

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER LA CONTRACTACIÓ
D'UN SERVEI EXTERN PER DONAR SUPORT A L'ÀREA DE LOGÍSTICA DE
VENDES DURANT LA IMPLANTACIÓ DE LA NOVA APLICACIÓ QUE S'HA
DESENVOLUPAT PER L'ÀREA**

CONTINGUTS

1.	INTRODUCCIÓ	3
2.	OBJECTE	4
3.	SITUACIÓ ACTUAL.....	5
4.	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR.....	5
5.	UBICACIÓ I DURADA DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	6
6.	ABAST DEL SERVEI	6
7.	RESULTATS ESPERATS.....	9
8.	SEGUIMENT I EXECUCIÓ DEL SERVEI	9
9.	REQUISITS TÈCNICS DE L'EQUIP DE TREBALL	9
10.	TERMINI D'EXECUCIÓ I PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI	10
11.	ANNEX 1: ORGANIGRAMA	11
12.	ANNEX 2: MANUAL PEL DESENVOLUPAMENT DE LA TASCA DE LIQUIDACIONS DIÀRIES PER LA LÍNIA DE FUNICULARS.....	12
	Índex: Llistat de figures	24

1. INTRODUCCIÓ

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (d'aquí en endavant FGC) es va constituir l'any 1979 per a gestionar l'explotació de vàries línies de ferrocarrils transferides per l'Estat. Així, FGC va néixer com una hereva d'una sèrie d'empreses de llarga tradició ferroviària ubicades a Catalunya.

Posteriorment, FGC va integrar la gestió i explotació de diverses estacions d'esquí ubicades també dins del territori, creant la segona línia de negoci de l'organització.

FGC és una entitat empresarial pública depenent del Departament de Territori que té com a principal finalitat l'administració d'infraestructures i l'explotació de serveis ferroviaris, així com la gestió de ferrocarrils turístics i d'estacions de muntanya.

Per això, FGC és una empresa productora de serveis que, tot i ser de titularitat pública, la seva gestió, el tracte amb els seus clients i proveïdors, i les seves relacions laborals, són més similars als d'una empresa privada.

L'activitat desenvolupada per FGC segueix la següent classificació:

- Transport de viatgers:
 - o Línia Barcelona – Vallés
 - o Línia Llobregat – Anoia
 - o Línia Lleida – La Pobla de Segur
- Transport de mercaderies:
 - o Línia Llobregat – Anoia
- Explotació de muntanya
 - o La Molina
 - o Espot
 - o Port Ainé
 - o Vallter 2000
 - o Vall de Nuria (inclou el tren cremallera)
 - o Estació de Boí Taüll
 - o Explotació Montserrat (inclou el tren cremallera)
 - o Tren Alt Llobregat
 - o Parc Astronòmic del Montsec (PAM)
- Altres activitats comercials

- Operador de telecomunicacions:
 - Lloguer de fibra òptica pròpia als operadors de telefonia i dades
 - Lloguer de canalitzacions per al pas de fibres òptiques de tercers
- Comercialitzador d'espais publicitaris en trens i estacions
- Altres activitats vinculades als apartats anteriors

En definitiva, FGC es una empresa al servei de la Generalitat de Catalunya per garantir la mobilitat a Catalunya i per a contribuir al dinamisme econòmic i social de les regions de muntanya.

Dins d'FGC, l'àrea de Logística de Vendes es dedica principalment a:

- Controlar el procés de vendes i recaptacions de tot FGC, establir/actualitzar els circuits per unificar criteris a tots els punts de venda.
- Establir els processos de control de les vendes i la seva imputació dels ingressos.
- Verificar la veracitat i transparència dels moviments realitzats per FGC en el seu procediment de vendes i recaptacions.
- Gestionar la informació estadística a nivell FGC i grup d'empreses.
- Gestionar i col·laborar amb l'ATM en les liquidacions de les vendes de títols ATM venuts a FGC i els pertanyents a la venda delegada per aquesta.
- Analitzar l'impacte dels diferents productes venuts i els seus canals de vendes i pagament.

2. OBJECTE

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (d'aquí en endavant PPT) té per objecte definir les tasques i condicions tècniques i funcionals que hauran de regir la contractació de l'equip suport en els treballs necessaris temporals de l'àrea de Logística de Vendes d'FGC segons la descripció desenvolupada més endavant en aquest plec.

3. SITUACIÓ ACTUAL

Actualment, a Logística de Vendes, es realitzen les tasques habituals combinant principalment els següents aplicatius: Portal FGC, Tractaments d'intervenció, CREM i Intervenció. A l'abril de 2018 es va dur a terme la licitació Nou Sistema d'Informació d'Intervenció i Estadística Global d'FGC, per tal de dissenyar i desenvolupar una nova aplicació web amb una arquitectura i tecnologia actualitzada a partir de les especificacions i requisits d'FGC, descrits en la [licitació](#).

Derivat d'aquella licitació, una empresa externa treballa actualment per implementar a FGC un Nou Sistema d'Informació d'Intervenció i Estadística Global d'FGC (Nou Sistema d'aquí en endavant), que permetrà la integració de diverses tasques en un únic sistema. Ara bé, durant aquest procés d'implementació caldrà treballar també i de forma paral·lela, als dos sistemes (l'antic sistema i el Nou), de la següent forma: el personal de Logística de Vendes realitzarà les proves pertinents al Nou Sistema per verificar el seu correcte funcionament; mentrestant, l'equip a contractar a través de la present licitació, donarà suport a l'àrea executant les tasques diàries mitjançant l'antic sistema (donat que és l'efectiu ara mateix), així com aquelles que puguin resultar per tal de garantir, durant aquest període, el correcte funcionament de l'àrea i el compliment dels terminis legals estipulats per la presentació dels assentaments diaris i tota la informació que es revisa i prepara.

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

Per tal de poder desenvolupar les tasques previstes descrites en els apartats següents, l'empresa adjudicatària disposarà d'un període d'enteniment i formació del procediment actual, el qual es preveu d'un màxim de 10 dies laborals.

