsable del Contrato apruebe y, en todo caso, deberá garantizar el necesario control y el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos, así como las obligaciones y buenas prácticas ambientales.

El resto de productos desechables o sobrantes serán retirados de forma controlada y documentada por la propia empresa adjudicataria, bien por sí misma o, si fuera necesario, subcontratando el servicio a empresa acreditada, de forma que se cumplan los preceptos legales y buenas prácticas en materia de protección de datos y ambientales.

Además de lo que se deduce de lo anterior, cualquier otra necesidad de mensajería entre oficinas y equipos del mismo lote o entre ellos y la sede del CRTM será atendido por la empresa adjudicataria, ya sea con medios propios o mediante la subcontratación del servicio.

6.3.2 Condiciones del suministro

En el anexo 4 se especifican los materiales, consumibles, productos de desinfección y EPIs más habituales y el consumo anual estimado 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 puede variar.

En el caso de los consumibles informáticos, la cantidad estimada está calculada por el consumo anual en las oficinas que se encuentran en las instalaciones del CRTM, no se tienen en cuenta las oficinas que están ubicadas en instalaciones de Metro, ya que los consumibles de estas oficinas es proporcionado por Metro. Esta circunstancia puede variar a lo largo de la vigencia del contrato, sin que ello suponga una modificación del mismo.

6.3.2.1 Originalidad y caducidad de los suministros

Los consumibles informáticos que se suministren han de ser originales y todos sus componentes deberán ser nuevos y no haber sido utilizados con anterioridad. Además, no pueden estar caducados.

El no cumplir estos requisitos, puede dar lugar a penalizaciones.

6.3.2.2 Lugar de entrega

Todos los materiales serán entregados en las oficinas de gestión o sedes de los equipos de trabajo. En estas oficinas o sedes, solo se almacenarán los materiales necesarios que vayan a ser utilizados en las mismas, teniendo en cuenta el espacio de almacenaje de cada una de ellas y el consumo habitual de cada elemento, de forma que se garantice su disponibilidad, pero no implique acumulación innecesaria o inconveniente de los mismos.

Las ubicaciones previstas de las oficinas de gestión y los equipos de trabajo se pueden consultar en el anexo 2.

El stock general de material será almacenado en instalaciones de la empresa adjudicataria, en ningún caso en el CRTM.

En el caso de rotura de stock que afecte al servicio, se establecerá una penalización grave.

6.3.2.3 Pedidos y tiempo de respuesta

La empresa adjudicataria establecerá su propio plan y estrategia para garantizar el adecuado suministro de todos los elementos necesarios para cada oficina y equipo de trabajo, sin que se pueda producir desabastecimiento. Dicho plan contemplará la retirada de elementos de desecho, de forma que no se produzca una acumulación irracional de los mismos. Para ello, estudiará las necesidades y limitaciones y establecerá su propio plan logístico. Dicho plan deberá ser validado por el responsable del Contrato, quien podrá rechazarlo, u ordenar su corrección posterior, si no lo considera conforme a los objetivos enunciados, o se demuestra ineficaz.

En el caso de suministros de TTP, la periodicidad de las entregas será consensuado con el CRTM. En todo caso la empresa adjudicataria realizará una previsión de necesidades con al menos un mes de antelación. Además, dispondrá de un stock mínimo que permita el funcionamiento de las oficinas durante 2 meses sin recibir nuevas TTP.

6.3.2.4 Suministros defectuosos

En el supuesto de que sea suministrado algún consumible defectuoso, la empresa adjudicataria hará que sea sustituido, gestionando como proceda con sus proveedores, pero de forma que no se produzca desabastecimiento de ningún elemento, ni un almacenamiento excesivo de productos inservibles. Si se produjera algún riesgo en cualquiera de los sentidos mencionados, la empresa adjudicataria aplicará un plan de contingencia que lo impida.

La empresa adjudicataria se hará cargo de todos los gastos que originen los suministros defectuosos, entendiéndose como proceda con sus proveedores. En ningún caso serán carga para el CRTM, quien solo será responsable como proveedor de la TTP.

6.3.2.5 Retirada de desechables y sobrantes

La retirada de productos desechables o sobrantes, cuando deba hacerse de manera centralizada, teniendo en cuenta las cuestiones relativas a la protección de datos y del medio ambiente, seguirá el circuito inverso al de entrega; realizándose con personal y medios adecuados.

Lo que se deseche directamente en oficinas y equipos de trabajo lo será por no requerirse un tratamiento especial y, en todo caso, observando las buenas prácticas en materia ambiental.

6.3.3 Adecuación y gestión del equipo de trabajo

El control de stock de cada una de las oficinas o equipo de trabajo será realizado por el supervisor de la oficina, quien mantendrá informado de necesidades y condicionantes a su supervisor y coordinador de instalaciones, tanto para la necesaria adquisición de materiales como para la evacuación de los que requieran ser desechados. El coordinador de

instalaciones de la empresa adjudicataria gestionará, la adquisición de los elementos necesarios del conjunto de oficinas y equipos, si fuera necesario su almacenamiento en instalaciones de la empresa y la entrega en tiempo y forma en las distintas ubicaciones. En sentido inverso actuará en relación con los materiales a desechar cuando estos deban ser tratados de manera centralizada.

Para el transporte propiamente de todos estos elementos, la empresa adjudicataria podrá utilizar medios propios o subcontratarlos.

Para la eliminación de productos desechables que así lo requieran, la empresa adjudicataria deberá ser o contar con un gestor de residuos homologado, tanto en relación con la protección de datos como con la protección del medio ambiente.

6.4 Servicio de coordinación y apoyo técnico

Este servicio consiste en la coordinación de todos los trabajos indicados anteriormente y el apoyo al CRTM para controlar y mejorar los servicios prestados.

Con este servicio, la empresa adjudicataria asumirá la coordinación de todos los trabajos indicados anteriormente y prestará apoyo técnico al CRTM de forma que se pueda realizar el seguimiento, control y mejora continua de los servicios prestados y, en general, de todo aquello que, en materia de atención al cliente pueda necesitar el CRTM.

Así el equipo que conforme este servicio deberá dirigir y coordinar los medios técnicos y humanos para que el servicio se preste adecuadamente. También actuará de correa de transmisión bidireccional para que, a través de los agentes y supervisores, fluya la información y el discurso del CRTM que se deba transmitir a los usuarios, así como concentrar el feedback que, de manera dispersa, los usuarios puedan estar aportando en su relación con el servicio de atención.

Asimismo, se prestará apoyo al CRTM en todo lo que éste necesite para la definición de métodos, herramientas, etc. que permitan un continuo desarrollo y mejora de los servicios prestados. Este apoyo técnico debe entenderse, no solo a demanda del CRTM, sino que debe ejercerse de manera proactiva.

Para ello, la empresa adjudicataria dispondrá de un equipo de trabajo que será común a todos los servicios y que, en síntesis, tendrá las siguientes funciones comunes:

- Dirigir y coordinar los equipos de trabajo de cada uno de los servicios, velando por su correcto funcionamiento.
- Control del cumplimiento de todos los indicadores del servicio.
- Apoyo técnico al CRTM para realizar el seguimiento, control y mejora de los servicios prestados.
- Transmitir el discurso de CRTM de manera bidireccional hacia los agentes y concentrar el feedback que puedan aportar los usuarios.
- Definición de métodos, procedimientos y herramientas necesarios para mejorar los servicios prestados.
- Control del cumplimiento de los métodos y procedimientos, así como de la adecuación del personal destinado en oficinas y equipos de trabajo.

6.4.1 Adecuación y gestión del equipo de trabajo

A continuación, se detalla la estructura, requisitos, funciones y dedicación de cada uno de los miembros del equipo.

6.4.1.1 Estructura organizativa

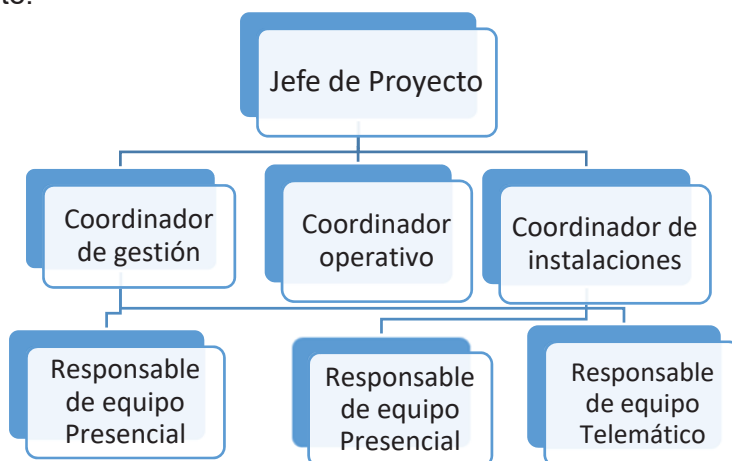
Para llevar a cabo el servicio de coordinación y apoyo técnico la empresa adjudicataria de cada lote dispondrá de:

- Un jefe de proyecto.
- Coordinadores: Inicialmente se contempla que sean 3 coordinadores. Si bien todos deben ser intercambiables, de forma que puedan sustituirse mutuamente. Cada uno de ellos asumirá uno de estos roles con carácter principal: gestión, operativo y de instalaciones.
- Responsables de equipo: Se contemplan, inicialmente, 3 responsables de equipo, igualmente intercambiables, si bien dos se centrarán, principalmente, en la atención presencial y otro en la telemática.

