

En caso de discrepancia entre las diferentes versiones lingüísticas de los documentos de la licitación, prevalecerá la versión en catalán.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE RIGEN EL CONTRATO DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN INTEGRAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN —CAI— DEL CONSORCIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO DEL ÁREA DE GIRONA —Consortio ATMG—.

1. Objeto del pliego

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto establecer las condiciones técnicas que regirán la prestación del servicio de gestión integral del Centro de Atención e Información —CAI— del Consorcio del Transporte Público del Área de Girona —Consortio ATMG—, así como definir el alcance de las prestaciones, los requisitos funcionales, los medios personales y materiales, los niveles de calidad exigibles y el resto de condiciones técnicas necesarias para la correcta ejecución del contrato.

Con la mera presentación de su oferta, la empresa licitadora acepta las prescripciones técnicas establecidas en este pliego.

Cualquier propuesta que no se ajuste a los requerimientos mínimos establecidos en este pliego quedará automáticamente excluida de la licitación.

A los efectos de este pliego, se entenderá por empresa contratista la empresa a la que se adjudique y formalice el contrato objeto de esta licitación.

2. Contexto y antecedentes del contrato

El Consorcio del Transporte Público del Área de Girona —Consortio ATMG— es la autoridad territorial de movilidad de las comarcas gerundenses y tiene atribuidas, entre otras, las funciones de planificación, coordinación y gestión del Sistema Tarifario Integrado del Área de Girona.

A efectos de este Pliego de Prescripciones Técnicas, el Consorcio del Transporte Público del Área de Girona se denominará indistintamente “ATMG” o “Consortio ATMG”. En adelante, se utilizará preferentemente la denominación “ATMG” para referirse al Consorcio en su condición de órgano de contratación, responsable del servicio y entidad que establece las instrucciones, criterios y directrices para su prestación.

En el marco del despliegue progresivo del Sistema Tarifario Integrado, el Consorcio ATMG ha ampliado su ámbito de actuación hasta abarcar el conjunto de las comarcas gerundenses, lo que ha comportado un incremento muy significativo del número de personas usuarias y de la utilización de los títulos de transporte integrados.

Esta ampliación territorial y funcional ha comportado también un incremento sostenido del volumen de consultas, incidencias, solicitudes, reclamaciones y trámites relacionados con los títulos de transporte, las tarjetas personalizadas, los canales de

venta y recarga, las incidencias de validación, la información sobre tarifas y zonas, así como el resto de servicios relativo al sistema tarifario integrado gestionados por el Consorcio ATMG.

Para dar una respuesta adecuada a este incremento de la actividad y garantizar una atención homogénea, ágil, accesible y de calidad, el Consorcio ATMG dispone de un Centro de Atención e Información —CAI— que presta los servicios de atención tanto a la ciudadanía como a las entidades públicas y privadas con las que se relaciona.

Durante el año 2025, el Centro de Atención e Información —CAI— del Consorcio ATMG atendió presencialmente a un total de 108.017 personas, 2.179 consultas a través de los canales en línea y 8.136 llamadas telefónicas.

Estos datos corresponden a un período anterior al despliegue completo del Sistema Tarifario Integrado en el ámbito territorial de las comarcas gerundenses. En consecuencia, no reflejan el volumen de actividad previsto durante la vigencia del presente contrato, dado que la ampliación del sistema tarifario comporta un incremento significativo del número potencial de personas usuarias, de los servicios prestados y de las consultas, trámites e incidencias que deberá atender el Centro de Atención e Información.

Por este motivo, el Consorcio ATMG ha dimensionado los recursos humanos, técnicos y organizativos partiendo de esta nueva realidad, redefiniendo los medios técnicos y de personal necesarios para la prestación del servicio objeto del contrato. En consecuencia, las empresas licitadoras deberán considerar este dimensionamiento actualizado, sin limitarse exclusivamente a los volúmenes de actividad registrados durante el año 2025, dado que los nuevos volúmenes de actividad pueden llegar fácilmente a duplicar los registrados durante el año 2025.

3. Objeto del contrato y necesidades a cubrir

El objeto del contrato consiste en la prestación integral de los servicios de atención, información, asistencia y apoyo a las personas usuarias, administraciones públicas, empresas operadoras y otras entidades relacionadas con los servicios gestionados por el Consorcio ATMG, mediante los diferentes canales de atención habilitados, de acuerdo con las actividades, funciones, instrucciones, protocolos y procedimientos establecidos en este pliego y por el Consorcio ATMG.