L'equip de treball necessari per a la prestació d'aquest servei està format pel personal tècnic, que serà qui executi el servei objecte del contracte. Aquest personal estarà format per dos tècnics.

El personal adscrit de l'empresa adjudicatària objecte del present contracte en cap cas tindrà relació laboral amb FGC i dependrà exclusivament de la societat adjudicatària. Per tant, serà aquesta la que tindrà tots els drets i deures inherents com a empresa.

El servei per part de l'empresa adjudicatària s'ha de prestar de forma ininterrompuda

per motius aliens a FGC i, per tant, cal garantir que aquest servei sigui continu i les tasques estiguin sempre cobertes. D'aquesta forma, caldrà que l'empresa adjudicatària disposi de personal suficient i amb els coneixements necessaris per a dur-les a terme, de manera que si l'equip que fa les tasques habitualment no les pot assumir, sigui una altra persona la que les faci en la seva absència de forma satisfactòria, sempre amb l'autorització d'FGC. Aquests traspassos de coneixements necessaris per garantir el servei cal que els faci internament l'empresa adjudicatària.

L'equip de treball assignat no podrà ser alterat sense autorització d'FGC.

FGC podrà requerir qualsevol canvi en el personal adscrit al contracte si el perfil o professionalitat de la persona encarregada no és l'adequat.

5. UBICACIÓ I DURADA DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

El lloc d'execució del servei serà les oficines centrals d'FGC (NEO) i es prestarà dins de l'horari laboral del personal administratiu d'FGC, en la franja horària compresa entre les 7:00 h i les 15:00 h de dilluns a divendres laborables, podent flexibilitzar la jornada amb una entrada màxima abans de les 9:30 h, realitzant 7:35 hores diàries. La durada del contracte serà de 8 mesos.

6. ABAST DEL SERVEI

L'abast del servei inclou donar suport en totes les tasques pròpies de l'àrea de Logística de Vendes, que inclouen, de manera no limitativa: quadrar els torns i canals de pagament diaris en el sistema d'Intervenció i traslladar les dades a l'aplicació de Tractament intervenció per tal de fer el tancament dels assentaments diaris i la corresponent imputació d'ingressos, fer el seguiment de l'efectiu de les estacions, incloent-hi peticions de canvi, control, ingressos de caixa i petició d'auditories en les màquines auto expenedores pel control del seu bon funcionament, així com la revisió de la documentació rebuda a l'àrea.

6.1 TASQUES A REALITZAR

El personal tècnic escaurà que doni suport tècnic i funcional en totes les tasques de l'àrea de Logística de Vendes on el personal propi no pugui donar abast.

Les tasques a realitzar corresponen, entre d'altres, en donar suport en les activitats descrites en el punt 6 del present document. En aquest sentit, a continuació, es detallen els punts a executar per l'equip suport respecte cadascuna de les tasques:

1. Assentaments diaris

- Traslladar als aplicatius de Logística de Vendes la informació facilitada pels agents de línia al full de resum d'Excel i comprovar que els imports quadrin amb els recollits al programa Intervenció, diàriament, amb un marge màxim de 3 dies hàbils.
- Reflectir la informació obtinguda de les plataformes digitals pertinents al full de resum d'Excel i comprovar que els imports quadrin amb els recollits al programa Intervenció, diàriament, amb un marge màxim de 3 dies.
- Comprovar que a Intervenció es reculli tota la informació pertinent als diferents torns del dia.
- Comprovar que les vendes i validacions s'hagin entrat de forma correcta a Intervenció. En cas de negativa, realitzar les modificacions precises en un termini de 3 dies.
- Comprovar que tota venda quedi reflectida com a ingrés, mitjançant la via de pagament pertinent.
- Informar de les possibles diferències i rectificacions que es trobin a les liquidacions.
- Informar a l'àrea d'Informàtica de les possibles incidències a Intervenció i Tractament d'Intervenció, via el programa Jira.
- Informar als inspectors de línia de les possibles incidències derivades de la transmissió informativa errònia (o inexistent) dels agents d'estació cap a l'àrea.
- Sol·licitar els resums mensuals de les vendes i validacions, els informes comptables d'intervenció i el resum de productes per anotar els imports a l'Excel i comprovar que els totals coincideixen.
- Comprovar que els imports estan quadrats i realitzar l'assentament diari, no més tard de 3 dies laborals.
- Extreure el document de comprovació pertinent una vegada generats els assentaments.

- Fer la càrrega dels assentaments que així ho requereixen a SAP i fer la càrrega de la documentació de comprovació corresponent.
- Enviar la documentació necessària a l'àrea de Comptabilitat.

2. Seguiment de l'efectiu de les estacions

- Realitzar la petició de canvi per les MAEs, el dia previ a la reposició. Aquesta es realitza mitjançant la plataforma CREM i via el programa de Tractament d'Intervenció, a part de fer ús de les plantilles pertinents per contactar amb els organismes col·laboradors (Caixabank i Prosegur).
- Sol·licitar la reposició d'arquejos, el dia posterior a la reposició. Aquesta es realitza mitjançant el programa Intervenció i a través de les plantilles creades per a l'efecte per a contactar amb els organismes col·laboradors (Caixabank i Prosegur).
- Informar de la previsió de manteniment de les tasques i serveis a efectuar per Prosegur la mateixa tarda, segons les incidències a resoldre a les diferents estacions.
- Contactar amb els inspectors de línia per resoldre possibles incidències derivades de tot el que engloba el seguiment d'efectiu de les estacions.

3. Tasques diàries pròpies de l'àrea de Logística de Vendes, les quals l'equip suport podria ser requerit per executar-les:

- Desar la documentació física que arriba (els dimarts i els divendres) a Logística de Vendes, segons la línia i les dates a les quals correspongui.
- Obrir i gestionar la documentació física que arriba (principalment les reexpedicions dels títols), fent les comprovacions pertinents i classificar-la per poder-la emmagatzemar a l'arxiu.
- Gestionar la documentació trobada que pot pertànyer a altres àrees.
- Gestionar la documentació sol·licitada per poder fer les comprovacions pertinents.
- Gestionar els rebuts d'anul·lació o venda amb val, mitjançant el programa d'Intervenció.
- Gestionar els suports de T-16 i T-Verda, fent les comprovacions pertinents amb el llistat que consta al programa Intervenció, i fer-los arribar als destinataris

corresponents.

