PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA AL PÚBLICO EN LA OFICINA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS DEL CONSORCIO DE TRANSPORTE METROPOLITANO DEL ÁREA DE CÓRDOBA

Expediente: CONTR 2026 244048

Título: Servicio de atención presencial y telefónica al público en la oficina de atención a las personas usuarias del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Córdoba.

Localidad: Córdoba

Código NUTS del lugar principal de ejecución: ES613

Códigos CPV:

- 79342320-2 Servicios de atención al cliente
- 79500000-9 Servicios de ayuda en las funciones de oficina
- 79510000-2 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

ÍNDICE DEL CONTENIDO.

1. **OBJETO DEL CONTRATO**
2. **TRABAJOS A REALIZAR**
   - **2.1. LUGAR DE PRESTACIÓN**
   - **2.2. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO.**
3. **COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL PERSONAL.**
4. **RESPONSABLE DEL CONTRATO.**
5. **OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA EN RELACIÓN CON EL PERSONAL A SU SERVICIO.**
6. **CONFIDENCIALIDAD.**
7. **PROTECCIÓN DE DATOS COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.**
8. **PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES.**

1. OBJETO DEL CONTRATO

Prestación del servicio de atención presencial y telefónica al público en la oficina de atención a las personas usuarias del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Córdoba (en adelante, CTMACO).

El servicio comprenderá la realización de tareas de información, atención y apoyo administrativo vinculadas al funcionamiento del sistema de transporte metropolitano gestionado por el CTMACO, así como funciones auxiliares necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de la oficina de atención a las personas usuarias.

La prestación se realizará de conformidad con las instrucciones generales dictadas por el CTMACO, sin que en ningún caso implique el ejercicio de potestades públicas, funciones reservadas al personal propio del Consorcio ni la adopción de decisiones administrativas.

2. TRABAJOS A REALIZAR

La empresa adjudicataria deberá garantizar la prestación integral, continuada y presencial del servicio mediante la adscripción del personal necesario para el correcto desarrollo de las funciones descritas en el presente Pliego.

Con carácter mínimo, las tareas a desarrollar serán las siguientes:

a) Atención e información a las personas usuarias

- Atención presencial en las oficinas del Consorcio, facilitando información general sobre los servicios, horarios, títulos de transporte, tarifas y funcionamiento del sistema gestionado por el CTMACO.
- Atención telefónica, proporcionando información general y derivando, en su caso, las comunicaciones a los distintos departamentos o canales habilitados.
- Asistencia a las personas usuarias en el uso de dispositivos de autoservicio (tótem de información), incluyendo la gestión de cita previa, consulta de horarios, tramitación de tarjetas y presentación de sugerencias y reclamaciones.

b) Gestión administrativa vinculada al servicio

- Recogida, comprobación formal y tramitación de la documentación necesaria para la emisión y gestión de tarjetas nominativas del Consorcio, conforme a los procedimientos establecidos.
- Mecanización, grabación, actualización y mantenimiento de la información en las aplicaciones y sistemas informáticos de gestión del servicio.
- Colaboración administrativa en actuaciones vinculadas a la gestión ordinaria del servicio.

c) Gestión de incidencias y apoyo operativo

- Recepción, registro básico y canalización de sugerencias, quejas y reclamaciones, prestando apoyo a las personas usuarias en su formulación y colaborando con el personal del Consorcio en la gestión y seguimiento de las mismas.
- Atención inicial de incidencias relacionadas con el funcionamiento de los títulos de transporte, realizando las actuaciones de información, comprobación y derivación que procedan.
- Recepción y custodia inicial de paquetería y correspondencia, así como su distribución interna conforme a las instrucciones del Consorcio.
- Comunicación al personal del CTMACO de incidencias detectadas en la prestación del servicio.

d) Control de accesos y funciones auxiliares

- Apertura, cierre y control de acceso a las dependencias del Consorcio, de acuerdo con las instrucciones establecidas.

e) Acciones de apoyo y promoción

- Colaboración en la ejecución de campañas informativas y promocionales dirigidas al fomento del uso del transporte público, incluyendo la organización y distribución de material divulgativo.
- Realización de encuestas a personas usuarias del sistema de transporte público, conforme a las directrices establecidas por el Consorcio.

f) Otras funciones

- Cualesquiera otras tareas de apoyo administrativo y atención a las personas usuarias que, por su naturaleza, resulten inherentes al puesto, siempre que guarden relación directa con el objeto del contrato el CTMACO podrá comprobar en cualquier momento y sean encomendadas por la Dirección Gerencia del Consorcio, de conformidad con la normativa aplicable.

La presente contratación no supone una duplicidad respecto del servicio de atención e información al usuario prestado a través del Centro de Información al Usuario de los Consorcios de Transporte Metropolitano de Andalucía, actualmente objeto de contratación centralizada.