Si a lo largo del contrato las condiciones de desarrollo aconsejaren otro diseño, el número y ocupación principal de los coordinadores y responsables de equipo podría ser modificado por el Responsable del Contrato. En todo caso el responsable del proyecto (por parte de la empresa adjudicataria) será único.

Los coordinadores y responsables de equipo tendrán un horario flexible, coordinándose entre ellos para que controlen todos los turnos y siempre haya un soporte mínimo mientras haya oficinas abiertas o equipos trabajando.

Estos roles conllevan, asimismo, una estructura organizativa, tal como se refleja en el esquema siguiente:



6.4.1.2 Requisitos, funciones y dedicación del equipo de trabajo

Jefe de proyecto

El Jefe de proyecto es el máximo responsable del servicio por parte de la empresa adjudicataria y estará en contacto permanente con el Responsable del Contrato, velando en todo momento por el correcto desarrollo del contrato, tanto desde el punto de vista operativo como administrativo. Por ello, deberá facilitar al Responsable del Contrato cualquier cuestión que se requiera tanto en la implementación del contrato, como en la justificación de los trabajos desarrollados. Así, llevará a cabo la evaluación y seguimiento del proyecto, realizando cuantos reportes del servicio se expongan en el presente pliego o le solicite el Responsable del Contrato.

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, así como del rendimiento de cada uno de los procesos de prestación del servicio.

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

Asumirá las siguientes funciones:

- Responsable del funcionamiento del servicio en la empresa e interlocutor único con el Responsable del Contrato.
- Máximo responsable de la estructura, personal y medios materiales de la empresa adjudicataria dedicados al contrato.
- 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 de todos los planes definidos en el pliego y de las auditorías.
- Realizar el acta de todas y cada una de las reuniones de trabajo que se tengan con el CRTM.

El Jefe de Proyecto deberá estar, en todo momento, localizable por el Responsable del Contrato, disponiendo de un correo electrónico y teléfono móvil plenamente operativo. Se le exige y computará una dedicación al contrato del 20% de su jornada laboral.

Coordinadores

Con dedicación exclusiva y una disponibilidad para el proyecto del 100 % de su jornada laboral, desarrollarán sus tareas en la sede del CRTM. No obstante, cuando su presencia no sea necesaria, deberá hacerlo en formato de teletrabajo, accediendo en remoto a los aplicativos del CRTM que sean necesarios. Este personal deberá contar con los medios necesarios para el desarrollo de su trabajo en tales condiciones. La empresa adjudicataria les dotará, al menos, de teléfono móvil y conectividad a internet. Por su parte, CRTM les proveerá de ordenador portátil equipado con el software necesario para el desempeño de sus funciones.

Los coordinadores deben estar disponibles y coordinados con el resto del equipo del mismo lote; en particular con su Jefe de Proyecto, resto de coordinadores, responsables de equipo y, en determinados casos con los supervisores. También estará disponible y coordinado con los coordinadores del otro lote, para cuantas cuestiones puedan resultar comunes o convenga alinear.

Los coordinadores son la pieza fundamental de conexión práctica y ejecutiva entre el CRTM y la empresa adjudicataria, para garantizar que el servicio que se presta a los clientes y usuarios de transporte sea fiel a la política del CRTM. Por ello, estarán plenamente disponibles y coordinados con el Responsable del Contrato, así como con el personal del CRTM con el que, por razones funcionales, deban interactuar. El Responsable del Contrato dará, durante el desarrollo del servicio, las indicaciones oportunas al respecto. A título indicativo, decir que para el desarrollo de los trabajos es muy común tener que compartir información e interactuar con personal del Área de Calidad y Atención al Cliente, del Área Comercial y del Área de Sistemas.

Durante sus vacaciones, permisos normales, o bajas médicas de corta duración, no será necesaria su sustitución, siendo asumidas sus funciones por el resto del equipo de apoyo. En caso de ausencias prolongadas, sí será necesaria su sustitución por otra persona que cumpla los requisitos indicados. El Responsable del Contrato será quién determine la necesidad o conveniencia de las sustituciones.

Los requisitos que tienen que cumplir los coordinadores son:

- Titulación de Bachiller o equivalente.
- Experiencia en un puesto similar de al menos dos años.
- Experiencia de al menos un año en atención presencial al cliente de respuesta inmediata en el ámbito de los servicios públicos.
- Experiencia como supervisor en un servicio de atención presencial al cliente de respuesta inmediata en el ámbito de los servicios públicos.
- Experiencia como responsable de equipo en un servicio de atención presencial al cliente de respuesta inmediata en el ámbito de los servicios públicos.
- Experiencia de al menos tres años en atención presencial.

Inicialmente, se ha previsto contar con tres coordinadores por lote. Aunque realizarán labores intercambiables y pueden sustituirse entre sí, para una mejor organización se plantean las siguientes especializaciones que, a lo largo del contrato, podrían optimizarse, siempre con la aprobación del Responsable del Contrato.

COORDINADOR DE GESTIÓN:

Este coordinador será el responsable del control y seguimiento de cada uno de los canales del servicio de atención al cliente, elaborando informes de gestión, analizando y proponiendo mejoras continuas del servicio. Colaborará con los coordinadores operativo y de instalaciones en la toma de decisiones sobre el dimensionamiento de las oficinas, el stock de suministros y consumibles y el seguimiento de las incidencias que se produzcan en las instalaciones. Estará disponible para dar respuesta a los responsables del servicio de CRTM, elaborando los informes que le sean demandados en cada momento y facilitando los datos de capacidad y volumen necesarios para la toma de decisiones.

Las funciones que tiene que asumir son:

- Elaboración de informes de gestión multicanal con periodicidad mensual, trimestral y anual.
- 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).
- Responsable de la actualización de la información compartida en las herramientas colaborativas (Teams, Share Point, CRM, etc.).
- Asistencia a todas las formaciones continuas que se impartan por los responsables de equipo del servicio.

COORDINADOR OPERATIVO:

Este coordinador será el responsable de la coordinación operativa de todo el personal que actúe en los distintos procesos del servicio de atención y el responsable de elaborar los procedimientos funcionales. Además, será el responsable del servicio de recogida, custodia e ingreso de efectivo. Estará disponible para dar respuesta a los responsables del servicio de CRTM.

Las funciones que tiene que asumir son:

- Responsable de la elaboración de manuales de procedimientos operativos.
- 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, en su caso.
- 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.
- Control de la recaudación mensual en efectivo y TPV, gestionando la recogida y custodia del efectivo.
- Solucionar dudas e incidencias al canal telefónico (012).
- Seguimiento de la aplicación de soporte de primer nivel (JIRA).
- Supervisar la respuesta a reclamaciones y sugerencias.
- Evaluación de las reclamaciones recibidas por canal para la elaboración de proyectos de mejora.
- Asistencia a todas las formaciones continuas que se impartan por los responsables de equipo del servicio.

COORDINADOR DE INSTALACIONES

Este coordinador será el responsable del control y seguimiento del estado de las instalaciones dónde se presta el servicio y las condiciones en que este se desarrolla. Así, velará por las necesidades y la correcta ejecución de los servicios de limpieza y mantenimiento, controlando que el adjudicatario del contrato de este servicio cumple con lo estipulado. Del mismo modo, será el responsable del servicio de suministros y mensajería, controlando el stock disponible en las oficinas y realizando los pedidos necesarios para la prestación del servicio.

El coordinador de instalaciones colaborará con el CRTM en la apertura, reubicación, adaptación y mejora de las oficinas de gestión. En el desarrollo de sus funciones, deberá interaccionar con terceras empresas, tales como los proveedores y subcontratas de la propia empresa adjudicataria, así como con las entidades propietarias de los distintos locales.

Las funciones que tiene que asumir son:

- Inspección a las oficinas de gestión, al menos una vez al mes (imagen, limpieza, mantenimiento, etc.).
- Participación con el CRTM para la instalación de nuevos software y hardware.
- Control del servicio de limpieza y mantenimiento, que será prestado por la empresa adjudicataria de dicho contrato.
- Elaboración de informes que detallen el cumplimiento de los requisitos de limpieza y mantenimiento.
- Elaboración de herramientas que permitan controlar las incidencias detectadas y su seguimiento.
- Supervisión y previsión de necesidades de stock.
- Realización de solicitudes de pedidos de material en función de las necesidades de los centros
- Soporte telefónico a las figuras responsables de la organización durante el horario de prestación de servicio (soporte de segundo nivel).
- Asistencia a todas las formaciones continuas que se impartan por los responsables de equipo del servicio.