- Passar la documentació de caixa al programa d'Intervenció.
- Controlar el procés de vendes i recaptacions de tot FGC i llur imputació dels ingressos.
- Verificar la veracitat i transparència dels moviments realitzats per FGC en el seu procediment de vendes i recaptacions, per evitar qualsevol mena de frau.

7. RESULTATS ESPERATS

Com a resultats del servei, FGC espera disposar de dos perfils tècnics i funcionals que donin suport en l'execució de les tasques detallades en el punt 6.1 del present document, en temps i qualitat desitjats.

8. SEGUIMENT I EXECUCIÓ DEL SERVEI

Es realitzaran reunions de seguiment amb la responsable de l'àrea de Logística de Vendes, la periodicitat de les quals, serà acordada entre ambdues parts.

Els assistents mínims a les reunions de seguiment es definiran a l'inici del contracte.

L'objectiu de les reunions serà identificar els punts de millores i les accions mitigadores per tal de poder prestar un servei de suport adequat i que s'assoleixin els objectius del contracte.

9. REQUISITS TÈCNICS DE L'EQUIP DE TREBALL

Cal presentar **dos perfils tècnics** que prestin el servei amb els següents requisits per tal d'assegurar que disposen de coneixements en l'àmbit Tecnològics de la Informació (IT) i amb coneixements comptables. Els requisits que escaurà que l'equip acrediti són:

- Titulació universitària en grau Administració i Direcció d'Empreses o similar.
- Alts coneixements d'ofimàtica avançada (taules dinàmiques, PowerBI, Accés, etc...).

10. TERMINI D'EXECUCIÓ I PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

La duració del servei serà d'un període de 8 mesos.

L'adjudicatari es compromet a garantir la completa i correcta operativitat de tots els serveis presentats a l'empara del contracte durant el possible període de transició requerit a la finalització del contracte.

11. ANNEX 1: ORGANIGRAMA

La informació continguda en aquest annex, és de caràcter informatiu no exhaustiva, per tal que les empreses licitadores disposin de visió global de l'organització de l'àrea de Logística de Vendes;

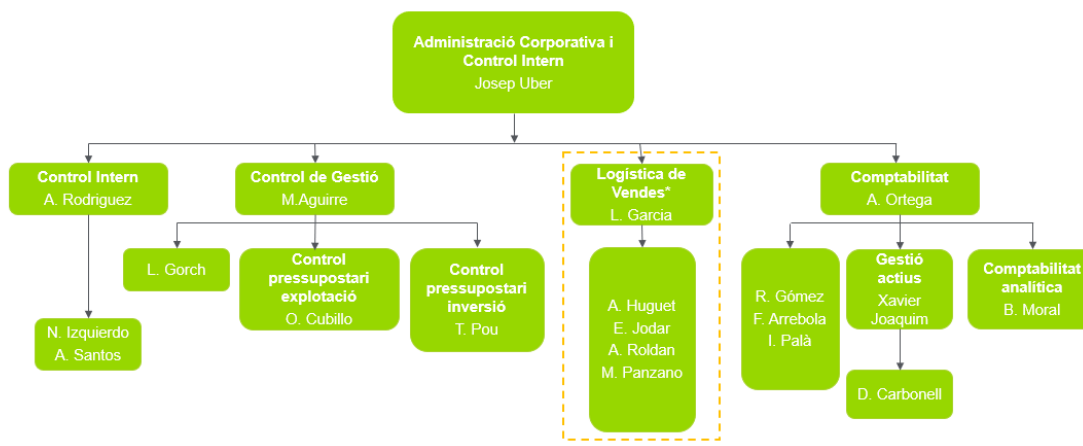


Figura 1. Organigrama de l'Àrea d'Administració Corporativa i Control Intern

12. ANNEX 2: MANUAL PEL DESENVOLUPAMENT DE LA TASCA DE LIQUIDACIONS DIÀRIES PER LA LÍNIA DE FUNICULARS

La finalitat de la informació compresa en aquest annex respon a la voluntat de mostrar una visió general d'algunes de les principals tasques que es desenvolupen, diàriament, a l'àrea de Logística de Vendes i mostrar part del manual amb el qual comptem. Per altra banda, pretén facilitar un primer contacte amb la forma dels programes i documents amb els quals es treballa, segons les tasques detallades al punt 6.1 del present document.

A continuació, es detalla la informació, que consta en el manual de l'àrea, relativa al desenvolupament de les liquidacions diàries i assentaments comptables de la línia de Funiculars, a títol d'explicatiu per tal que l'empresa licitadora pugui disposar d'informació real i entendre millor el servei que escaurà donar:

Funiculars

Liquidacions diàries

Les liquidacions s'han de fer diàriament en un marge de 3 dies. A aquests efectes, els dies de cap de setmana o festius no es compten, només els dies laborables.

Cada dia es rep un correu electrònic amb les liquidacions de Cremallera i Funiculars, que són les quantitats ingressades cada dia, desglossades segons tipologia. S'ha de comprovar que estiguin bé per posteriorment fer l'assentament comptable.