Dicho servicio para los 9 Consorcios de Transporte Metropolitano de Andalucía tiene por finalidad principal la atención telefónica de consultas generales relacionadas con la oferta de transporte público metropolitano, incluyendo información sobre horarios, itinerarios, paradas, títulos de transporte, tarifas, puntos de venta y cálculo de rutas, prestándose de forma centralizada para el conjunto de los Consorcios de Transporte Metropolitano de Andalucía.

Por el contrario, el objeto del presente contrato se circunscribe a la atención presencial y al apoyo a la gestión directa de las personas usuarias en la sede del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Córdoba, así como a la atención telefónica asociada a trámites administrativos individualizados que requieren acceso a expedientes, comprobación documental, gestión de tarjetas nominativas, apoyo en la presentación de solicitudes, sugerencias y reclamaciones, resolución de incidencias sobre títulos de transporte, asistencia en el uso de herramientas de autoservicio y demás actuaciones vinculadas al funcionamiento ordinario de la oficina de atención a las personas usuarias.

Asimismo, el contrato incluye funciones auxiliares de apoyo administrativo, control de accesos, recepción de documentación y colaboración en campañas informativas y encuestas promovidas por el Consorcio, todas ellas, prestaciones que no forman parte del servicio centralizado de atención telefónica.

En consecuencia, ambos servicios tienen naturaleza, alcance funcional y ámbito de actuación diferenciados y complementarios, sin que exista solapamiento material entre las prestaciones objeto de uno y otro contrato.

2.1. MEDIOS MATERIALES

El CTMACO pondrá a disposición de la empresa adjudicataria los medios materiales necesarios para la correcta prestación del servicio, incluyendo, entre otros:

- Puesto de trabajo.
- Mobiliario.
- Equipos informáticos.
- Aplicaciones y programas de gestión.
- Acceso a telefonía y conexiones necesarias.
- Material de oficina ordinario.

Todos los medios facilitados serán de titularidad del CTMACO y deberán destinarse exclusivamente a la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria será responsable del adecuado uso y conservación de los medios puestos a disposición del servicio, debiendo comunicar de forma inmediata cualquier incidencia o anomalía detectada

2.2. LUGAR DE PRESTACIÓN

Con carácter general, el servicio se prestará en el local de atención al usuario que el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Córdoba tiene ubicado en la planta baja de la Estación de Autobuses de Córdoba, sita en Glorieta de las tres culturas s/n, 14011 Córdoba.

2.3. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO.

La prestación del servicio se realizará, con carácter general:

- De lunes a viernes laborables.
- En horario de 08:00 a 15:00 horas.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la prestación efectiva y continuada del servicio durante todo el horario establecido.

La prestación del servicio realizada por un/a trabajador/a con el consiguiente número de horas:

- Una persona con categoría de auxiliar administrativo con 35 horas a la semana (7 horas diarias) de lunes a viernes en horario de mañana.

Asimismo, deberá garantizar la cobertura inmediata de ausencias derivadas de vacaciones, permisos, incapacidades temporales o cualquier otra incidencia que afecte al personal adscrito al contrato.

El CTMACO podrá verificar el efectivo cumplimiento de las condiciones de ejecución del contrato y la correcta cobertura del servicio.

3. COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL PERSONAL.

La empresa adjudicataria deberá adscribir al contrato personal con la capacidad funcional, aptitudes profesionales y competencias técnicas necesarias para garantizar una adecuada prestación del servicio de atención a las personas usuarias.

El personal adscrito deberá disponer, como mínimo, de las siguientes competencias y habilidades profesionales:

- ✓ Capacidad de comunicación oral clara, correcta y adaptada a las distintas situaciones y perfiles de personas usuarias.
- ✓ Habilidades de atención e información al público, manteniendo en todo momento un trato respetuoso, adecuado y orientado a la resolución de incidencias y consultas.
- ✓ Capacidad de escucha activa y comprensión de las necesidades planteadas por las personas usuarias.
- ✓ Capacidad de resolución práctica de incidencias y gestión operativa de consultas relacionadas con el servicio.
- ✓ Capacidad de organización y gestión simultánea de tareas de atención presencial, telefónica y administrativa.
- ✓ Capacidad de adaptación a cambios organizativos, procedimientos internos, herramientas informáticas o necesidades del servicio.