La prestación del servicio comprenderá, con carácter enunciativo y no limitativo, las actuaciones siguientes:

- Atención presencial en el Centro de Atención e Información —CAI— del Consorcio ATMG, incluyendo la información, orientación y asistencia a las personas usuarias y a otras personas o entidades que se dirijan a él.
- Atención telefónica y atención mediante canales electrónicos, telemáticos y digitales, así como cualquier otro canal que el Consorcio ATMG habilite durante la vigencia del contrato.
- Información y orientación sobre el Sistema Tarifario Integrado, los títulos de transporte, sus soportes y condiciones de uso, las zonas tarifarias, las tarifas, las bonificaciones y los diferentes perfiles de personas usuarias.
- Información y orientación sobre los servicios de transporte público, incluyendo la consulta de líneas, horarios y otras informaciones de servicio, mediante la

información disponible o, cuando corresponda, la derivación a las empresas operadoras o a los canales oficiales habilitados a tal efecto.

- Información sobre incidencias, alteraciones o modificaciones del servicio, modificaciones tarifarias, campañas informativas y otras comunicaciones de interés.
- Gestión y tramitación de consultas, solicitudes, incidencias, quejas, sugerencias y reclamaciones, así como su seguimiento y respuesta, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Gestión administrativa de los trámites y servicios competencia del Consorcio ATMG, tanto de front office como de back office, incluyendo, entre otros, la gestión de citas previas cuando proceda y el apoyo a las personas usuarias en la realización de las diferentes gestiones.
- Gestión de los títulos de transporte y de sus soportes, incluyendo, según corresponda, la información y apoyo en la tramitación de solicitudes, personalización, emisión, venta, carga, recarga, sustitución, regularización y otras operaciones, de acuerdo con los procedimientos establecidos por el Consorcio ATMG.
- Apoyo a las personas usuarias en la utilización de los canales digitales, máquinas de venta y otros sistemas automatizados habilitados por el Consorcio ATMG.
- Gestión de los cobros derivados de la venta y recarga de los títulos de transporte y de otras operaciones que correspondan, incluyendo la gestión económica, la custodia y control del efectivo y de los medios de pago, así como el cierre y conciliación diaria de caja, de acuerdo con los procedimientos establecidos por el Consorcio ATMG.
- Apoyo a las campañas informativas y actuaciones de comunicación y difusión, incluyendo la distribución de materiales informativos y de comunicación y otras actuaciones que sean necesarias.
- Colaboración en la realización de encuestas de satisfacción y otras actuaciones de evaluación y mejora del servicio.
- Apoyo a las actuaciones que el Consorcio ATMG desarrolle en relación con las administraciones públicas, empresas operadoras y otras entidades vinculadas a los servicios objeto del contrato.
- Cualquier otra actuación complementaria relacionada con la atención, información, asistencia y apoyo a las personas usuarias que el Consorcio ATMG pueda encomendar, siempre que se encuentre comprendida dentro del objeto del contrato.

La prestación del servicio deberá garantizar una atención de calidad, eficaz, eficiente, accesible, respetuosa, neutral y no discriminatoria, así como la correcta gestión y resolución de las consultas, trámites y actuaciones que sean objeto del contrato.

Las actuaciones descritas podrán realizarse mediante los diferentes canales de atención disponibles y comprenderán tanto las tareas de atención directa —front office— como las tareas de gestión interna y apoyo —back office—.

4. No división en lotes

El servicio deberá prestarse como una unidad funcional única, dada la vinculación operativa, funcional y organizativa existente entre la atención presencial, telefónica, electrónica, telemática y digital, y la gestión de consultas, incidencias, quejas y sugerencias.

La división en lotes podría generar duplicidades, pérdida de información, falta de homogeneidad en las respuestas, dificultades de coordinación y menor trazabilidad en el seguimiento de las consultas e incidencias. Por este motivo, es técnicamente necesario que una única empresa contratista asuma la prestación global del servicio, bajo una dirección, coordinación y responsabilidad únicas.

5. Actividades y funciones de la empresa contratista para el desarrollo del servicio

Para desarrollar todas las actividades necesarias, se definen las tareas de atención directa, ya sea en atención presencial o mediante canales no presenciales —front office—, así como las actuaciones internas necesarias para la correcta tramitación, validación, verificación, seguimiento y resolución de las gestiones efectuadas —back office—.

La prestación integral del servicio se gestionará principalmente desde las dependencias del Centro de Atención e Información del Consorcio ATMG —CAI— situadas en la taquilla de la estación de autobuses de Girona, sin perjuicio de que determinadas prestaciones puedan efectuarse mediante canales no presenciales o desde otras ubicaciones autorizadas por el Consorcio, de acuerdo con lo establecido en estos pliegos.

Desde el CAI se llevará a cabo la gestión de los cobros presenciales derivados de la venta y recarga de títulos de transporte, mediante tarjeta bancaria o efectivo, incluyendo la disponibilidad de cambio y la custodia y control del efectivo. La gestión incluirá el cierre y conciliación diaria de caja, así como la identificación, comunicación y gestión de las eventuales diferencias de caja, de acuerdo con los procedimientos establecidos por el Consorcio ATMG.