Aquest correu electrònic l'envia normalment el Centre Regulador Cremallera Montserrat, sota el nom de "**Dades de les liquidacions Del Cremallera de Montserrat**". El correu electrònic es troba a *logística de vendes > safata d'entrada*, i es guarda a l'apartat de *cremallera i funiculars*. A continuació s'adjunta una captura pantalla de la recepció del correu:

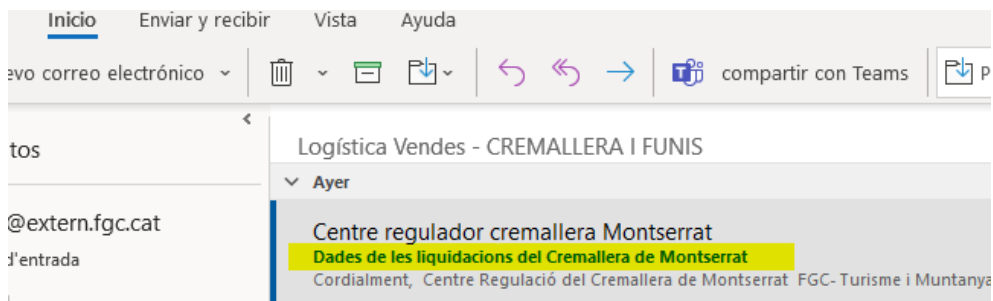


Figura 2. Correu electrònic amb les Dades diàries de les liquidacions del Cremallera de Montserrat

Es necessitarà:

1. **L'Excel adjunt** que es troba en el correu electrònic del dia corresponent.
2. **L'Excel del Resum** (carpeta > FGC > logística de vendes > inter > log. vendes 2023 > 1. Assentament diari > funiculars > resum). A continuació s'adjunta una captura de pantalla:

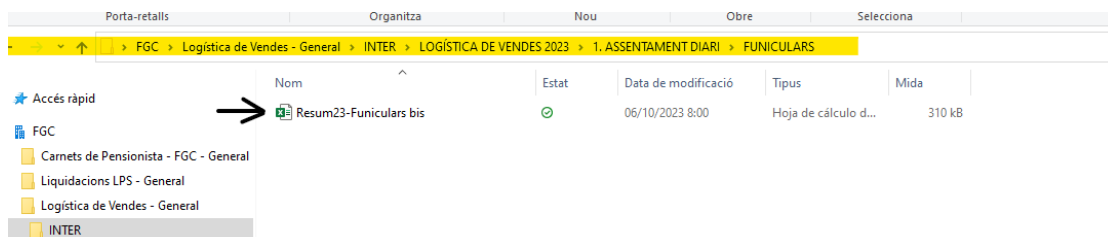


Figura 3. Carpeta on es troba l'Excel Resum amb les dades de les liquidacions

3. **E-sire**, que s'utilitzarà per saber les vendes que s'han fet online. Esaurà entrar al web corresponent amb les dades que es facilitaran un cop iniciat introduint l'usuari registrat.

Procediment:

Es passaran les **dades de les liquidacions a l'Excel Resum**. S'adjunta captura de pantalla:

DATA

06/10/2023

TAQUILLA MONISTROL VILA		TAQUILLA SANT JOAN	
Taquilla	1	Taquilla	2
Torn	1	Torn	1
Número empleat	62413	Número empleat	63946
Número precinte	29202	Número precinte	27103
Import efectiu		Import efectiu	2.638,40 €
Import datàfon		Import datàfon	5.206,60 €
Import ajornat	406,60 €	Import ajornat	132,80 €
Import bonus comercial		Import bonus comercial	
Gir Bancari		Gir Bancari	
Import Clorian	1.574,62 €	Import Clorian	
	1.981,22 €		7.977,80 €

TAQUILLA MM		LA COVA	
Taquilla	1	Taquilla	2
Torn	2	Torn	1
Número empleat	60650	Número empleat	64266
Número precinte		Número precinte	27093
Import efectiu		Import efectiu	257,50 €
Import datàfon		Import datàfon	
Import ajornat		Import ajornat	
Import bonus comercial		Import bonus comercial	
Gir Bancari		Gir Bancari	
Import Clorian	526,27 €	Import Clorian	
	526,27 €		696,91 €

LA COVA		LA COVA	
Taquilla	superior	Taquilla	inferior
Torn	1	Torn	
Número empleat	64222	Número empleat	
Número precinte	29307	Número precinte	
Import efectiu	85,80 €	Import efectiu	
Import datàfon	165,60 €	Import datàfon	
Import ajornat		Import ajornat	
Import bonus comercial		Import bonus comercial	
Gir Bancari		Gir Bancari	
Import Clorian		Import Clorian	
	251,40 €		0,00 €

LA COVA		LA COVA	
Taquilla	superior	Taquilla	inferior
Torn	1	Torn	
Número empleat	64222	Número empleat	
Número precinte	29307	Número precinte	
Import efectiu	85,80 €	Import efectiu	
Import datàfon	165,60 €	Import datàfon	
Import ajornat		Import ajornat	
Import bonus comercial		Import bonus comercial	
Gir Bancari		Gir Bancari	
Import Clorian		Import Clorian	
	251,40 €		0,00 €

Figura 4. Excel Resum amb les dades diàries afegides

*A Funiculars només hi correspon la taquilla de **Sant Joan** i la de **Santa Cova**; la resta són de Cremallera.

Pel que fa a la informació en l'Excel resum:

- **L'efectiu:** Es sumen tots els efectius a la columna de metàl·lic.
- **Datàfon:** Imports de datàfon i Pinpad (és un altre tipus de datàfon).
- **Esire:** S'han de buscar les dades a la pàgina web.

Un cop s'hagi entrat, s'haurà de seguir *liquidacions > control > període de consum > la data pertinent > l'estació*.

The screenshot shows the 'Control Reserves' page in the eSIRE application. The sidebar on the left contains a menu with items: Reserves, Factures, Cobraments, Liquidacions, Costos, Paquets, Promoció, Comptabilitat, Estadístiques, and Usuari. The main content area is titled 'Control Reserves' and features a form with several sections: 'Període de consum' (26/09/2023 to 06/10/2023), 'Client reserva', 'DTU', 'Segment', 'Cobrament Total', 'Sense Redempció', 'Cobrament Parcial', 'Redempció Parcial', 'Has Cobrament', 'Redempció Total', 'Període Cobrament', 'Període Redempció', and 'Promoció'. Below the form is a table with columns: Id. Res., Data Reserves, Localitzador, Nom Usuari, Cognoms, Client Res., Canal, Segment, Data Inic., Data Fi, Import, Col·locat, Estat Reserves, Data Factura, Data Anul·lació, Agència, Estado, and Promoció. At the bottom, there is a summary section with the following data: Total import: 0,00 €, Total reserve: 0,00 €, and Total percent de color: 0,00 €.

