

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LA OFICINA DEL CONSORCIO.1.- OBJETO DEL CONTRATO:

El contrato tiene por objeto la prestación del servicio de información y atención en la oficina de atención al usuario del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla, de acuerdo con las condiciones de prestación que se establecen en los siguientes puntos.

2.- DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:2.1. Alcance de los servicios a prestar.

- Recepción y digitalización de solicitudes de la Tarjeta Joven de Transporte de la Junta de Andalucía (TJT) para su incorporación al expediente administrativo electrónico, grabación de datos, entrega de la TJT, así como la resolución de incidencias técnicas que conlleve el día a día de la tarjeta.
- Recogida de documentación, gestión, grabación, estampación e impresión de tarjetas de familia numerosa del Consorcio (categoría General y Especial).
- Atención, presencial y telefónica, y gestión de incidencias relacionadas con el funcionamiento de los títulos de transporte del Consorcio, incluidos los nominativos (Familia Numerosa y Tarjeta Joven de Transporte).
- Organización del material informativo de promoción del transporte público, ubicado en los stands de la Oficina de Atención al Usuario, así como la reposición de los diferentes consumibles.
- Asistencia en la recepción presencial de sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con el Consorcio, así como en su posterior tramitación, prestando ayuda a los usuarios, así como al personal responsable en la investigación de las causas.

El personal del contratista deberá limitarse a la ejecución de las tareas anteriormente reseñadas, las cuales se encuentran plenamente diferenciadas de las funciones del personal del Consorcio, sin que puedan extralimitarse en la realización de la prestación contratada ni ejercer potestades públicas

2.2. Lugar de prestación de los servicios.

El Consorcio dispone de una oficina de información y atención al usuario, sita en la Estación de Autobuses Plaza de Armas, Avenida Cristo de la Expiración, 2, 41001, en Sevilla.

Por razón de una mayor eficacia en la prestación del servicio, el personal de atención realizará su trabajo en el lugar habilitado a tal fin por el Consorcio en su oficina de información y atención.

Es responsabilidad de la empresa contratista facilitar a sus trabajadores los medios materiales necesarios para llevar a cabo su trabajo.

Estación de Autobuses Plaza de Armas - Avda. Cristo de la Expiración, 2 - 41001 SEVILLA
Teléfono - 955 053 390 / Atención al Usuario: 955 038 665
www.ctas.es



FRANCISCO JAVIER RAMOS ROJAS		16/02/2024 12:58:00	PÁGINA: 1 / 5
VERIFICACIÓN	NJyGwlgjZlbMO47wjGe19kxf9YTcdg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La dotación del local, la organización física de la instalación, sin perjuicio de las limitaciones que pueda imponer el Consorcio, y el acopio de medios materiales del mismo (mobiliario, material de oficina, material informático y de comunicaciones) corresponde a la entidad contratista. Como mínimo, la empresa adjudicataria pondrá a disposición del Consorcio y en la mencionada oficina de información y atención al usuario, un equipo informático compatible con un entorno VMware, al cual se le habilitará el acceso a las aplicaciones informáticas propias del Consorcio que precisen para la realización de sus funciones, un teléfono smartphone con bono de datos para la remisión de información, cuyo coste será íntegramente a cargo de la empresa adjudicataria.

2.3. Horario de funcionamiento de la oficina de información y atención al usuario.

- De lunes a viernes laborables, en el siguiente horario ininterrumpido: de 07:30 a 19:30 horas. En el mes de agosto, el horario será de 07:30 a 15:30 horas, también de manera ininterrumpida.

No obstante lo anterior, el Consorcio podría modificar los días y horarios de apertura de la oficina previstos inicialmente, comunicándolo al adjudicatario con la antelación suficiente para poder atender la necesidad de cambio sin merma del servicio.

La empresa adjudicataria del contrato será la responsable de establecer, dentro del intervalo acordado, los turnos necesarios para la mejor atención del servicio. Igualmente, corresponde a la empresa contratista, de forma exclusiva, la vigilancia del horario de trabajo de sus trabajadores, los posibles permisos o cualquiera otra manifestación de las facultades del empleador, debiendo asegurar que el servicio quede convenientemente cubierto.