La empresa contratista deberá utilizar las aplicaciones, plataformas tecnológicas y sistemas de información que determine el Consorcio, así como cumplir los protocolos de atención, los criterios de calidad y los procedimientos de gestión vigentes, garantizando en todo momento la continuidad del servicio, la protección de los datos personales, la confidencialidad de la información y la correcta atención a las personas usuarias.

Las empresas licitadoras deberán tener en cuenta este contexto organizativo y funcional a la hora de elaborar sus propuestas técnicas, las cuales deberán acreditar su capacidad para asumir la prestación del servicio con los recursos humanos, técnicos y organizativos necesarios para alcanzar los niveles de calidad y de servicio exigidos.

4.1. Canales de prestación del servicio

5.1.1. Atención presencial en el Centro de Atención e Información del ATMG

Comprende la atención a las personas usuarias que se desplacen presencialmente al Centro de Atención e Información del ATMG, ubicado en la estación de autobuses de Girona.

La atención presencial incluye, entre otras, las actuaciones siguientes:

- Información general sobre el sistema tarifario integrado, títulos de transporte, tarifas, zonas, servicios y condiciones de uso.

- Emisión, venta, recarga, cobro, sustitución, regularización y otras gestiones relacionadas con los títulos de transporte, de acuerdo con los procedimientos establecidos por el ATMG.
- Tramitación de las incidencias relacionadas con las tarjetas, las validaciones o los soportes.
- Recepción y registro de consultas, quejas, sugerencias y reclamaciones.
- Gestión de respuestas y seguimiento de consultas e incidencias no resueltas en la primera atención.
- Cualquier otra actuación vinculada a los servicios gestionados por el Consorcio ATMG.

5.1.2. Atención no presencial

Comprende la atención a la ciudadanía, administraciones públicas, empresas, entidades y cualquier otra persona física o jurídica que se relacione con el Consorcio ATMG mediante los canales no presenciales habilitados en el marco del Centro de Atención e Información —CAI—.

Esta atención incluye la gestión de las consultas, solicitudes, incidencias, trámites y el resto de las comunicaciones que, de acuerdo con los protocolos establecidos por el ATMG, deban ser atendidas por el CAI.

Esta prestación se entiende sin perjuicio de que las administraciones públicas, las empresas operadoras, las entidades colaboradoras u otros organismos continúen relacionándose directamente con los servicios centrales del Consorcio ATMG en aquellas materias, actuaciones o procedimientos que, por su naturaleza o por decisión organizativa del Consorcio, no estén incluidos en el ámbito funcional del Centro de Atención e Información.

El servicio de atención no presencial se prestará a través de los canales telefónicos, electrónicos, telemáticos y digitales habilitadas por el ATMG, incluyendo, entre otros, la atención telefónica, el correo electrónico, los formularios web, los servicios de mensajería instantánea, las plataformas digitales, los sistemas de asistencia virtual o cualquier otro canal de atención que el ATMG implante o habilite durante la vigencia del contrato.

El contrato prevé un sistema escalonado de atención a las personas usuarias, formado por un primer nivel de atención automatizada telefónica y/o multicanal, con derivación a un segundo nivel de atención humana telefónica o multicanal y un tercer nivel especializado con atención humana vinculado a la Taquilla.

5.2. Requerimientos generales obligatorios, requisitos y procedimientos para la prestación del servicio

La empresa contratista deberá disponer, durante toda la vigencia del contrato, de los medios técnicos, materiales y humanos suficientes, adecuados y necesarios para garantizar la correcta prestación de todos los servicios objeto del contrato, de acuerdo con los requerimientos, obligaciones y procedimientos establecidos en este apartado y en el resto de los pliegos que rigen la contratación.

La empresa contratista deberá garantizar en todo momento la continuidad, calidad, eficacia y correcta ejecución del servicio, así como la adecuada cobertura de las necesidades derivadas del volumen y de las características de la actividad.

A continuació, se establecen los requerimientos generales obligatorios y los procedimientos que deberán regir la prestación del servicio, sin perjuicio de las obligaciones y condiciones específicas establecidas en los diferentes apartados de este pliego.

5.2.1. Gestión de los títulos de transporte

En el marco del contrato se realizarán las operaciones correspondientes a los diferentes títulos de transporte gestionados por el ATMG, de acuerdo con sus características y los procedimientos establecidos.

En cuanto a los títulos ordinarios, el servicio comprenderá principalmente las operaciones de venta, carga y recarga, así como las demás operaciones que, en su caso, establezca el ATMG.