Figura 5. Pàgina web eSire; Control de les Reserves

Caldrà seleccionar el filtre de període de consum. Posteriorment, s'ha de actualitzar perquè carreguin les dades. A sota a l'esquerra sortiran els totals, i s'han de sumar els imports de les dues estacions.

Hi apareixerà també la informació següent:

- **Bonus:** Els imports de bonus comercial.
- **Agència:** Són els ajornats.
- **Facturat:** Si es dona el cas.
- **Clorian:** A funiculars no n'hi ha.
- **Maes:** Es pot trobar a Intervenció, al resum liquidacions *diàries* > MAE.

Funiculars de Montserrat										demanar i guardar situació comptable MAE DIARI		tom quadrat pendent traspassat	
										setembre-2023		tom quadrat pendent realitzar r	
										AJORNATS		Tom traspassat	
		metall lic	datafon	ESIRE	BONUS	AGENCIAC	TURALLORIAN	maes	DTAL DIARI	salidas generades			
7	6733.45	01-sep	2.594.25	6.627.85	105.80		66.40	485.50	9.879.60				
8	6818.80	02-sep	2.385.15	6.554.00	64.80			388.95	9.402.90				
9	6985.45	03-sep	3.435.35	9.894.75	90.70			550.30	13.971.05				
10	7363.05	04-sep	2.914.35	7.363.05			116.20	471.75	10.885.35				
11	7775.85	05-sep	3.658.45	7.711.85	64.00			148.50	11.857.35				
12	8288.45	06-sep	4.484.85	8.108.45	180.00			332.80	13.256.50				
13	7826.50	07-sep	3.483.90	7.711.30	115.20			417.50	11.875.50				
14	7024.95	08-sep	3.884.80	6.988.55	36.40			501.60	11.544.15				
15	10061.65	09-sep	3.236.20	9.893.05	168.60			858.75	14.156.60				
16	10165.30	10-sep	5.456.00	9.835.80	329.50			781.85	16.403.15				
17	9627.40	11-sep	4.296.20	9.454.00	72.80			572.20	14.395.80				
18	7571.25	12-sep	4.535.95	7.502.45	68.80		111.60	543.65	12.762.45				
19	7916.30	13-sep	4.379.60	7.776.30	140.00		142.08	305.20	12.813.98				
20	7561.80	14-sep	3.747.85	7.431.40	130.40		193.70	608.35	12.111.70				
21	6714.65	15-sep	2.587.70	5.429.85	284.80		121.80	799.95	9.426.10				
22	8339.85	16-sep	3.427.40	8.304.05	35.8			770.10	12.652.35				
23	6844.60	17-sep	3.735.35	9.737.30	107.30		115.00	610.95	13.190.90				
24	8041.10	18-sep	3.240.20	7.855.30	84.80			601.25	12.026.45				
25	8497.15	19-sep	4.097.90	8.465.15	32.00			692.10	13.455.95				
26	5758.80	20-sep	5.544.35	5.686.00	72.80			443.25	11.908.80				
27	8095.20	21-sep	3.748.75	8.045.00	50.20			411.05	12.383.20				
28	6877.00	22-sep	3.827.95	8.800.20	76.80		430.08	474.80	13.778.63				
29	9654.90	23-sep	3.711.10	9.442.10	112.80		83.20	860.45	14.209.65				
30	11617.20	24-sep	4.049.15	11.365.85	251.35			821.30	16.487.65				
31	10988.75	25-sep	5.559.50	10.179.55	809.20		116.20	775.45	17.439.90				
32	6816.55	26-sep	4.274.90	8.752.55	64.00		107.90	337.05	11.536.40				
33	8774.25	27-sep	4.268.00	8.705.05	69.20		268.80	323.00	13.760.75				
34	7594.30	28-sep	3.254.70	7.471.10	123.20		66.40	511.40	11.426.80				
35	7592.00	29-sep	3.783.00	7.461.20	130.80		132.80	506.95	12.024.75				
36	11481.10	30-sep	4.254.25	11.322.40	158.70		1.853.70	1.055.85	18.644.90				
37	0.00								0.00				
38									0.00				
39									0.00				
40									40.35				
41									COL LECTIUS				
42									TRANS TOT MONTSE				
43									COMBINATS CREMALLERA				
44									Comissió vendes				
45									billets combinats La Cova				
46									Venda fitils producte fix				
47									arrondements				
48									TOTAL				
49									435.923.46				
50									40.35				
51									40.35				
52									40.35				
53									40.35				
54									40.35				
55									40.35				
56									40.35				
57									40.35				
58									40.35				
59									40.35				
60									40.35				
61									40.35				
62									40.35				
63									40.35				
64									40.35				
65									40.35				
66									40.35				
67									40.35				
68									40.35				
69									40.35				
70									40.35				
71									40.35				
72									40.35				
73									40.35				
74									40.35				
75									40.35				
76									40.35				
77									40.35				
78									40.35				
79									40.35				
80									40.35				
81									40.35				
82									40.35				
83									40.35				
84									40.35				
85									40.35				
86									40.35				
87									40.35				
88									40.35				
89									40.35				
90									40.35				
91									40.35				
92									40.35				
93									40.35				
94									40.35				
95									40.35				
96									40.35				
97									40.35				
98									40.35				
99									40.35				
100									40.35				

Figura 6. Recull de les dades obtingudes

A continuació, s'ha de comprovar i contrastar amb el que informen a **Intervenció**.

Sobre el programa, i es procedeix amb: *subsistemes > manteniment de vendes i validacions > informes comptables intervenció > resum liquidacions diàries*.