Responsables de equipo

Los responsables de equipo son un eslabón esencial del equipo y su organización. Su misión fundamental es coordinar los trabajos que se realizan en las distintas oficinas y organizar el personal de los distintos equipos de trabajo, de forma que el servicio de atención se preste no solo correctamente, sino homogéneamente en todas las oficinas y equipos. Deben asegurar que la comunicación hacia y desde las oficinas y equipos de trabajo, en ambos sentidos, fluya; no solo transmitiéndola, sino auditando que se ha recibido correctamente y que se actúa conforme a la misma. Chequear y, en su caso, corregir el cumplimiento, en las oficinas y equipos, de las normas, protocolos e indicaciones es un aspecto clave de su actuación. Para ello deben conocer a la perfección tanto los procedimientos y las herramientas como a los supervisores y agentes. Detectar comportamientos indebidos del personal, así como debilidades en el sistema que pongan en riesgo la calidad del servicio o los intereses del CRTM, es prioritario, para que puedan tomarse las medidas preventivas y correctivas necesarias.

Tendrán dedicación exclusiva y una disponibilidad para el proyecto del 100 % de su jornada laboral. Su trabajo se desarrollará, fundamentalmente, rotando entre las distintas sedes de las

oficinas y equipos de trabajo que coordinan. Las tareas que no requieran realizarse en tales lugares, como las de planificación u otras, deberán hacerlas en formato de teletrabajo, accediendo en remoto a los aplicativos del CRTM que sean necesarios. Este personal deberá contar con los medios necesarios para el desarrollo de su trabajo en tales condiciones. La empresa adjudicataria les dotará, al menos, de teléfono móvil y conectividad a internet. Por su parte, CRTM les proveerá de ordenador portátil equipado con el software necesario para el desempeño de sus funciones.

Los responsables de equipo estarán siempre disponibles y comunicados con los coordinadores y con los supervisores. Reportarán regularmente a los coordinadores el desarrollo de su trabajo y la información que reciban de las oficinas y equipos de trabajo. Reportarán a los coordinadores inmediatamente cualquier hecho o síntoma que detecten en relación a un comportamiento irregular u otra cuestión que ponga en riesgo la calidad del servicio o los intereses del CRTM.

Durante sus vacaciones, permisos o bajas laborales, deberán ser sustituidos por otra persona que cumpla los requisitos establecidos.

Deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Titulación de bachiller o equivalente.
- Experiencia como agente en un servicio de atención presencial al cliente de respuesta inmediata en el ámbito de los servicios públicos.
- Experiencia en puesto de supervisor en un servicio de atención presencial al cliente de respuesta inmediata en el ámbito de los servicios públicos.
- Experiencia de al menos tres años en atención presencial.

Se ha previsto, inicialmente, contar con tres responsables de equipo por lote, dos para el canal presencial y uno para el canal telemático. Esta cuestión podrá adaptarse a lo largo del contrato, si la circunstancia del mismo así lo aconseja; en todo caso por iniciativa o con autorización del Responsable del Contrato.

Uno de los responsables de equipo, a la elección de la empresa adjudicataria, tendrá que asumir las funciones de Recursos Humanos del contrato en lo que se refiere a las siguientes tareas:

- Selección del personal adecuado para la prestación del servicio.
- 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.
- Control de sustituciones y vacaciones del personal de todo el contrato.
- Comunicación con los agentes para cambios de contratos, de horario, de turno, de permisos retribuidos y cualquier otra incidencia que se produzca en la jornada laboral del trabajador.

En el caso de este responsable de equipo, a parte de los requisitos anteriormente citados, tendrá que tener conocimientos específicos en Recursos Humanos que le ayuden a realizar sus funciones de una manera eficaz y eficiente.

El responsable de equipo elegido tendrá que conocer el resto de funciones asociadas al servicio para dar apoyo a los otros dos responsables de equipo en el resto de gestiones y

trabajos a realizar, al igual que los dos responsables de equipo más operativos tendrán que conocer las funciones de Recursos Humanos detalladas anteriormente para poder apoyar o sustituir al responsable habitual, siempre con la flexibilidad indicada a lo largo del pliego.

RESPONSABLES DE EQUIPO PRESENCIALES

Organizarán los medios humanos de las oficinas de atención de su lote y serán los responsables de resolver todas las incidencias funcionales de los supervisores y agentes. Deberán visitar las oficinas de atención presencial con regularidad, para asegurarse del correcto funcionamiento de las mismas.

Al contar con dos responsables de equipo presenciales, éstos deberán alinearse para que, durante todo el horario de prestación de servicio, incluyendo los fines de semana y festivos, haya un responsable de equipo operativo visitando y resolviendo las dudas e incidencias de las oficinas de gestión.

Las funciones que tiene que asumir son:

- Comunicación con los coordinadores del servicio, avisando de averías, colaborando en la difusión de procedimientos y gestionando las incidencias urgentes de manera conjunta.
- Soporte telefónico de primer nivel a los supervisores y agentes del canal presencial.
- Responsable de la formación de los agentes que prestan servicio en todos los centros de trabajo.
- Control de la correcta facturación del servicio realizado por los supervisores, verificando el cuadro de caja con los ingresos en CRTM.
- Visitas periódicas y regulares a todas las oficinas de gestión (al menos dos por turno y oficina al mes) elaborando un informe mensual sobre las mismas.
- Inspección y control del fraude en las oficinas de gestión, velando por el adecuado uso de las herramientas, materiales y recaudación que se ponen a disposición de los agentes y supervisores.
- Colaboración en la respuesta a reclamaciones y sugerencias relacionadas con la calidad en la atención de los agentes y supervisores.

RESPONSABLE DE EQUIPO TELEMÁTICO

Organizará los medios humanos de los equipos de trabajo distintos de las oficinas de atención presencial, que se incluyan en su lote. Será el responsable de resolver todas las incidencias funcionales de los supervisores y agentes del canal telemático que le aplique. Deberá visitar los equipos asignados con regularidad y contrastar el trabajo que realiza el personal del mismo, asegurándose del correcto funcionamiento del servicio. Será el responsable de la óptima distribución de trabajo entre los supervisores y agentes del canal telemático para conseguir cumplir los plazos de entrega y respuesta establecidos.

Las funciones que tiene que asumir son:

- 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 coordinadores del servicio, avisando de averías, colaborando en la difusión de procedimientos y gestionando las incidencias urgentes de manera conjunta.
- Soporte telefónico de primer nivel a los supervisores y agentes del canal telemático.
- Responsable de la formación de los agentes y supervisores del canal telemático.
- Inspección y control del fraude en los equipos de trabajo, velando por el adecuado uso de las herramientas, materiales y recaudación (en su caso) que se ponen a disposición de los agentes y supervisores.
- Coordinación con los responsables de los personalizadores externos, en su caso.
- Colaboración en la respuesta a reclamaciones y sugerencias.

6.4.1.3 Formación del personal

Los coordinadores y responsables de equipo, además de la formación requerida para los agentes y supervisores, deberán, recibir la siguiente formación, en caso de no disponer de ella. La duración será de 20 horas anuales que correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

En el caso de los responsables de equipo:

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

En el caso de los coordinadores:

- 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

7 PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Planificación

7.1.1 Plan de Gestión de Recursos y Personas

La empresa adjudicataria prestará el servicio bajo condiciones controladas. Para ello, dentro del **primer trimestre de cada año** la empresa adjudicataria 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.

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:

- Listado de trabajadores de cada uno de los servicios a prestar, incluyendo los cambios de un año a otro.
- Identificación de los recursos materiales necesarios para llevar a cabo el servicio, incluyendo los inventarios y consumo anuales.
- Identificación de las actividades y su secuencia, incluyendo las que están subcontratadas.
- Identificación de actividades que supongan un riesgo para la consecución de los resultados.

Además, en el Plan de Gestión de Personas tendrán que incluir **un informe sobre la satisfacción del personal** (estabilidad en el empleo, rotación, absentismo, condiciones salariales, clima laboral). Incluirá 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.

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.

7.2 Seguimiento

7.2.1 Reuniones de seguimiento

El CRTM y la empresa adjudicataria mantendrán reuniones trimestrales para realizar el seguimiento del contrato. En estas reuniones se revisará la documentación entregada a lo largo del trimestre (explicado en el punto 8 del pliego), se estudiarán las incidencias detectadas y se propondrán actuaciones de mejora a poner en marcha en los siguientes trimestres. A estas reuniones asistirán al menos, el Responsable del Contrato, por parte del CRTM y el Jefe de Proyecto, por parte de la empresa adjudicataria. Además, cada uno de ellos, podrán acompañarse de los colaboradores que estimen necesarios o convenientes. No obstante, el Responsable del Contrato podrá acotar la presencia de colaboradores, por razones de espacio o del contenido de los asuntos a tratar.