En cuanto a los títulos personalizados, el servicio incluye la tramitación de las solicitudes, la personalización y emisión del título, así como la entrega a la persona solicitante, de acuerdo con los procedimientos establecidos por el ATMG.

Las tarjetas personalizadas T-16 y T-Jove requieren un procedimiento específico de tramitación. La solicitud inicial se realiza mediante el formulario habilitado en la web del ATMG y su emisión y entrega se realizan de forma diferida, de acuerdo con el procedimiento establecido por el ATMG.

La emisión y entrega inicial de las tarjetas T-16 y T-Jove no forman parte de las actuaciones objeto de este contrato. En estos casos, el servicio objeto de este contrato comprenderá la información y el seguimiento del estado de tramitación de las solicitudes iniciales, así como la tramitación de los duplicados y canjes que correspondan.

La empresa contratista deberá utilizar los sistemas y aplicaciones corporativas del ATMG y seguir en todo momento los procedimientos, criterios e instrucciones establecidos por el Consorcio para cada uno de los títulos y operaciones.

El servicio se prestará de forma continuada, coordinada e integrada con la organización del Consorcio ATMG, de acuerdo con las condiciones establecidas en este Pliego de Prescripciones Técnicas y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, que serán de obligado cumplimiento.

5.2.2. Atención presencial

El servicio de atención presencial se prestará en el Centro de Atención e Información — CAI— del Consorcio ATMG, ubicado en la taquilla del Consorcio situada en la estación de autobuses de Girona.

La empresa contratista deberá adscribir al contrato los recursos humanos necesarios para garantizar la apertura, la continuidad y el correcto funcionamiento del punto de atención presencial durante todo el horario de atención al público establecido en este pliego.

A estos efectos, la dotación mínima de personal será la siguiente:

- De lunes a viernes no festivos: un mínimo de dos personas durante todo el horario de apertura al público.

- Sábados no festivos: un mínimo de una persona durante todo el horario de apertura al público.

Esta dotación tendrá la consideración de mínimo obligatorio y deberá mantenerse durante toda la jornada de atención al público. Las ausencias ocasionadas por vacaciones, permisos, incapacidades temporales o cualquier otra circunstancia no podrán comportar una reducción de la dotación mínima exigida, y deberán ser cubiertas por la empresa contratista sin coste adicional alguno para el Consorcio ATMG.

La empresa contratista deberá incrementar los recursos humanos adscritos al servicio siempre que sea necesario para garantizar la calidad de la atención, el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en este pliego o para hacer frente a incrementos puntuales o sostenidos del volumen de actividad.

El horario ordinario de atención presencial al público será el siguiente:

- Lunes a viernes no festivos: de 08:00 a 18:00 h.
- Sábados no festivos: de 08:00 a 13:00 h.

El ATMG podrá adaptar los horarios de atención presencial por razones organizativas, técnicas o de servicio, especialmente en períodos de mayor demanda, campañas informativas, modificaciones tarifarias, lanzamiento de nuevos títulos, incidencias generalizadas o cualquier otra circunstancia que lo justifique.

El horario de atención al público no coincide necesariamente con la jornada del personal adscrito al servicio, que deberá incluir el tiempo necesario para la apertura y el cierre del punto de atención, así como para la ejecución de las tareas de *back office* asociadas a la correcta prestación del servicio.

Entre las tareas de *back office* se incluyen, entre otras, la gestión de las solicitudes de títulos personalizados, la gestión y respuesta de las consultas recibidas por correo electrónico, la atención telefónica especializada, la gestión de los cobros y el cierre de caja, la gestión y seguimiento de las incidencias relacionadas con el servicio, así como el apoyo a las campañas de comunicación e información impulsadas por el Consorcio ATMG.

Las personas adscritas a la atención presencial serán igualmente responsables de la ejecución de estas tareas de *back office*, en los términos, condiciones y procedimientos establecidos en los presentes pliegos y en las instrucciones que, en el ámbito de sus competencias, establezca el Consorcio ATMG.

El requisito de garantizar la presencia simultánea del número mínimo de personas establecido para la atención presencial no implica que estas personas deban asumir por sí solas la totalidad de las tareas de *front office* y *back office* del servicio. En particular, durante los períodos o situaciones en que se produzca un incremento de la demanda, de las solicitudes o de la carga de trabajo, la empresa contratista deberá dimensionar y reforzar los recursos humanos necesarios para garantizar la correcta prestación del conjunto del servicio.

De acuerdo con el dimensionamiento económico del contrato establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se ha previsto un coste de personal correspondiente a una dotación equivalente a tres personas a jornada completa. Esta dotación se considera necesaria para garantizar la cobertura mínima de la atención

presencial establecida en este pliego y, al mismo tiempo, permitir el desarrollo de las tareas de *front office* y *back office* vinculadas a la prestación del servicio.