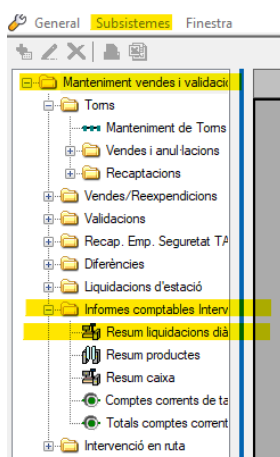


Figura 7. Carpeta per arribar al resum de les liquidacions diàries

Tot aplicant els filtres corresponents a la línia i data que s'està liquidant, es pot comprovar si les dades que es tenen a l'Excel corresponen o no amb el que s'ha recollit al programa.

Resum liquidacions diàries Aplicar filtre

Data inici rang: 14/11/2023 Data fi rang: 14/11/2023

Línia: 05 Funiculars Montserrat Estació: (Tots) Tipus TPV: 301 Taquilla SMEC

TPV: (Tots) Detall: Detallat

Data	Línia	Estació	TPV	Núm. torn	Agent	Imp. vendes	Imp. Rect. Lq.	Imp. Rect. Caixa	Imp. liquidació	Imp. Xecs	Imp. Dostat	Imp. Ajorn.	Imp. Bonús	Imp. Trans.	Imp. recaptat	Dif. liquidació
14/11/2023	05	95	09	001	99999	32,00	0,00	0,00	32,00		32,00					0,00
14/11/2023	05	95	11	001	63458	1.452,60	0,00	0,00	1.452,60		781,90					670,70
14/11/2023	05	95	12	001	63947	5.577,85	0,00	0,00	5.577,85		3.718,95	66,40				1.792,50
Total 14/11/2023						7.062,45	0,00	0,00	7.062,45	0,00	4.532,85	66,40	0,00	0,00		2.463,20
Total						7.062,45	0,00	0,00	7.062,45	0,00	4.532,85	66,40	0,00	0,00		2.463,20

Figura 8. Resum liquidacions diàries

En cas de que **no coincideixi** algun import total (de la informació que s'ha proporcionat amb el que s'indica a intervenció) i encara no s'hagi rebut la documentació física per fer les comprovacions pertinents, es pot respondre directament al correu electrònic del dia que s'ha liquidat sol·licitant que enviïn dita informació escanejada.

Els principals motius que poden comportar que la informació no quadri són:

- **Torn que no s'ha recollit** o desquadra perquè no s'hi ha recollit totes les vendes. S'ha d'avisar a informàtica en cas que no hagin passat encara els 3 dies per fer l'assentament; sinó es pot introduir de forma manual de la següent manera: *Subsistemes > manteniment de vendes i validacions > torns > manteniment de torns*. I es filtra amb la informació adequada.
 - Ara, si ens situem a sobre del torn en concret, i es pitja el botó dret, a vendes i anul·lacions es pot veure el mencionat anteriorment.
- Torn que desquadra perquè els **imports** recollits (d'efectiu, datàfon...) són **erronis**. Es pot fer de forma manual de la següent manera: *Subsistemes > manteniment de vendes i validacions > torns > manteniment de torns*. I filtrem amb la informació adequada.
 - Ara, si ens situem a sobre del torn en concret, i es pitja el botó dret, a recaptacions torns de taquilla, es pot veure el mencionat anteriorment.
- **Equivocació** per part de l'agent que envia l'Excel. En aquest cas es liquidarà segons el que indica la documentació física.

Un cop quadrat, donar avís perquè es faci l'assentament. Aquest s'ha de fer a través

de Tractament d'intervenció.

Respecte a la previsió de tasques i serveis, s'adjunta extracte del manual:

1.1. Previsió de tasques i serveis

La previsió de tasques i serveis s'ha de realitzar de forma diària cap a les 12-12:30h, aproximadament. Consisteix en avisar a Prosegur de les actuacions que ha de realitzar aquella mateixa tarda, degut a avaries que s'han d'arreglar de les màquines, fer comprovacions, etc.

D'aquesta forma, hi ha dos tipus de tasques:

- Tasques **amb manteniment**: Es rebrà un correu electrònic amb el nom de **“Previsió feines dia X”**.

Sol·licitem pel proper 11 d'octubre les següents tasques a realitzar amb Prosegur:

HORA	ESTACIÓ	MAE	FEINA
15:30	Santa Cova Superior	JS20	Possible canvi bitlleter

Figura 9. Correu electrònic amb la previsió de tasques amb manteniment

- Tasques **sense manteniment**: S'envien des d'equipament d'estacions un correu electrònic que s'anomenarà: MAE-estació-número **“recuperació i arqueig bitllets”**. Es demanarà, per exemple, que s'inclogui a les tasques de la tarda un arqueig per diferents motius.

Hola,

En MA MAE20 se solicita arqueio contable caja billetes por posible billete atascado de 50€ no encontrado por mi parte , previamente debido a un reinicio de la MAE debido al reset nocturno ha podido entrar en caja de billetes.

Saludos,

Figura 10. Correu electrònic amb les tasques sense manteniment

A continuació es recuperarà el mail enviat el dia anterior, de **“Petició de serveis pel dia X”**. Cal vigilar que sigui el més recent, perquè és possible que algun dia s'actualitzi la previsió de feines ja feta per peticions posteriors a l'enviament del mail, durant el mateix matí. En aquest cas, es veurà perquè indicarà que està actualitzat.

Benvolguts, benvolgudes,

Relaciono les tasques previstes (fins al moment) per aquesta tarda:

Tasques amb manteniment:

HORA	ESTACIÓ	MAE	FEINA
15:00	Rubí centre	Mae 22	Tolva 3587 no està presentada

Tasques sense manteniment:

MOTIU	ESTACIÓ	MAE	FEINA
Bitllet encaixat recuperat	Capellades	21	Arqueig bitlleter
Reclamació client	Plaça Espanya	24	Arqueig bitlleter

Caldrà fer el màxim número d'arquejos programats possibles en cas de tenir marge de temps.

Nou llistat de maes . Recordar que per fer les de Cremallera i funiculars cal autorització d'accés prèvia.