Si por cualquier circunstancia o causa de fuerza mayor, el personal del contratista debe abandonar su puesto, este deberá ser cubierto en un plazo no superior a 30 minutos por personal con la misma cualificación y formación que el personal reemplazado.

2.4. Estimación de horas de funcionamiento del servicio con carácter anual.

El número de horas que anualmente se estima para la prestación del servicio es el siguiente:

- o 12 horas al día en laborables de septiembre a julio.
- o 8 horas al día en laborables durante el mes de agosto.

Durante todo el período de apertura de la oficina, el servicio deberá ser atendido siempre por, al menos, 2 personas.

La oficina no abre al público los fines de semana ni los festivos locales, autonómicos o nacionales.

2.5. Personal destinado a la ejecución del servicio.

La empresa contratista dispondrá, para la ejecución del contrato, de una estructura jerarquizada. Designará a un coordinador con una experiencia mínima de 3 años en funciones similares, que actuará como interlocutor de la dirección de la adjudicataria ante el Consorcio.



FRANCISCO JAVIER RAMOS ROJAS		16/02/2024 12:58:00	PÁGINA: 2 / 5
VERIFICACIÓN	NJyGwlgjZlbMO47wjGe19kxf9YTcdg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La persona a la que se le asigne esta función deberá trabajar directamente en el servicio de oficinas de atención al usuario.

El/la coordinador/a, bajo la directrices exclusivas de su empresa, dirigirá y organizará la actividad de sus trabajadores, controlando, además, que el servicio se preste de conformidad con lo dispuesto en los Pliegos. Asimismo, se encargará de impartir todas las órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices a su personal, siendo el Consorcio del todo ajeno a estas relaciones laborales y absteniéndose, en todo caso, de incidir en las mismas.

Para la ejecución del servicio objeto del presente contrato, se precisa que el personal que atienda las oficinas posea una titulación mínima de FP II, bachillerato o equivalente.

La adjudicataria deberá cumplir bajo su exclusiva responsabilidad las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de Seguridad e Higiene en el trabajo, debiendo tener a su cargo el personal necesario para la realización del objeto del contrato.

El contratista deberá adscribir a la prestación del servicio los medios personales que resulten necesarios para atender la Oficina en el horario previsto con arreglo a las jornadas máximas legales y demás normativa de aplicación, teniendo en cuenta que deberá prestarse con, al menos, 2 personas en todo el horario de prestación del servicio, debido a las tareas derivadas de la gestión de la Tarjeta Joven de Transporte y de Familia Numerosa. El personal mínimo que deberá adscribirse al contrato se encuentra relacionado en el Anexo I –apartado 4D- del PCAP.

El personal adscrito al servicio deberá prevenir la aparición de conflictos con los usuarios, empatizando con ellos y ateniéndoles de la forma más cordial posible, organizar los stands con el material informativo destinado a la promoción del transporte público (planos, folletos,...) y manejar la plataforma común de gestión del Consorcio de Transportes exclusivamente para la atención de tramites e incidencias concernientes a la tarjeta de transportes.

El personal destinado a la prestación del servicio dependerá exclusivamente del adjudicatario, quien será responsable de todos los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empresario, sin que en ningún caso pueda el citado personal esgrimir derecho alguno en relación con el Consorcio, ni exigirle responsabilidad alguna atendiendo a las relaciones existentes entre la empresa adjudicataria y sus empleados.

La empresa adjudicataria deberá asegurar que el servicio no se interrumpa en ningún momento, debiendo asumir, sin coste adicional para el Consorcio, los supuestos de absentismo, enfermedad, vacaciones, etc., que puedan producirse. La empresa adjudicataria del servicio deberá garantizar la máxima estabilidad del personal asignado y la menor rotación del mismo, debiendo comunicar al Consorcio las sustituciones del personal o variaciones de las circunstancias antes señaladas que pueda verse obligada a realizar, con la máxima antelación posible. Y en supuestos de huelga u otras situaciones de paro laboral, el adjudicatario será responsable de garantizar los servicios mínimos necesarios.