La empresa contratista deberá garantizar, en todo momento, que el personal asignado a la atención presencial disponga del tiempo y de los recursos necesarios para desarrollar con normalidad tanto las tareas de *front office* como las de *back office* que tenga asignadas, sin que la necesidad de mantener la cobertura mínima de la atención presencial impida o dificulte la ejecución del resto de funciones del servicio.

La distribución del tiempo de trabajo y de los recursos entre las tareas de *front office* y *back office* corresponderá a la empresa contratista, de acuerdo con las necesidades del servicio y sin perjuicio de los mínimos de cobertura presencial establecidos en este pliego. En todo caso, deberá garantizar el cumplimiento de los horarios, obligaciones y niveles de servicio exigidos por el ATMG.

Las vacaciones, permisos, bajas, ausencias u otras incidencias del personal deberán organizarse de manera que no afecten a la correcta prestación del servicio ni a la dotación mínima presencial exigida. La empresa contratista deberá prever las sustituciones necesarias para garantizar la continuidad y calidad del servicio.

5.2.3. Atención telefónica

El servicio de atención telefónica con intervención humana actuará como segundo nivel de atención, mediante la línea 900 o los canales que el ATMG habilite.

Cuando, después de varias interacciones, el sistema automatizado o la herramienta digital de primer nivel no resuelva adecuadamente la consulta, esta deberá ser derivada al servicio de atención telefónica o multicanal con intervención humana.

Este servicio deberá resolver consultas ordinarias, facilitar información general, orientar a las personas usuarias y gestionar incidencias habituales. Cuando la consulta, incidencia o solicitud tenga carácter especializado, requiera criterios específicos del ATMG o no pueda ser resuelta por el servicio de segundo nivel, deberá escalarse al personal especializado del punto de atención presencial de la Taquilla y, excepcionalmente, al personal de los servicios centrales del ATMG.

Cuando una consulta sea derivada a la intervención humana mediante el sistema automatizado, la intervención humana deberá iniciarse en un plazo máximo de **120 segundos** desde el momento de la derivación. Esta intervención se mantendrá hasta la resolución de la consulta, sin perjuicio del tiempo adicional que sea necesario para garantizar una atención adecuada.

El horario de referencia del servicio de atención telefónica con intervención humana será de lunes a viernes laborables, de 08:00 h a 18:00 h, y sábados, de 08:00 h a 13:00 h, sin perjuicio de las adaptaciones que pueda establecer el ATMG.

5.2.4. Atención electrónica

La atención electrónica comprenderá la gestión de consultas, solicitudes, quejas, sugerencias, reclamaciones o incidencias recibidas mediante correo electrónico, formularios web, sede electrónica, buzón de contacto, trámites electrónicos, aplicaciones, plataformas digitales o cualquier otra herramienta electrónica habilitada por el ATMG.

La empresa contratista deberá registrar, clasificar, tramitar, responder y realizar el seguimiento de las comunicaciones recibidas, de acuerdo con los criterios, contenidos, protocolos y plazos que establezca el ATMG.

Las consultas recibidas mediante estos canales deberán recibir una primera respuesta en un plazo máximo de 24 horas, salvo las recibidas en sábado, domingo o día festivo, que deberán ser atendidas dentro de las 24 horas hábiles siguientes al primer día laborable.

5.2.5. Atención telemática, digital y por servicios de mensajería instantánea

La atención telemática y digital incluirá la respuesta de consultas recibidas mediante servicios de mensajería instantánea, chat, videollamada, WhatsApp u otros canales equivalentes que el ATMG pueda habilitar durante la ejecución del contrato.

La empresa contratista deberá gestionar estos canales de acuerdo con los protocolos de comunicación, contenidos validados, horarios de atención, criterios de respuesta y normas de uso que establezca el ATMG.

Las herramientas, programas, aplicaciones o soluciones tecnológicas que se utilicen deberán ser compatibles con los requerimientos técnicos, de seguridad, protección de datos, trazabilidad y calidad del servicio establecidos por el ATMG, y solo podrán utilizarse de acuerdo con sus instrucciones y autorización.

5.2.6. Utilización de herramientas digitales o de inteligencia artificial como apoyo

La empresa contratista podrá utilizar herramientas digitales, sistemas automatizados, asistentes virtuales, chatbots o soluciones de inteligencia artificial como apoyo a la gestión y respuesta de consultas formuladas por las personas usuarias.

Estas herramientas solo podrán utilizarse con autorización previa del ATMG y de acuerdo con las directrices, contenidos, criterios y protocolos validados por este.

El uso de estas herramientas tendrá carácter instrumental y de apoyo, y no sustituirá en ningún caso la intervención humana cuando sea necesaria ni la responsabilidad de la empresa contratista en la correcta prestación del servicio.