BARCELONA VALLÉS				LLOBREGAT ANOIA				CREMALLERA MONTSERRAT	
Estació	Nom estació	MAE	BN	Estació	Nom estació	MAE	BN	Estació	Nom estació
6	La Bonanova	21	BN					94	Montserrat
7	Les Tres Torres	20	TT						
7	Les Tres Torres	22	TT						
9	Reina Elisenda	20	RE						
10	Plaça Molina	20	PM	79	Manresa Viladordis	21	VI	96	Sant Joan de Vilatorrada
16	Baixador Vallvidrera	20	VL					98	Santa Cova de Guàrdia
18	La Floresta	20	LF	85	Masquefa	20	MQ		

Gràcies,

Figura 11. Correu electrònic de "Petició de Serveis"

Per a les **tasques amb manteniment**, s'esborrarà la taula del dia anterior i s'hi enganxarà la que s'ha enviat del dia en qüestió.

Per a les **tasques sense manteniment**, cal mirar les que ja s'han fet el dia anterior i treure-les. En cas que no s'hagin fet, es deixarà a la taula (la qual es configura segons ordre d'urgència i temps). A continuació s'escriuran les noves tasques que es sol·liciten a dia d'avui.

- Si apareix l'estació-MAE vol dir que Prosecur va completar la tasca el dia anterior i es pot treure de la taula. Al contrari, es deixarà perquè Prosecur no ha completat encara la tasca.
 - Aquí, el motiu i la feina s'omplen segons el que informen al correu electrònic de recuperació i arqueig. Es pot trobar, de forma més general i habitual, l'arqueig general o l'arqueig del bitlleter.

En cas que **no hi hagi tasques**, s'escriurà "sense tasques previstes" en comptes d'enganxar-hi la taula.

Finalment, s'enviarà el nou mail amb les peticions actualitzades del dia d'avui.

És possible que s'envii, de forma posterior a enviar la previsió de tasques del dia, **noves tasques a realitzar. D'aquesta forma, si s'és a temps, es recuperarà el mail ja enviat aquest dia, indicant a la capçalera que la informació és actualitzada. S'afegirà aquesta seguint les pautes mencionades anteriorment.*

Benvolguts, benvolgudes,

Actualitzem les tasques previstes per a aquesta tarda.

Tasques amb manteniment:

HORA	ESTACIÓ	MAE	FEINA
15:00	Igualada	IG20	Tolva 3 no descarrega Recàrrega de 2 tolves 3 (2€)

Figura 12. Correu electrònic amb les tasques actualitzades

Possibles incidències:

Que s'apropi l'hora de fer la previsió de tasques i no s'hagi rebut el correu indicant les tasques **amb manteniment** previstes pel dia. En aquest cas, s'enviarà un correu electrònic a Tècnis Equipament d'Estacions sol·licitant la informació pertinent. Encara que no hi hagi tasques, caldrà que s'envii el correu en qüestió.

En canvi, en el cas de les tasques **sense manteniment**, si no es rep cap correu vol dir que efectivament no n'hi ha del dia d'avui -però pot ser que en quedin pendents de realitzar del dia anterior.

Per altra banda, als correus electrònics que s'han rebut on es sol·licitava un arqueig per a una determinada MAE d'alguna estació, caldrà **respondre adjuntant la informació que es proporciona a l'auditoria**.

Follet: 6-9-23		Estació: A. ESPANYA		Nº MAE: 2V		FGC	
Àrea Petició: INTERVENIÓ		Mètode: ATRQUEG				FGC	
DESCARGA	TOLV	Denom.	NOIAL (Nº Mes)	Nº Talla	Extensió	Reserva (CAJAS)	DF
	1	0,05					
	2	0,50					
	3	2,00					
	4	0,20					
	NOFF	Denom.	NOIAL (Nº Mes)	Denom.	DF (Nº Mes)	Nº Talla	
	1	0,05					
	2	0,50					
	3	2,00					
	4	0,20					
	NOIES	Denom.	NOIAL (Nº Mes)	Nº Caja	Extensió	Reserva (CAJAS)	DF
	1	---					
	2	---					
	BLL	Denom.	NOIAL (Nº Mes)	Nº Caja	Extensió	Reserva (CAJAS)	DF
	1	---	645	772		6525	1.506
	CARGA	TOLV	Denom.	Nº Talla	Extensió (1)	Extensió (2)	CARGA CONTABLE
1		0,05				TOLV	
2		0,50				HOPPER	
3		2,00					
4		0,20					
NOIES		Denom.	Nº Caja	Extensió	FINAL	(1) Talla extensió con presencia de carga en caja con un cilindro	ASONO CAJASANK
1		---				Mano: ---	
2		---				Bill: 6525	
BLL		Denom.	Nº Caja	Extensió	FINAL	TOTAL: 6525	
1		---	9518	0		DF: 1.506	
OBSERVACIONES:					Nombre técnico y firma:		
					 N.º Fina: 1456 Hora Fin: 15:00		

Figura 13. Adjunt de la Informació que es proporciona a l'auditoria

Fent referència a les tasques diàries pròpies a realitzar de l'àrea de Logística i concretament a la gestió dels vals i rebuts d'anul·lació:

1.2. Gestionar els vals

Cal anar a *intervenció > subsistemes > funcionalitat MAES > tractament de vals > manteniment manual de vals*, aplicant els filtres segons:

- Línia
- Generats entre: data.