En caso de que fuera necesario se realizarán reuniones adicionales a petición del Jefe de Proyecto o del Responsable del Contrato.

La empresa adjudicataria elaborará un acta de cada una de las reuniones. El borrador de cada acta se enviará al Responsable del Contrato, para su revisión y validación, en su caso, al día siguiente de la reunión.

Las reuniones serán presenciales o telemáticas, a criterio del Responsable del Contrato, a través de los medios que él decida. A título informativo se indica que, en la actualidad la herramienta utilizada por el CRTM para las reuniones telemáticas es Microsoft Teams.

7.2.2 Informes del desarrollo del servicio

La empresa adjudicataria elaborará, mensualmente, un informe en el que se recogerán los datos esenciales de la ejecución del servicio. Al menos contendrá los siguientes puntos:

- Relación valorada, y a origen, de todos los ítems previstos en el presupuesto a efectos de que el Responsable del Contrato pueda realizar las comprobaciones que estime oportunas.
- Información de detalle relativa a la justificación de los servicios prestados:
- Respecto del servicio de atención al cliente:
 - Detalle de las horas de prestación efectiva de servicio de cada uno de los agentes y supervisores adscritos al servicio de atención, con su correspondiente justificación en las aplicaciones de control de presencia.
- Respecto de recogida, custodia e ingreso de efectivo, así como del Servicio de suministro de consumibles y mensajería:
 - Detalle de TTP personalizadas.
- Detalle sobre las operaciones económicas realizadas, en la forma y con el contenido que determine el Responsable del Contrato.
- Detalle sobre consumos de materiales y stock de los mismos, en la forma y con el contenido que determine el Responsable del Contrato.
- Detalle en relación con las TTP:
 - Entregas de TTP desde el CRTM
 - Stock
 - Previsión de necesidades
 - TTP devueltas por pérdidas
 - TTP retiradas por defectuosas
- Información de detalle del servicio de coordinación y apoyo técnico.
- Memoria de las actividades realizadas.

Este informe será entregado al CRTM, en los primeros 10 días hábiles del mes siguiente y será imprescindible para realizar la correspondiente certificación mensual y, por tanto, aprobar la factura mensual.

El Responsable del Contrato podrá asumir el formato y soporte que proponga la empresa adjudicataria, o bien, exigir otro que considere más oportuno para su tratamiento posterior. De igual forma, a la vista del desarrollo del servicio y de las necesidades de comprobación y justificación, podrá modificar el contenido del mismo, o variar la frecuencia con la que deberán presentarse determinados datos del informe.

Asimismo, anualmente, la empresa adjudicataria elaborará y presentará una memoria sobre los aspectos mencionados del informe mensual, consolidados al año natural. La empresa adjudicataria dispondrá del mes de enero para entregar dicho informe. Igualmente, presentará una memoria completa para el conjunto del contrato, una vez finalizado éste y como condición previa a la liquidación del mismo.

7.2.3 Informes de análisis y cuadros de mando

La empresa adjudicataria entregará un informe global sobre la prestación de todos los servicios explicados en el punto 6 del pliego, con una periodicidad **trimestral**, que será entregado en el mes siguiente al trimestre correspondiente.

Este informe deberá recoger los siguientes aspectos:

- Volumen y distribución de los servicios prestados y usuarios atendidos en cada uno de los canales, realizando la comparación respecto al trimestre anterior y al mismo trimestre del año anterior.
- Evolución del número de usuarios por oficina de gestión.
- Registro de usuarios por franja horaria en cada oficina de gestión, con el correspondiente estudio de la capacidad de atención de cada una de ellas.
- Tiempos medios de espera y atención en las oficinas de gestión que cuenten con gestor de colas.
- Evolución de tarjetas fabricadas, facturas emitidas y consultas de información resueltas en el centro de producción, en su caso.
- Estudio de las reclamaciones recibidas por oficina, con un análisis de las reclamaciones por atención incorrecta.
- Evolución del número de reclamaciones contestadas por el equipo de apoyo, en su caso.
- Evaluación de las interrupciones de servicio por oficina, mes y año.
- Estudio de las incidencias reportadas por las oficinas y su posterior resolución, tanto en limpieza como en mantenimiento.

Además, de manera mensual la empresa adjudicataria deberá entregar un cuadro de mando que refleje el cumplimiento de los indicadores de acuerdo de nivel de servicio que se encuentran en el punto 7.2.5. La estructura del cuadro de mando será acordada por la empresa adjudicataria y CRTM en el primer trimestre del servicio y podrá ir actualizándose a lo largo del contrato.

El cuadro de mando será entregado al CRTM, en los primeros 10 días hábiles del mes siguiente y será imprescindible para realizar la correspondiente certificación mensual y, por tanto, aprobar la factura mensual.

7.2.4 Control de calidad del servicio

La empresa adjudicataria, llevará a cabo las funciones de control e inspección interna, que garanticen la adecuada calidad de los trabajos. La empresa adjudicataria, durante los 15 días siguientes a la firma del contrato, presentará un plan de control e inspección interna. Este plan podrá ser modificado a iniciativa de la empresa adjudicataria o del CRTM, teniendo en cuenta los resultados anteriores y las informaciones que puedan llegar desde las propias oficinas. La planificación inicial y las sucesivas modificaciones deberán ser aprobadas por el Responsable del Contrato.

La empresa adjudicataria, presentará un informe con el resultado de la ejecución del plan, para cada uno de los trimestres del año. Este informe deberá presentarse antes del día 15 de los meses de abril, julio, octubre y enero.

Con independencia de lo anterior, el CRTM podrá tomar, en cualquier momento, sus propias medidas de control e inspección, para verificar los controles realizados por la empresa

adjudicataria, así como el correcto cumplimiento del servicio objeto de este contrato. Las deficiencias que se detecten, se pondrán en conocimiento de la empresa adjudicataria. Con independencia de los efectos de estos hallazgos en el sistema de penalizaciones, la empresa adjudicataria deberá proceder a subsanar dichos defectos a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, con anterioridad a una semana salvo qué, atendiendo a su gravedad y complejidad, el Responsable del Contrato fije otro plazo.

7.2.5 Acuerdo de nivel de servicio y penalizaciones

A continuación, se establecen los indicadores y umbrales, admisibles o inadmisibles, de los mismos. Asociado a dichos umbrales se establece un sistema de penalizaciones que, en su caso, repercutirán en las certificaciones del contrato, tal como se recoge en el epígrafe 20 de la cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas.

Los acuerdos de nivel de servicio se detallan en la siguiente tabla:

| SERVICIO AFECTADO | CRITERIO RELATIVO AL NIVEL DEL SERVICIO | INDICADOR | UNIDAD DE MEDIDA | NIVEL DE EXIGENCIA | PERIODICIDAD | GRADACIÓN |
|--|--|---|------------------|-------------------------------------|--------------|-----------|
| Atención al cliente | Interrupciones del servicio de atención al cliente por causas imputables al contratista | Tiempo de interrupción del servicio en oficinas de gestión imputable al contratista | h*oficina | ≤ 5 h | Mensual | Leve |
| Atención al cliente | Interrupciones del servicio atención al cliente por causas imputables al contratista | Tiempo de interrupción del servicio en oficinas de gestión imputable al contratista | h*oficina | 5< h*oficina de interrupción ≤ 15 h | Mensual | Grave |
| Atención al cliente | Interrupciones del servicio atención al cliente por causas imputables al contratista | Tiempo de interrupción del servicio en oficinas de gestión imputable al contratista | h*oficina | h*oficina de interrupción > 15 h | Mensual | Muy grave |
| Atención al cliente | Plazo de personalización TTP solicitadas por web | % de tarjetas personalizadas en 15 o menos días naturales. | % | ≥ 99% | Mensual | Leve |
| Atención al cliente | Plazo de personalización TTP solicitadas por web | % de tarjetas personalizadas en 15 o menos días naturales. | % | 95% ≤ %TTP en 15 días o menos < 99% | Mensual | Grave |
| Atención al cliente | Calidad Percibida del servicio en canal presencial | Índice de calidad percibida en escala 0-10, conforme encuesta a realizar por el CRTM para el conjunto del Lote en el canal presencial. | Puntos | ≥ 8 | Anual | Leve |
| Atención al cliente | Calidad Percibida del servicio en canal telemático | Índice de calidad percibida en escala 0-10, conforme encuesta a realizar por el CRTM para el conjunto del Lote en el canal telemático. | Puntos | ≥ 8 | Anual | Leve |
| Atención al cliente | Reclamaciones relacionadas con el servicio | % de usuarios que reclaman por mal servicio prestado en cualquier canal sobre el total de usuarios atendidos en dicho canal. | % | ≤ 0,01 % | Mensual | Leve |
| Atención al cliente | Entrega de informe de una queja o sugerencia por mal servicio | % de informes explicativos ante las quejas y sugerencias por mal servicio, entregados en 15 o menos días naturales. | % | 100% | Mensual | Leve |
| Atención al cliente | Calificación del Cliente Misterioso | Evaluación mediante Cliente Misterioso de la atención prestada por los agentes en las OOGG, en una escala de 0-10, para el conjunto del Lote. | Puntos | ≥ 8 | Mensual | Leve |
| Atención al cliente | Tiempo de espera en OOGG | % de contactos atendidos antes de 15' por oficina y periodo horario. Se medirá a través de un gestor de turnos. | % | ≥ 80% | Mensual | Leve |
| Atención al cliente | Cobertura del puesto de atención ante incidencia. | Sustitución de agentes por ausencia al puesto en 3 h o menos. | % | 100% | Mensual | Leve |
| Atención al cliente | Cobertura del puesto de atención ante necesidades de personal sobrevenidas | Cobertura de un nuevo puesto ante una necesidad sobrevenida en 48 h o menos desde que el CRTM lo solicite. | % | 100% | Mensual | Leve |
| Atención al cliente | Cobertura del puesto de atención ante necesidades planificadas de personal | Cobertura de un nuevo puesto ante necesidades planificadas (con más de 7 días naturales) en el momento previsto. | % | 100% | Mensual | Grave |
| Atención al cliente | Absentismo | % de horas de servicio no cubiertas respecto de las horas de servicio realizadas. | % | ≤ 1 % | Mensual | Gra |
| Atención al cliente | Rotación mensual | % de bajas voluntarias respecto del total de trabajadores en el servicio en el mes. | % | ≤ 5 % | Mensual | Gra |
| Atención al cliente | Rotación anual | % de bajas voluntarias respecto total de trabajadores en el servicio en el año. | % | ≤ 15 % | Anual | Grave |
| Atención al cliente | Renovación del uniforme | % de agentes y supervisores que han recibido un nuevo uniforme en seis meses o menos. | % | 100% | Anual | Leve |
| Atención al cliente | Mantenimiento adecuado de la uniformidad | Hallazgos, relativas al no cumplimiento de la uniformidad establecida en algún agente o supervisor, en el transcurso de una inspección o control del CRTM | nº | <1 | Mensual | Leve |
| Atención al cliente | Exigencia en materia de idiomas | Nº de turnos en los que no se cumpla la exigencia de idiomas establecida en el epígrafe 6.1.2 del PPTP. | nº | <1 | Mensual | Leve |
| Recogida, custodia e ingreso en efectivo | Recogida e ingreso del efectivo recaudado en OOGG | % del dinero recaudado durante el mes "n-1" (mes anterior), que es ingresado en la cuenta del CRTM antes del día 10 del mes "n" (mes en curso) | % | 100% | Mensual | Grave |
| Suministro y mensajería | Rotura de stock | Ocasiones en las que se da una rotura de stock que afecten al servicio. | nº | <1 | Mensual | Grave |
| Suministro y mensajería | Suministros caducados o no originales | Hallazgos relativos a suministros no originales o caducados en el transcurso de una inspección o control del CRTM | nº | <1 | Mensual | Leve |
| Coordinación y apoyo técnico | Entrega de documentación requerida con frecuencia mensual o trimestral (Planes, Informes, Cuadros de mando, etc.) en el plazo establecido en el PPTP | % de documentos (de frecuencia mensual o trimestral) entregados en plazo (epígrafe 9 del PPTP). | % | 100% | Mensual | Leve |
| Coordinación y apoyo técnico | Entrega de documentación requerida con frecuencia anual (Planes, Informes, Cuadros de mando, etc.) en el plazo establecido en el PPTP | % de documentos (de frecuencia anual) entregados en plazo (epígrafe 9 del PPTP). | % | 100% | Anual | Grave |
| Coordinación y apoyo técnico | Calidad de la documentación entregada (Planes, Informes, Cuadros de mando, etc.) | Nº documentos rechazados por el responsable del Contrato ante la falta de calidad y no subsanados en plazo. | nº | <1 | Mensual | Leve |
| Atención al cliente y Coordinación y apoyo técnico | Cumplimiento del perfil exigido | Nº de trabajadores que no cumplen con el perfil exigido en el PPTP para el rol desempeñado. | nº | <1 | Anual | Grave |

La autenticidad de este documento se puede comprobar mediante el siguiente código seguro de verificación:

7.3 Valoración de los trabajos

De conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas, la valoración de los trabajos efectivamente realizados se efectuará, mensualmente y a origen, por medición de los elementos de la prestación del servicio y el precio de ejecución material establecido en el presupuesto de licitación. A este valor, de ejecución material, se aplicarán los porcentajes de gastos generales y beneficio industrial establecidos en el presupuesto, y al resultado de ello el porcentaje de baja que la empresa adjudicataria haya ofertado sobre el conjunto del presupuesto de licitación. La cantidad resultante constituirá la ejecución por contrata.

Asimismo, se llevará contabilidad a origen de las penalizaciones a que el desarrollo del contrato haya dado lugar.

La certificación mensual se conformará como la diferencia entre la ejecución por contrata acumulada al mes de referencia, afectadas de las penalizaciones, también acumuladas, y las certificaciones anteriores.

Al resultado se le aplicará el IVA correspondiente.

A continuación, se presentan los elementos de la prestación del servicio. Cada elemento se presenta con el siguiente esquema descriptivo: “Código”: “unidad de medida”. “Denominación”. “Descripción”.

Capítulo Coordinación y apoyo técnico:

- JP: mes. “Jefe de Proyecto”. Corresponde al trabajo realizado por el jefe de proyecto del contrato durante un mes, entendiendo que su dedicación al contrato es de un 20%.
- C: mes. “Coordinador”. Corresponde al trabajo realizado por cada uno de los coordinadores del contrato durante un mes, entendiendo que su dedicación al contrato es de un 100% y que no es sustituido por vacaciones, permisos y bajas de corta duración, por lo que estos casos se computarán igualmente como trabajo efectivo.
- RE: mes. “Responsable de Equipo”. Corresponde al trabajo realizado por cada uno de los responsables de equipo del contrato durante un mes, entendiendo que su dedicación al contrato es de un 100% y que son sustituidos por vacaciones, permisos y bajas.

Capítulo Atención:

Este capítulo recoge los conceptos a abonar por el servicio de “Atención al Cliente”

- SA: h. “Supervisor de Atención”. Corresponde a cada hora de trabajo realizado por cada uno de los supervisores del servicio multicanal.
- AA: h. “Agente de Atención”. Corresponde a cada hora de trabajo realizado por cada uno de los agentes de atención multicanal.

Capítulo de Suministro de materiales y servicios auxiliares:

Este capítulo recoge, repercutido en un solo elemento de abono, todo lo relativo a los servicios de: “Recogida, custodia e ingreso de efectivo” y “servicio de consumibles y mensajería”

- MMSSA: TTP personalizada. “Suministro de Materiales y Servicios auxiliares”: Este elemento se ha diseñado como la repercusión en cada tarjeta personalizada del conjunto de los servicios de “Recogida, custodia e ingreso de efectivo” y “servicio de consumibles y mensajería” indicados en los epígrafes descriptivos. Así pues, se medirá el número de TTP personalizadas y se le aplicará el precio correspondiente a dicho elemento.

8 TRANSICIÓN, PUESTA EN SERVICIO Y DEVOLUCIÓN

8.1 Plan de transición, puesta en servicio y devolución

La empresa adjudicataria deberá aportar, **en el plazo de 15 días naturales 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.

La empresa adjudicataria 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:

- Programa de trabajo.
- Creación de una Comisión de Coordinación que vele por el cumplimiento del plan.
- Balance de los requisitos establecidos en el pliego.
- Identificación de factores críticos de éxito, análisis de riesgo y actividades críticas.
- Plan de Comunicación a las partes interesadas.
- Plan de adecuación del personal que prestará el servicio en los distintos canales. Este es el punto más crítico de la transición, ya que se trata de un servicio complejo que necesita una formación muy específica para poder desempeñar el trabajo con seguridad, calidad e independencia. Para ello, la empresa adjudicataria deberá detallar cómo va a realizar la formación necesaria, así como la realización de las pruebas de actitud que serán proporcionadas por el Responsable del Contrato.
- 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.
- 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.
- Métodos previstos para hacer la transferencia de conocimiento (workshops, conferencias, cursos, etc.).
- Requerimientos que se deberían exigir al nuevo adjudicatario para completar la correcta transferencia de conocimientos y la transferencia tecnológica, por tipo de servicios.

- Actualizaciones de inventarios de materiales, consumibles y TTP.
- Actas de recepción provisional de los procesos de prestación de los servicios, equipamiento, materiales y documentación.
- Actas de recepción definitiva que incluya la verificación y validación por parte del CRTM de los requisitos establecidos en el pliego, de los procesos de prestación de los servicios, sus infraestructuras, equipamiento, materiales y documentación.