En ningún caso podrán incorporarse datos personales, información confidencial o documentación de las personas usuarias en sistemas no autorizados expresamente por el ATMG. La empresa contratista deberá garantizar la supervisión humana efectiva de las respuestas generadas o asistidas por herramientas automatizadas.

5.2.7. Gestión económica de los cobros

La empresa contratista será responsable de la gestión de los cobros efectuados a las personas usuarias en concepto de venta, recarga o cualquier otra operación vinculada a los títulos de transporte que se realice presencialmente en el CAI, de acuerdo con los procedimientos e instrucciones establecidos por el Consorcio ATMG.

Los cobros a las personas usuarias podrán efectuarse mediante:

- Tarjeta bancaria, mediante los sistemas de pago habilitados por el Consorcio ATMG.

- Efectivo, en euros.

En el caso de los cobros en efectivo, la empresa contratista deberá disponer en todo momento del efectivo necesario para garantizar el cambio correspondiente a las personas usuarias.

No se aceptarán billetes de importe superior a 50 euros. Corresponderá a la empresa contratista gestionar y garantizar la disponibilidad del cambio necesario para la correcta prestación del servicio, sin que esta obligación pueda recaer sobre el Consorcio ATMG.

Los importes percibidos en efectivo deberán ingresarse periódicamente en la cuenta bancaria que designe el ATMG, de acuerdo con la periodicidad y el procedimiento que este establezca.

La empresa contratista será responsable de la correcta custodia de los fondos recaudados hasta su ingreso, así como de adoptar las medidas organizativas y preventivas necesarias para garantizar su trazabilidad y seguridad. Igualmente, asumirá las obligaciones que, como empleadora, le corresponden en materia de prevención de riesgos laborales respecto del personal encargado de la recaudación, custodia e ingreso de los importes percibidos.

5.2.8. Cierre diario de caja

La empresa contratista deberá efectuar obligatoriamente y con carácter diario el cierre de caja los días en que se produzcan operaciones de cobro.

El cierre de caja deberá incluir, como mínimo, la comprobación y conciliación de los importes cobrados en efectivo y mediante tarjeta bancaria con las operaciones efectuadas durante la jornada.

El cierre de caja deberá permitir identificar, como mínimo:

- el importe total cobrado en efectivo;
- el importe total cobrado mediante tarjeta bancaria;
- el importe total de las operaciones efectuadas;
- el saldo de efectivo existente en la caja;
- las diferencias que, en su caso, se produzcan entre los importes registrados y los importes efectivamente disponibles.

El cierre de caja deberá quedar debidamente registrado y a disposición del Consorcio ATMG para su consulta y verificación.

El cumplimiento de esta obligación será monitorizado por la persona responsable del contrato designada por el Consorcio ATMG, o la persona en quien esta delegue, que podrá requerir a la empresa contratista la información y documentación necesarias para comprobar la correcta ejecución de esta tarea.

La empresa contratista deberá comunicar inmediatamente al Consorcio ATMG cualquier incidencia, error o diferencia detectada en el cierre de caja, así como cualquier incidencia relacionada con los sistemas de cobro o con la custodia del efectivo.

El cierre diario de caja constituye una obligación de obligado cumplimiento de la empresa contratista y deberá realizarse cada día en que se produzcan operaciones de

cobro, sin excepción, de acuerdo con el procedimiento establecido por el Consorcio ATMG.

Cualquier diferencia entre los importes que, de acuerdo con los registros de las operaciones efectuadas, deberían constar en la caja y los importes efectivamente disponibles deberá quedar identificada y registrada en el cierre de caja correspondiente.

Cuando se produzca una diferencia de caja, la empresa contratista deberá analizar inmediatamente sus causas y comunicarla al Consorcio ATMG, aportando las explicaciones y justificaciones que sean necesarias.

Las diferencias de caja que sean imputables a la empresa contratista, al personal adscrito al servicio o a una deficiente gestión, custodia, control o registro de los cobros serán a cargo de la empresa contratista, que deberá asumir el reintegro de los importes que correspondan al Consorcio ATMG.

En ningún caso las diferencias de caja imputables a la empresa contratista podrán ser repercutidas al Consorcio ATMG.

Cuando la diferencia de caja no sea imputable a la empresa contratista o exista una causa justificada que explique el descuadre, esta deberá aportar la documentación o justificación correspondiente, que será valorada por el Consorcio ATMG.

El Consorcio ATMG podrá requerir, en cualquier momento, la información, los registros y los justificantes necesarios para verificar los cobros efectuados, los cierres de caja y las eventuales diferencias detectadas.

El incumplimiento reiterado de la obligación de realizar el cierre diario de caja, la falta de comunicación de las diferencias detectadas o cualquier otra deficiencia grave en la gestión, custodia o control de los cobros podrá dar lugar a la aplicación de las consecuencias previstas en los pliegos y en la normativa aplicable.