- ✓ Capacidad para actuar con diligencia, iniciativa y autonomía funcional en el desarrollo ordinario de las tareas encomendadas, dentro de las instrucciones establecidas por el CTMACO.
- ✓ Habilidades para la gestión adecuada de situaciones de presión, afluencia de público o incidencias con personas usuarias.
- ✓ Conocimientos básicos de herramientas ofimáticas y manejo de aplicaciones informáticas de gestión administrativa.
- ✓ Habilidad suficiente en el uso de teclado y aplicaciones informáticas para la grabación, mecanización y tramitación ágil de datos y solicitudes.
- ✓ Conocimiento suficiente de los servicios, títulos de transporte, tarifas, líneas, horarios, transbordos y funcionamiento general del sistema de transporte gestionado por el CTMACO, así como de los procedimientos asociados a la atención a las personas usuarias.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la adecuada formación inicial y continua del personal adscrito al contrato, especialmente en materia de:

- ☑ atención a personas usuarias;
- ☑ funcionamiento del sistema de transporte;
- ☑ aplicaciones de gestión utilizadas por el CTMACO;
- ☑ gestión de incidencias;
- ☑ protección de datos personales;
- ☑ prevención de riesgos laborales.

El personal adscrito al servicio deberá mantener en todo momento una imagen adecuada, comportamiento correcto y trato respetuoso hacia las personas usuarias y el personal del Consorcio.

Asimismo, la empresa adjudicataria velará por que el personal adscrito mantenga un nivel adecuado de desempeño profesional, garantizando la correcta ejecución de las tareas objeto del contrato y la adecuada calidad del servicio prestado.

Cuando el CTMACO detecte incidencias reiteradas, deficiencias en la prestación del servicio, incumplimiento de las condiciones de prestación exigidas en el presente Pliego, desempeño insuficiente que afecte a la correcta ejecución del contrato, trato inadecuado a las personas usuarias o cualquier circunstancia que afecte negativamente a la correcta ejecución del contrato, podrá requerir motivadamente a la empresa adjudicataria la sustitución del personal adscrito.

En estos casos, corresponderá exclusivamente a la empresa adjudicataria adoptar las medidas organizativas y laborales oportunas, así como proceder, en su caso, a la sustitución del personal afectado en un plazo adecuado que garantice la continuidad y correcta prestación del servicio.

4. RESPONSABLE DEL CONTRATO.

La dirección, supervisión y control del contrato corresponderán a la persona responsable designada por el CTMACO.

La empresa adjudicataria designará una persona coordinadora o interlocutora responsable del servicio en todas las cuestiones relacionadas con la ejecución del contrato, que actuará como canal ordinario de comunicación con el Consorcio y asumirá la organización y supervisión del personal adscrito.

Corresponderá exclusivamente a la empresa adjudicataria la dirección, organización, gestión, control laboral y supervisión de su personal, sin que exista relación laboral alguna entre el CTMACO y las personas trabajadoras adscritas al contrato y evitando cualquier situación que pudiera generar confusión respecto a la integración del personal externo en la estructura organizativa del CTMACO.

La empresa adjudicataria ejercerá de forma efectiva las facultades de dirección, organización, supervisión y control sobre el personal adscrito al contrato, correspondiéndole la distribución de tareas, instrucciones internas, control horario, régimen disciplinario, permisos, vacaciones y demás facultades inherentes a su condición de empleadora.

5. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA EN RELACIÓN CON EL PERSONAL A SU SERVICIO.

5.1 El número mínimo de personal exigido para la prestación del servicio será de una persona durante todo el horario de funcionamiento establecido en el presente Pliego, debiendo garantizarse su presencia física y efectiva en el local de atención al usuario del CTMACO.

Será por cuenta exclusiva de la empresa adjudicataria la sustitución inmediata del personal adscrito en los supuestos de incapacidad temporal, accidente de trabajo, vacaciones, permisos, ausencias, licencias o cualquier otra circunstancia que afecte a la normal prestación del servicio, debiendo garantizar en todo momento la continuidad y correcta ejecución del contrato.

5.2 La empresa adjudicataria deberá subrogarse en las relaciones laborales del personal que actualmente viene prestando el servicio, relacionado en el Anexo correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en los términos previstos en la normativa laboral que resulte de aplicación, manteniendo las condiciones laborales que legalmente correspondan.

5.3 Todo el personal contratado por la empresa adjudicataria dependerá única y exclusivamente de la misma, quien asumirá todos los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora respecto de dicho personal, de conformidad con la legislación laboral, social y de Seguridad Social vigente.

En ningún caso el personal adscrito al servicio adquirirá relación laboral, funcionarial o de cualquier otra naturaleza con el CTMACO, ni podrá integrarse en su estructura organizativa o administrativa.

Asimismo, el CTMACO no asumirá responsabilidad alguna respecto de las obligaciones laborales, salariales, de cotización, disciplinarias o de cualquier otra naturaleza que pudieran derivarse de la relación existente entre la empresa adjudicataria y su personal.