El CRTM se reserva el derecho de prorrogar la actual prestación del servicio si la empresa adjudicataria incumple alguno de los puntos establecidos en este capítulo que ponga en riesgo la correcta transferencia del servicio, debiendo por tanto asumir los costes derivados de la prórroga de la prestación del servicio hasta su transferencia definitiva.

9 ENTREGABLES

Las empresas adjudicatarias tendrán que entregar una serie de documentación a lo largo del contrato, que faciliten llevar el control del servicio y el cumplimiento de los indicadores del Acuerdo de Nivel de Servicio que se detallan en el punto 7.2.5 del presente pliego.

La periodicidad de la entrega de la documentación dependerá de cada uno de los planes o cuadros de mando solicitados, variando la periodicidad entre mensual, trimestral o anual.

Los planes, informes y cuadros de mando a entregar son los siguientes:

| PLAN | PERIODICIDAD | ENTREGA |
|--|-----------------------------|--|
| Plan de transición | Una vez en todo el contrato | En los primeros 15 días naturales desde la formalización del contrato. |
| Plan de devolución | Una vez en todo el contrato | Tres meses desde el inicio del contrato. |
| Cuadro de mando | Mensual | En los primeros 10 días hábiles del mes siguiente. |
| Informe global del servicio | Trimestral | En el mes siguiente al trimestre de referencia. |
| Memoria valorada del servicio | Mensual | En los primeros 10 días hábiles del mes siguiente. |
| Plan de formación | Anual | En el mes de enero. |
| Plan de suministros | Anual | En el mes de enero. |
| Plan de gestión de personas | Anual | En el mes de enero. |
| Plan de gestión de recursos | Anual | En el mes de enero. |
| Encuesta de satisfacción del empleado | Anual | En el mes de enero. |
| Plan de control e inspección interna | Una vez en todo el contrato | En el primer trimestre desde el inicio del contrato. |
| Informe de la ejecución del plan de control e inspección | Trimestral | 15 días posteriores a cada trimestre |

En caso de que el Responsable del Contrato entendiera que alguno de los documentos presentados no alcanzara los objetivos o nivel de calidad necesario, procederá a rechazarlo al adjudicatario, requiriendo su subsanación en un plazo de, al menos, 10 días hábiles. Su no subsanación, en el nuevo plazo establecido, podrá dar lugar a una penalización.

En Madrid, a fecha de la firma

El Jefe de Área de Calidad

Firmado digitalmente por: MAQUEDA BURGOS JUAN ANTONIO
Fecha: 2022.07.08 15:29

VºBº
El Secretario General

Firmado digitalmente por: BODEGA HERRAEZ PABLO
Fecha: 2022.07.11 14:03

Fdo.: Juan Antonio Maqueda Burgos

Fdo.: Pablo Bodega Herráez



CONSEJERÍA DE TRANSPORTES
E INFRAESTRUCTURAS



10 ANEXOS

La autenticidad de este documento se puede comprobar
mediante el siguiente código seguro de verificación:



ANEXO 1

HORARIOS, DIMENSIONAMIENTO Y EQUIPOS DE TRABAJO

| LOTE 1 | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|----------|--------|------------|----------|------------|--------|--------|--------|----------|---------------------|------------|----------|------------|--------|
| Laborables | | | | | Sábados | | | | | Domingos y festivos | | | | |
| Oficina/Equipo | Apertura | Cierre | h apertura | h cierre | Supervisor | Agente | h (SA) | h (AA) | Apertura | Cierre | h apertura | h cierre | Supervisor | Agente |
| Moncloa | 7:00 | 22:00 | 15:00 | 1 | 1 | 1 | 3 | 15,00 | 45,00 | 10:00 | 22:00 | 12,00 | 1 | 2 |
| Príncipe Pío | 7:00 | 22:00 | 15:00 | 1 | 1 | 1 | 3 | 15,00 | 45,00 | 10:00 | 22:00 | 12,00 | 1 | 2 |
| Nuevos Ministerios | 7:00 | 22:00 | 15:00 | 1 | 1 | 2 | 2 | 15,00 | 30,00 | 10:00 | 22:00 | 12,00 | 1 | 0 |
| Plaza Castilla | 7:00 | 22:00 | 15:00 | 1 | 1 | 3 | 3 | 15,00 | 45,00 | 10:00 | 22:00 | 12,00 | 1 | 2 |
| Avda. América | 7:00 | 22:00 | 15:00 | 1 | 1 | 3 | 3 | 15,00 | 45,00 | 10:00 | 22:00 | 12,00 | 1 | 2 |
| Coslada | 7:00 | 22:00 | 15:00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 15,00 | 15,00 | 10:00 | 22:00 | 12,00 | 1 | 1 |
| Torrejón de Ardoz | 8:00 | 21:00 | 13:00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 13,00 | 13,00 | 10:00 | 14:00 | 4,00 | 1 | 0 |
| Alcalá de Henares | 8:00 | 21:00 | 13:00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 13,00 | 13,00 | 10:00 | 14:00 | 4,00 | 1 | 0 |
| Collado Villalba | 8:00 | 21:00 | 13:00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 13,00 | 13,00 | 0:00 | 0:00 | 0,00 | 0 | 0 |
| Alcobendas | 8:00 | 20:00 | 12:00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12,00 | 12,00 | 0:00 | 0:00 | 0,00 | 0 | 0 |
| T1-T2-T3 | 8:00 | 20:00 | 12:00 | 1 | 1 | 3 | 3 | 12,00 | 36,00 | 8:00 | 20:00 | 12,00 | 1 | 3 |
| T4 | 8:00 | 20:00 | 12:00 | 1 | 1 | 4 | 4 | 12,00 | 48,00 | 8:00 | 20:00 | 12,00 | 1 | 4 |
| Equipo de atención telemática | 7:00 | 22:00 | 15:00 | 1 | 1 | 3 | 3 | 15,00 | 45,00 | 8:00 | 14:00 | 6,00 | 0 | 2 |
| Back up | 7:00 | 22:00 | 15:00 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0,00 | 45,00 | 10:00 | 22:00 | 12,00 | 0 | 2 |

| LOTE 2 | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|----------|--------|------------|----------|------------|--------|--------|--------|----------|---------------------|------------|----------|------------|--------|
| Laborables | | | | | Sábados | | | | | Domingos y festivos | | | | |
| Oficina/Equipo | Apertura | Cierre | h apertura | h cierre | Supervisor | Agente | h (SA) | h (AA) | Apertura | Cierre | h apertura | h cierre | Supervisor | Agente |
| CRIM | 8:00 | 20:00 | 12:00 | 1 | 1 | 4 | 4 | 12,00 | 48,00 | 0:00 | 0:00 | 0,00 | 0 | 0 |
| Sol | 7:00 | 22:00 | 15:00 | 1 | 1 | 5 | 5 | 15,00 | 75,00 | 10:00 | 22:00 | 12,00 | 1 | 3 |
| Atocha | 7:00 | 22:00 | 15:00 | 1 | 1 | 3 | 3 | 15,00 | 45,00 | 10:00 | 22:00 | 12,00 | 1 | 2 |
| Méndez Álvaro | 8:00 | 21:00 | 13:00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 13,00 | 13,00 | 10:00 | 14:00 | 4,00 | 0 | 0 |
| Fuencabada Central | 7:00 | 22:00 | 15:00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 15,00 | 15,00 | 10:00 | 14:00 | 4,00 | 0 | 0 |
| Getafe Central | 7:00 | 22:00 | 15:00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 15,00 | 15,00 | 10:00 | 14:00 | 4,00 | 0 | 0 |
| Móstoles Central | 7:00 | 22:00 | 15:00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 15,00 | 15,00 | 10:00 | 14:00 | 4,00 | 0 | 0 |
| Leganés Central | 7:00 | 22:00 | 15:00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 15,00 | 15,00 | 10:00 | 14:00 | 4,00 | 0 | 0 |
| Alcorcón | 8:00 | 21:00 | 13:00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 13,00 | 13,00 | 10:00 | 14:00 | 4,00 | 0 | 0 |
| Aranjuez | 8:00 | 21:00 | 13:00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 13,00 | 13,00 | 10:00 | 14:00 | 4,00 | 0 | 0 |
| Parla | 8:00 | 21:00 | 13:00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 13,00 | 13,00 | 10:00 | 14:00 | 4,00 | 0 | 0 |
| Plaza Elíptica | 7:00 | 22:00 | 15:00 | 1 | 1 | 2 | 2 | 15,00 | 30,00 | 10:00 | 22:00 | 12,00 | 1 | 1 |
| Oficina de Atención de Retiradas | 8:00 | 20:00 | 12:00 | 1 | 1 | 3 | 3 | 12,00 | 36,00 | 0:00 | 0:00 | 0,00 | 0 | 0 |
| Centro de Producción | 7:00 | 22:00 | 15:00 | 1 | 1 | 5 | 5 | 15,00 | 75,00 | 10:00 | 0:00 | 0,00 | 0 | 0 |
| Back up | 7:00 | 22:00 | 15:00 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0,00 | 45,00 | 10:00 | 22:00 | 12,00 | 0 | 2 |

| Común a ambos lotes | | Nº |
|------------------------|--|----|
| Jefe de Proyecto | | 1 |
| Coordinadores | | 3 |
| Responsables de equipo | | 3 |