6. Medios personales, materiales, técnicos y organizativos aportados por el Consorcio ATMG

Para la correcta prestación de los servicios objeto del contrato, el ATMG pondrá a disposición de la empresa contratista los medios propios del Consorcio que sean necesarios para el desarrollo de las funciones encomendadas.

6.1. Instalaciones y medios materiales

El ATMG pondrá a disposición de la empresa contratista los espacios, mobiliario, instalaciones y demás medios materiales necesarios para la prestación del servicio de atención presencial.

En particular, el servicio se prestará en la taquilla del ATMG ubicada en la estación de autobuses de Girona, equipada con los elementos necesarios para el desarrollo ordinario del servicio.

El ATMG mantendrá y pondrá a disposición de la empresa contratista la infraestructura de comunicaciones actualmente instalada en la taquilla, incluida la conexión de fibra óptica existente y los elementos asociados a dicha infraestructura, en las condiciones y con las características disponibles en el momento de inicio de la prestación del servicio.

Asimismo, el ATMG facilitará los equipos, materiales y recursos auxiliares de su titularidad que se identifiquen expresamente en estos pliegos como medios aportados por el Consorcio y que sean necesarios para la ejecución del contrato.

La puesta a disposición de la infraestructura y de los medios aportados por el ATMG incluye la asunción por parte del Consorcio de los gastos relativos al mantenimiento y, en su caso, la sustitución de los equipos, sistemas, aplicaciones, herramientas u otros recursos que son titularidad del ATMG y que se encuentran actualmente instalados y en funcionamiento, de acuerdo con estos pliegos.

6.2. Medios técnicos y tecnológicos

El ATMG pondrá a disposición de la empresa contratista los sistemas, aplicaciones y equipos corporativos necesarios para la prestación del servicio, entre otros:

- Aplicaciones informáticas y sistemas de gestión corporativos del ATMG.
- Equipos informáticos y periféricos necesarios para la prestación del servicio.
- Terminales y equipos vinculados a la venta, emisión, recarga o gestión de los títulos de transporte.
- Hardware y software necesario para la personalización e impresión de los títulos de transporte personalizados, incluidas las impresoras destinadas específicamente a esta finalidad.
- Sistemas de cobro y pago electrónico habilitados por el ATMG.
- Los equipos y la infraestructura de telefonía actualmente disponibles y utilizados por el ATMG para la prestación del servicio de atención telefónica, que se pondrán a disposición de la empresa contratista. Esta aportación se limita a los medios actualmente disponibles y no incluye la aportación de nuevas herramientas, sistemas o tecnologías adicionales que la empresa contratista pueda requerir o proponer para la prestación del servicio.
- La línea telefónica gratuita de atención a la ciudadanía —900—.
- Conexiones y accesos a los sistemas de información corporativos que sean necesarios para la ejecución de las funciones encomendadas.
- Manuales, protocolos, procedimientos, contenidos validados y documentación necesarios para la prestación del servicio.

El acceso a los sistemas y aplicaciones corporativos estará limitado a las funcionalidades necesarias para la ejecución del contrato y se realizará de acuerdo con los procedimientos y las medidas de seguridad establecidos por el ATMG.

6.3. Medios organizativos y documentales

El ATMG facilitará a la empresa contratista los protocolos, instrucciones, criterios de atención, contenidos validados, procedimientos de gestión y demás documentación necesaria para garantizar una prestación homogénea y adecuada del servicio.

Asimismo, el ATMG podrá establecer y actualizar los procedimientos, criterios y contenidos de atención en función de la evolución de los servicios, los títulos de transporte, las tarifas, los canales de atención o cualquier otra necesidad relacionada con el objeto del contrato.

6.4. Titularidad y uso de los medios

Todos los espacios, equipos, sistemas, aplicaciones, datos, documentación y demás recursos facilitados por el ATMG continuarán siendo titularidad del Consorcio o de terceros que sean sus legítimos titulares.

La empresa contratista solo podrá utilizar estos medios para las finalidades vinculadas a la ejecución del contrato y de acuerdo con las instrucciones del ATMG. No podrá modificarlos, cederlos, copiarlos o utilizarlos para finalidades distintas sin autorización previa del Consorcio.

La empresa contratista deberá velar por el correcto uso y conservación de los medios que el ATMG ponga a su disposición y comunicará inmediatamente cualquier incidencia.

7. Medios personales, materiales, técnicos y organizativos aportados por la empresa contratista

La empresa contratista deberá aportar, a su cargo, todos los medios personales, materiales, técnicos, tecnológicos, organizativos y logísticos necesarios para garantizar la correcta prestación de los servicios objeto del contrato, salvo aquellos que estos pliegos atribuyan expresamente al ATMG.