5.4 La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento la adecuada organización de los recursos humanos adscritos al contrato, asegurando la correcta prestación del servicio conforme a las condiciones establecidas en el presente Pliego.

Asimismo, deberá adoptar las medidas organizativas necesarias para mantener unos niveles adecuados de continuidad, eficacia, atención a las personas usuarias y calidad en la ejecución del servicio.

5.5 La empresa adjudicataria deberá facilitar al CTMACO, con carácter previo al inicio de la prestación del servicio, la relación nominal del personal adscrito al contrato, así como la identificación de la persona responsable o coordinadora designada.

Asimismo, deberá comunicar cualquier modificación relativa al personal adscrito al servicio.

El personal deberá contar con la formación suficiente para el desempeño de las funciones de atención presencial y telefónica, gestión administrativa básica, atención de incidencias, utilización de aplicaciones informáticas y atención a las personas usuarias.

5.6 Los cambios de personal adscrito al servicio deberán ser comunicados previamente al CTMACO. Cuando las sustituciones afecten de forma relevante a la continuidad, organización o calidad del servicio, el CTMACO podrá formular motivadamente las observaciones que estime oportunas respecto a la idoneidad funcional del personal adscrito, a efectos de garantizar la correcta prestación del servicio contratado.

6. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

La empresa adjudicataria y el personal adscrito al contrato deberán guardar absoluta reserva y confidencialidad respecto de toda la información, documentación, datos y asuntos de los que tengan conocimiento con ocasión de la ejecución del contrato, cualquiera que sea su soporte o naturaleza.

La información obtenida no podrá ser utilizada para fines distintos de los derivados de la prestación del servicio, ni comunicada, cedida o facilitada a terceros sin autorización expresa del CTMACO.

La empresa adjudicataria será responsable de que el personal adscrito al servicio conozca y cumpla las obligaciones de confidencialidad derivadas de la ejecución del contrato, debiendo adoptar las medidas organizativas necesarias para garantizar su cumplimiento.

La obligación de confidencialidad tendrá carácter indefinido y permanecerá vigente aun después de la finalización, resolución o extinción del contrato.

7. PROTECCIÓN DE DATOS COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

La ejecución del presente contrato podrá implicar el acceso por parte de la empresa adjudicataria a datos de carácter personal responsabilidad del CTMACO, por lo que aquella tendrá la condición de encargada del tratamiento, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 y en la Ley Orgánica 3/2018.

La empresa adjudicataria y el personal adscrito al contrato deberán tratar los datos personales únicamente conforme a las instrucciones del CTMACO y exclusivamente para la correcta ejecución del contrato, no pudiendo utilizarlos para fines propios ni comunicarlos a terceros.

En particular, la empresa adjudicataria estará obligada a:

- Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan expresamente a respetar la confidencialidad de la información.
- Adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos personales tratados.
- Impedir el acceso a los datos por personas no autorizadas.
- Comunicar de forma inmediata al CTMACO cualquier incidencia, vulneración o brecha de seguridad que pudiera afectar a los datos personales objeto de tratamiento.
- Suprimir o devolver al CTMACO, una vez finalizada la prestación contractual, los datos personales y soportes utilizados, salvo obligación legal de conservación.

La empresa adjudicataria no podrá subcontratar tratamientos de datos personales ni permitir el acceso a terceros sin autorización previa y expresa del CTMACO.
Las obligaciones relativas a protección de datos tendrán carácter esencial a los efectos del contrato.

El personal adscrito al servicio deberá conocer y aceptar expresamente las obligaciones de confidencialidad y protección de datos derivadas de la ejecución del contrato.

8. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES

La empresa adjudicataria deberá cumplir íntegramente las obligaciones establecidas en la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, siendo responsable de la seguridad y salud del personal adscrito al contrato.

Con carácter previo al inicio de la prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá acreditar ante el CTMACO el cumplimiento de sus obligaciones en materia preventiva, así como facilitar la documentación que resulte necesaria en materia de coordinación de actividades empresariales.

La empresa adjudicataria garantizará que el personal adscrito al servicio haya recibido la formación e información preventiva adecuada a las funciones desempeñadas y disponga, en su caso, de los medios de protección necesarios.

Asimismo, ambas partes deberán cooperar y coordinar sus actuaciones en materia preventiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales y normativa de desarrollo, al objeto de garantizar la protección de la seguridad y salud de las personas trabajadoras que concurran en el centro de trabajo.

La empresa adjudicataria deberá comunicar inmediatamente al CTMACO cualquier accidente, incidente o situación de riesgo relevante que se produzca durante la ejecución del contrato y que pueda afectar a las personas, instalaciones o prestación del servicio.

En Córdoba a fecha de firma electrónica

La Directora Gerente Accidental

Fdo. Marta Lora Blasco