ANEXO 2

UBICACIÓN OFICINAS DE GESTIÓN.

| OFICINAS LOTE 1 | |
|---------------------|---|
| Oficina de Gestión | Ubicación |
| MONCLOA | Intercambiador de Moncloa, Planta -2 |
| PRÍNCIPE PÍO | Intercambiador de Príncipe Pío, Vestíbulo Metro |
| NUEVOS MINISTERIOS | Intercambiador de Nuevos Ministerios, Vestíbulo principal |
| PLAZA CASTILLA | Intercambiador de Plaza Castilla, acceso Paseo de la Castellana |
| AVENIDA DE AMÉRICA | Intercambiador de Avenida de América, Planta -3 |
| COSLADA | Estación de Metro de Coslada Central, Acceso Doctor Fleming |
| TORREJÓN DE ARDOZ | Estación de Cercanías, Plaza de España |
| ALCALÁ DE HENARES | Estación de Cercanías, Calle Pedro Láinez 2 |
| COLLADO VILLALBA | Estación de Cercanías, Paseo de la Estación |
| ALCOBENDAS | Plaza del Pueblo 1 |
| AEROPUERTO T1 T2 T3 | Terminal T1, T2, T3, Adolfo Suárez, Vestíbulo de Metro |
| AEROPUERTO T4 | Terminal T4, Adolfo Suárez, Vestíbulo de Metro / Cercanías |

| OFICINAS LOTE 2 | |
|---------------------|--|
| Oficina de Gestión | Ubicación |
| CRTM | Plaza del Descubridor Diego de Ordás 3 |
| SOL | Estación Metro de Sol, Planta -1 |
| ATOCHA | Estación Metro de Atocha, Planta -1 |
| MÉNDEZ ÁLVARO | Estación Sur de autobuses |
| FUENLABRADA CENTRAL | Estación de Metro de Fuenlabrada Central, Acceso Paseo de la Estación |
| GETAFE CENTRAL | Estación de Metro de Getafe Central, Acceso Calle Ferrocarril con Ramón y Cajal |
| MÓSTOLES CENTRAL | Estación de Metro de Móstoles Central, Acceso Paseo de la Estación |
| LEGANÉS CENTRAL | Estación de Metro de Leganés Central, Acceso Avenida del Cobre |
| ALCORCÓN | Pendiente cambio de ubicación |
| ARANJUEZ | Actualmente en la Estación de Autobuses, Avda. de las Infantas,16. Pendiente cambio de ubicación |
| PARLA | Actualmente en las Cocheras del Tranvía de Parla. Pendiente cambio de ubicación |
| PLAZA ELÍPTICA | Próxima apertura en el intercambiador de Plaza Elíptica |

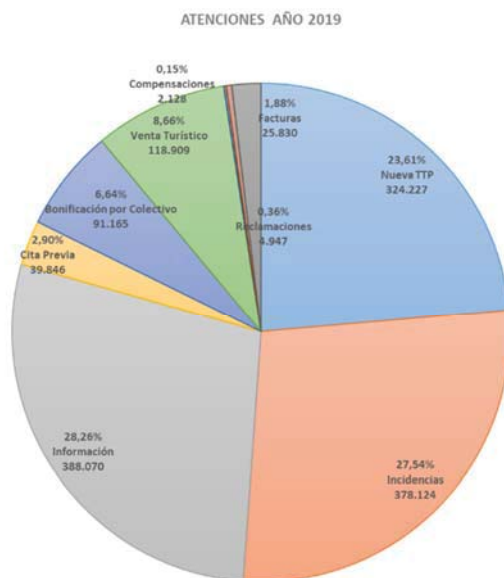
ANEXO 3

PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

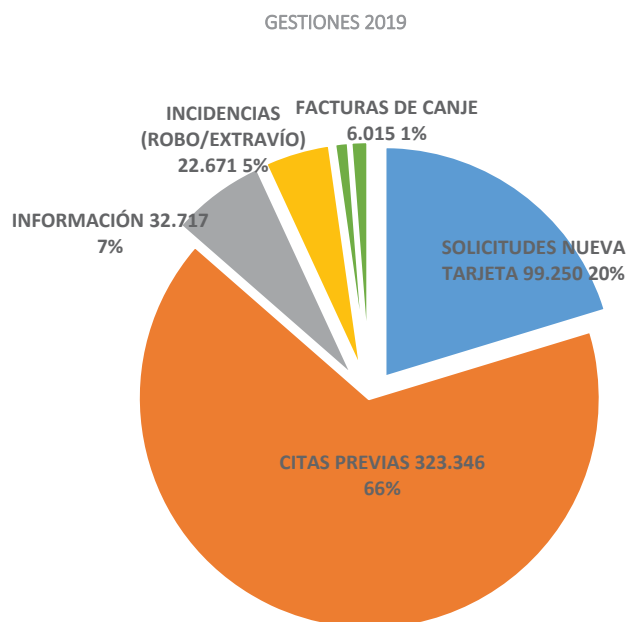
Los servicios de atención al cliente en los distintos canales se pueden dividir en los siguientes grupos:

1. Información: Facilitar información sobre la TTP, los títulos de transporte y el servicio integral de transportes de la Comunidad de Madrid.
2. Producción y Entrega de TTP: Producir y entregar, una vez recibidas las solicitudes de organizaciones cliente o de usuarios individuales tanto presencial como telemáticamente, Tarjetas de Transporte Público personalizadas.
3. Servicio Post-Venta: Resolver y solucionar incidencias que los usuarios tengan con cualquiera de los Títulos de Transporte que comercializa o gestiona el CRTM. Se incluyen servicios como el duplicado de tarjetas, actualización de los datos de contacto del usuario, incumplimiento del plazo de entrega, certificados de titularidad, etc.
4. Venta de turístico: Las Oficinas de Gestión son una red de venta del abono turístico, especialmente en las oficinas del aeropuerto. Para el resto de títulos, las Oficinas de Gestión no son una red de venta masiva.
5. Bonificación por pertenecer a colectivos de familia numerosa o discapacidad: En las Oficinas de Gestión se aplica el descuento en la Tarjeta para poder beneficiarse de tarifas bonificadas.
6. Cita Previa: Facilitar día y hora para acudir a una Oficina de Gestión a realizar una nueva tarjeta o cualquier otra gestión post-venta.
7. Compensaciones: Si el usuario tiene alguna incidencia con su tarjeta que le haya supuesto un perjuicio económico, es compensado in situ en las Oficinas de Gestión siguiendo unos requisitos establecidos previamente.
8. Emisión de facturas de canje: Consiste en la emisión de facturas nominativas de la compra realizada por el usuario.
9. Quejas y Sugerencias: Estudio y respuesta de las quejas y sugerencias que llegan al CRTM a través de los distintos canales.
10. Retiradas y sanciones: Consiste en la atención a los usuarios cuyas tarjetas hayan sido retiradas por los servicios de inspección, facilitándoles los trámites de recuperación de las mismas, en los términos establecidos por el CRTM y los de abono, en su caso, de la sanción impuesta.

En el canal presencial, el volumen anual de estos servicios en lo que a atenciones se refiere, se puede representar de la siguiente forma (los datos son de 2019, año más representativo de la normalidad antes de la pandemia).



En el canal telemático, se prestan algunos de los servicios, siendo el volumen de atenciones anual el siguiente:



En este canal, la actividad mayoritaria, a parte de la cita previa es la producción de Tarjetas, tanto solicitudes nuevas como los duplicados por robo/extravío. Es la actividad que supone mayor carga de trabajo, al tener que revisar la documentación adjunta por el solicitante y resolver las incidencias que surgen en el proceso de fabricación. La información se da a través de un correo de contacto que es público para los usuarios.

En él, los usuarios pueden exponer sus consultas que son resueltas en un periodo de 24/48 horas. Este sistema puede cambiarse a lo largo de la vigencia del contrato.

Además, el canal telemático también resuelve las incidencias que se producen en la App Tarjeta Transporte que el CRTM tiene disponible para sus usuarios. A lo largo de la vigencia del contrato pueden surgir más aplicaciones o herramientas, a la que se le dará soporte desde el área de Atención al Cliente.

La cita previa está englobada en este canal porque los usuarios pueden concertar cita previa a través de la web del CRTM, pero es una gestión que no requiere la intervención de un agente.