La empresa adjudicataria tendrá un plan de formación continua en cuestiones específicas del servicio y técnicas de atención al público.



FRANCISCO JAVIER RAMOS ROJAS		16/02/2024 12:58:00	PÁGINA: 3 / 5
VERIFICACIÓN	NJyGwlgjZlbMO47wjGe19kxf9YTcdg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

El personal del adjudicatario, mientras se encuentre en la oficina de atención e información al usuario, deberá ir correctamente uniformado y llevar un distintivo en el que figure la Razón Social de la entidad a la que pertenece.

El adjudicatario, a su costa, dotará a su personal con uniforme, en el que habrá de aparecer el distintivo de la Razón Social de la entidad a la que pertenece, de manera que sea plenamente identificable por los usuarios. Las características básicas del uniforme deberán ser aprobadas por el Consorcio.

2.6. Memoria Técnica.

El licitador presentará una memoria técnica, coincidente con la descrita en el Anexo X del PCAP.

3.- INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El inicio de la prestación tendrá lugar en la fecha indicada en el documento de formalización del contrato.

4.- RESPONSABLE DEL CONTRATO

Se designa al Director de Atención al Usuario y Calidad como responsable del contrato por parte del Consorcio e interlocutor con la empresa adjudicataria.

El Director de Atención al Usuario y Calidad del Consorcio supervisará la ejecución del contrato de servicio de información y atención al usuario, transmitiendo al responsable del contrato de la empresa contratista (coordinador/a) las instrucciones que convenga trasladar, para una óptima prestación del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 62 de la LCSP.

Las facultades atribuidas Director de Atención al Usuario y Calidad no podrán implicar el ejercicio de potestades directivas u organizativas sobre el personal de la empresa contratista, siendo el Consorcio del todo ajeno a las directrices relativas a la realización del trabajo.

El contratista será responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 311 de la LCSP.

El contratista aportará su propia dirección y gestión al contrato y dirigirá los medios organizativos que ponen a disposición del contrato a través del/la **coordinador/a**, que tendrá capacidad suficiente para:

- Ostentar la representación del contratista, cuando sea necesaria su actuación o presencia, así como en otros actos derivados del cumplimiento de los deberes contractuales.
- Organizar la ejecución del servicio e interpretar y poner en práctica las órdenes recibidas del Director de Atención al Usuario y Calidad, colaborando con el mismo en la resolución de los problemas que surjan durante la ejecución del contrato.



FRANCISCO JAVIER RAMOS ROJAS		16/02/2024 12:58:00	PÁGINA: 4 / 5
VERIFICACIÓN	NjyGwlgjZlbMO47wjGe19kxf9YTcdg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Dirigir y organizar la actividad del equipo de la empresa, marcando las órdenes, directrices y criterios de realización de los trabajos encomendados.

5.- SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria deberá remitir, personificado en el personal que atiende directamente la oficina lo siguiente:

-El último día laborable de cada semana antes de las 15'00 horas, vía correo electrónico, un informe de seguimiento con el número y tipología de las demandas de atención e información recibidas, así como con las incidencias derivadas de las solicitudes de tarjeta de Familia Numerosa, y de las solicitudes de la Tarjeta Joven de Transporte de la Junta de Andalucía.

Finalmente el/la Coordinador/a del servicio, deberá emitir un informe resumen con todo lo anterior y firmado, en archivo formato pdf, dentro de los 10 primeros días del mes siguiente al que se refiera el informe.

EL DIRECTOR DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CALIDAD
Francisco Javier Ramos Rojas

Estación de Autobuses Plaza de Armas - Avda. Cristo de la Expiración, 2 - 41001 SEVILLA
Teléfono - 955 053 390 / Atención al Usuario: 955 038 665
www.ctas.es



FRANCISCO JAVIER RAMOS ROJAS		16/02/2024 12:58:00	PÁGINA: 5 / 5
VERIFICACIÓN	NJyGwlgjZlbMO47wjGe19kxf9YTcdg	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	