Es busca el val que es té físicament, i un cop trobat, a intervenció es duen a terme els següents passos:

Codi val	Línia Gen	Nom línia	Estació gen	Nom estació	TPV Gen	Nom TPV	Data torn gen	Núm torn gen	Moment gen	Tipus val gen
00012301366019	01	Barcelona-Valles	01	Pl. Catalunya	23	MAEv2 - Rambla n. 3	10/10/2023	002	10/10/2023 19:22:23	2105
00012800730807	01	Barcelona-Valles	01	Pl. Catalunya	28	MAEv2 - Bergara n. 28	10/10/2023	004	10/10/2023 13:01:30	2105
00012800730826	01	Barcelona-Valles	01	Pl. Catalunya	28	MAEv2 - Bergara n. 28	10/10/2023	004	10/10/2023 14:44:10	2105
00012900708247	01	Barcelona-Valles	01	Pl. Catalunya	29	MAEv2 - Bergara n. 29	10/10/2023	002	10/10/2023 12:59:40	2105
00012900708246	01	Barcelona-Valles	01	Pl. Catalunya	29	MAEv2 - Bergara n. 29	10/10/2023	002	10/10/2023 12:57:55	2105
00012900708299	01	Barcelona-Valles	01	Pl. Catalunya	29	MAEv2 - Bergara n. 29	10/10/2023	002	10/10/2023 17:16:56	2105
00013101133511	01	Barcelona-Valles	01	Pl. Catalunya	31	MAEv2.2 - Rambla n. 3	10/10/2023	002	10/10/2023 10:57:00	2105
00013101133878	01	Barcelona-Valles	01	Pl. Catalunya	31	MAEv2.2 - Rambla n. 3	10/10/2023	007	10/10/2023 23:06:59	2105

Figura 14. Apartat d'intervenció per a gestionar els Vals

Es selecciona *fila > llapis* , i es marquen les caselles següents:

Modificació de Val

Codi Val: 00012301366019

Dades generació | Dades utilització

Dades generació del Val

Línia generació: 1 Barcelona-Valles Estació generació: 1 Pl. Catalunya TPV generació: 23 MAEv2 - Rambla n. 3

Data servei torn: 10/10/2023 Num torn generació: 2

Tipus val generat: 2105 Val per anul·lació venda Tipus agent: 9040 Empleat FGC

Codi agent: 61797 VALLE DEL MORAL, LUIS Moment Generació: 10/10/2023 19:22:23

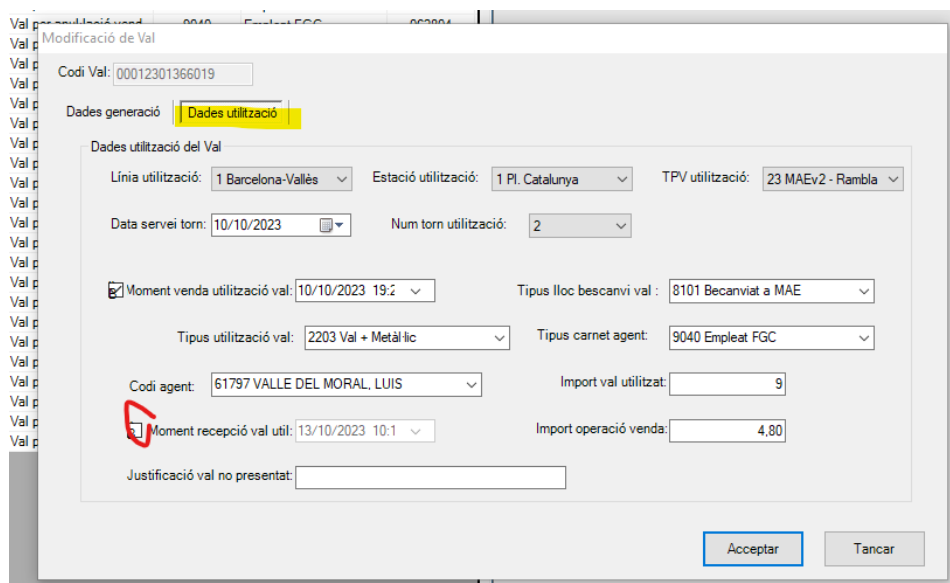
Moment recepció val: 13/10/2023 10:1 Moment recepció justificant: 13/10/2023 10:1

Justificació de la diferència:

Import val: -9 Import venda/títol anul: 0

Acceptar Tancar

Figura 15. Modificació de Val



Modificació de Val

Codi Val: 00012301366019

Dades generació: **Dades utilització**

Dades utilització del Val

Línia utilització: 1 Barcelona-Vallès Estació utilització: 1 Pl. Catalunya TPV utilització: 23 MAEv2 - Rambla

Data servei torn: 10/10/2023 Num torn utilització: 2

☒ Moment venda utilització val: 10/10/2023 19:2 Tipus lloc bescanvi val: 8101 Becanviat a MAE

Tipus utilització val: 2203 Val + Metàl·lic Tipus carnet agent: 9040 Empleat FGC

Codi agent: 61797 VALLE DEL MORAL, LUIS Import val utilitzat: 9

☒ Moment recepció val util: 13/10/2023 10:1 Import operació venda: 4,80

Justificació val no presentat:

Acceptar Tancar

Figura 16. Modificació de Val

A continuació es clicarà “acceptar”. El val serà validat, i es repetirà aquest procés amb tots els vals que es disposin.

L'exposat en aquest apartat és només un resum de caràcter introductori i no engloba la descripció detallada de la totalitat de les tasques que seran descrites en profunditat durant el termini de formació durant el qual també se'ls facilitarà el contingut total del manual que s'ha plasmat de forma reduïda en aquest document.

Índex: Llistat de figures

Figura 1. Organigrama de l'Àrea d'Administració Corporativa i Control Intern	11
Figura 2. Correu electrònic amb les Dades diàries de les liquidacions del Cremallera de Montserrat.....	13
Figura 3. Carpeta on es troba l'Excel Resum amb les dades de les liquidacions.....	13
Figura 4. Excel Resum amb les dades diàries afegides	14
Figura 5. Pàgina web eSire; Control de les Reserves.....	15
Figura 6. Recull de les dades obtingudes.....	16
Figura 7. Carpeta per arribar al resum de les liquidacions diàries	16
Figura 8. Resum liquidacions diàries.....	17
Figura 9. Correu electrònic amb la previsió de tasques amb manteniment.....	18
Figura 10. Correu electrònic amb les tasques sense manteniment.....	18
Figura 11. Correu electrònic de "Petició de Serveis".....	19
Figura 12. Correu electrònic amb les tasques actualitzades.....	20
Figura 13. Adjunt de la Informació que es proporciona a l'auditoria.....	21
Figura 14. Apartat d'intervenció per a gestionar els Vals	22
Figura 15. Modificació de Val	22
Figura 16. Modificació de Val	23