Las facturas de canje que se realizan en el centro de producción son las solicitadas por las personas jurídicas que no pueden ser resueltas en las Oficinas de Gestión. Son facturas de las cargas realizadas por uno o varios titulares de TTP, cuyas cargas se facturan a nombre de su empresa.

En ambos canales, el servicio post-venta se divide en las siguientes actividades:

- Duplicado por robo/extravío: Se realiza cuando un usuario pierde o le sustraen su TTP, es la incidencia más habitual. En las OOGG o vía web se solicita una tarjeta nueva con la recuperación del saldo restante, en el caso de que lo tuviera. Esta operación tiene un coste de 6€.
- Duplicado por deterioro: Se realiza cuando un usuario presenta un deterioro en su tarjeta, ya sea externo o interno. En ese caso, se realiza una nueva tarjeta. El coste de la operación depende de si el deterioro se debe a una causa imputable al usuario o no.
- Duplicado por error de impresión: Se produce cuando los datos impresos en la tarjeta o la foto no se pueden distinguir con claridad. En las OOGG realizan una nueva tarjeta sin coste para el usuario.
- Incumplimiento del plazo de entrega de la TTP: Se produce cuando una TTP solicitada vía online no se ha fabricado en el tiempo estimado (de 7 a 15 días naturales). En ese caso, el usuario acude a una OOGG con el justificante de su solicitud y se le entrega en el acto.
- Certificados de titularidad: Se trata de la emisión de un documento en el que se especifican los datos del titular de la tarjeta y fecha en la que fue emitida.
- Copia/Transferencia de títulos: Son operaciones que se realizan cuando hay que transferir la carga de una tarjeta a otra del mismo usuario o de usuarios distintos.
- Cambio de zona de los títulos cargados: Se produce cuando un usuario desea cambiar la zona del abono que tiene cargado, por ejemplo, de un abono 30 días "zona A" a un abono "zona B1". El usuario abonará la diferencia.
- Actualización de los datos personales contenidos en la tarjeta: Se realiza para actualizar o incluir datos personales del usuario en la tarjeta, por ejemplo, dirección postal, teléfono o correo electrónico.
- Anulación/Eliminación de títulos: Son operaciones que se utilizan para resolver incidencias que tienen los usuarios en la red de carga o de validación. En algunos casos, estas operaciones conllevan una compensación económica al usuario, ya sea en títulos o en efectivo.

ANEXO 4

SUMINISTROS Y CONSUMO MEDIO ANUAL

A continuación, se detalla una tabla con los suministros y consumibles estimados para el servicio y sus consumos medios anuales. El cálculo es para cada LOTE, no para el total de las oficinas. Se trata de una cantidad estimada en función de la experiencia de los últimos años de servicio, pero es un volumen o tipología de consumos que pueden variar a lo largo de la vigencia del contrato.

| MATERIAL DE OFICINA | Consumo anual |
|---|----------------------|
| Folios A4 (paquetes de 500 folios) | 400 |
| Bolígrafos | 420 |
| Rotuladores | 105 |
| Flourescentes | 105 |
| Indelebles | 200 |
| Grapas (paquetes de 1000) | 175 |
| Clips (paquetes de 100) | 20 |
| Grapadoras | 10 |
| Quitagrapas | 5 |
| Tijeras | 5 |
| Post-it pequeños (51x76) | 300 |
| Post-it medianos (76x76) | 200 |
| Celo | 150 |
| Portacelos | 10 |
| Gomas elásticas (paquetes de 100) | 40 |
| Taladradora papel | 5 |
| Almohadilla de sello | 50 |
| Portasello | 5 |
| Carpetas cartón | 200 |
| Bandejas | 25 |
| Papeleras | 5 |
| Pilas LR6 AA 1, 5V (caja fuerte) 4 pilas por paquete | 25 |
| Pilas LrR03 AAA 1, 5V (caja fuerte) 8 pilas por paquete | 5 |
| Archivadores de anillas | 5 |
| Archivadores definitivos | 50 |
| Cintas de embalar | 100 |
| Folder | 85 |
| PRODUCTOS DE DESINFECCIÓN/EPIS | Consumo anual |
| Gel Hidroalcohólico (5 Litros) | 100 |
| Spray limpiador | 200 |
| Rollos de papel | 50 |
| Mascarillas | 50.000 |

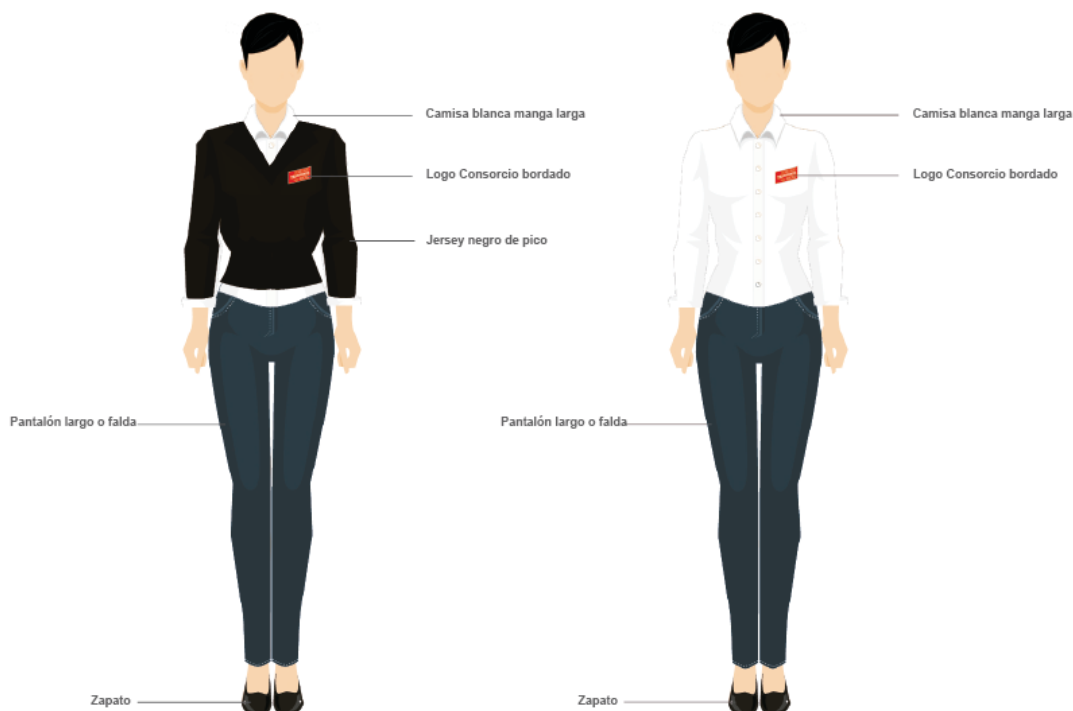
| CONSUMIBLES | Consumo anual |
|--------------------------------------|---------------|
| Gel Hidroalcohólico (1 litro) | 100 |
| A5002 KIT LIMPIEZA EVOLIS PEBBLE | 5 |
| ACL002 KIT LIMPIEZA EVOLIS PRIMACY | 76 |
| R5H004NAA CINTA PRIMACY 1/2 | 420 |
| R3013 CINTA PEBBLE 1/2 | 138 |
| CF230X TONER HP LASEJET PRO MFP M227 | 15 |
| CF226A TONER HP LASEJET MFP M426 | 50 |
| CF232A TAMBOR HP LASERJET 32A | 4 |
| R99790 XEROX TONER BK PARA HP 4015N | 3 |
| R02339 XEROX TONER HP M2727NF | 3 |

UNIFORMIDAD

El CRTM establece un uniforme específico para los agentes de atención presencial. El principal objetivo de esta uniformidad es la imagen corporativa y la homogeneidad en todos los agentes que prestan servicio en las oficinas de gestión.

La vestimenta corporativa fijada es la siguiente:

- Camisa de color blanco de manga larga con el logotipo de CRTM en la parte izquierda.
- Jersey negro de pico con el logotipo de CRTM en la parte izquierda.
- Identificación de la empresa adjudicataria con nombre completo e inicial del primer apellido del agente.
- La parte de abajo es libre, estableciéndose pantalón o falda a elección del agente y zapato también a elección del agente. No está permitido faldas o pantalones cortos, pantalones desgastados o rotos ni chanclas u otras zapatillas que no sean seguras y adecuadas.



La empresa adjudicataria suministrará 2 camisas y un jersey por año por agente, siendo necesario suministrar cualquiera de las dos cosas en caso de necesidad por rotura, o mal estado.

Se establece la necesidad de mantener un Stock constante de reserva, con variabilidad de tallas para los agentes que se vayan incorporando a lo largo del contrato. Será custodiado y repartido por la empresa adjudicataria en todo momento, según las necesidades.



CONSEJERÍA DE TRANSPORTES
E INFRAESTRUCTURAS



La autenticidad de este documento se puede comprobar mediante el siguiente código seguro de verificación