7.1. Medios personales

La empresa contratista deberá adscribir al contrato los medios personales suficientes y adecuados para garantizar la correcta prestación de todos los servicios incluidos en el objeto contractual y la cobertura de los horarios y niveles de servicio establecidos en estos pliegos.

En cuanto a los conocimientos, la experiencia profesional, los requisitos lingüísticos y cualquier otro requisito de capacitación exigible al personal adscrito al contrato, serán de aplicación los requisitos mínimos que establezca, en su caso, el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

En cualquier caso, el personal que desarrolle funciones de atención directa a las personas usuarias deberá disponer de los conocimientos, habilidades y experiencia necesarios para prestar adecuadamente los servicios objeto del contrato. En particular, deberá conocer el funcionamiento del Sistema Tarifario Integrado gestionado por el Consorcio ATMG, los títulos de transporte, sus condiciones de utilización, los procedimientos asociados a su gestión y el ámbito territorial en el que se prestan los servicios, con la finalidad de facilitar una información correcta, homogénea y ajustada a los criterios, protocolos e instrucciones establecidos por el ATMG.

Asimismo, el personal adscrito al contrato deberá disponer de los conocimientos necesarios para utilizar las aplicaciones informáticas y los sistemas de información que el ATMG ponga a disposición del servicio, gestionar adecuadamente las consultas, incidencias, quejas, sugerencias y reclamaciones, respetar la normativa en materia de protección de datos personales, confidencialidad y seguridad de la información, y adaptarse a los cambios de procedimientos, servicios, títulos de transporte, tarifas, canales de atención y herramientas tecnológicas que el ATMG pueda implantar durante la vigencia del contrato.

La empresa contratista será la única responsable de la selección, contratación, dirección, organización, coordinación, formación, sustitución y supervisión del personal adscrito a la ejecución del contrato, así como del cumplimiento de todas las obligaciones

laborales, salariales, de Seguridad Social y de prevención de riesgos laborales que le sean exigibles.

En caso de necesidad de sustitución de una persona adscrita al servicio por causa de fuerza mayor sobrevenida que no se haya podido prever, la empresa contratista deberá garantizar su sustitución en un plazo máximo de 72 horas. En estos supuestos, y únicamente mientras se produzca la sustitución, podrá recurrirse excepcionalmente a personal externo, de acuerdo con la normativa aplicable y sin que ello exima a la empresa contratista de su responsabilidad sobre la correcta prestación del servicio.

El personal adscrito a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la empresa contratista y, en consecuencia, no mantendrá ninguna relación laboral, funcional, estatutaria ni de cualquier otra naturaleza con el Consorcio del Transporte Público del Área de Girona —ATMG—.

La participación del personal en la ejecución del contrato no generará, en ningún caso, ningún derecho presente o futuro a adquirir la condición de personal del ATMG ni podrá dar lugar al reconocimiento de ninguna relación de dependencia o vinculación jurídica con esta entidad por el hecho de haber prestado servicios en el marco del presente contrato.

7.2. Herramientas digitales, sistemas automatizados y soluciones de inteligencia artificial

La empresa contratista podrá aportar y utilizar, como apoyo a la prestación del servicio, herramientas digitales, sistemas automatizados, asistentes virtuales o soluciones de inteligencia artificial, siempre que sean previamente autorizados por el ATMG.

Estas herramientas deberán cumplir los requisitos técnicos, funcionales, de seguridad, confidencialidad, protección de datos y trazabilidad establecidos por el ATMG y por la normativa aplicable.

Su uso tendrá carácter de apoyo a la prestación del servicio y no eximirá a la empresa contratista de la responsabilidad sobre la calidad, corrección y adecuación de las respuestas y actuaciones realizadas. Cuando sea necesario, deberá garantizarse la intervención y supervisión humana.

La empresa contratista no podrá introducir en estas herramientas datos personales, información confidencial o documentación de las personas usuarias sin la autorización previa y expresa del ATMG.

7.3. Medios materiales y técnicos

La empresa contratista deberá aportar, con cargo al contrato, el material de oficina, los consumibles y el resto de los medios y recursos materiales necesarios para el desarrollo ordinario y correcto del servicio, excepto aquellos que estos pliegos atribuyan expresamente al Consorcio ATMG.

A estos efectos, tendrán la consideración de consumibles todos los materiales fungibles necesarios para el funcionamiento ordinario de los equipos y sistemas utilizados en la prestación del servicio. En particular, tendrán esta consideración las tintas, cintas, consumibles y demás materiales necesarios para el funcionamiento de la impresora destinada a la emisión de los títulos ATM personalizados, que serán aportados y asumidos íntegramente por la empresa contratista.

La empresa contratista deberá garantizar en todo momento la disponibilidad de los materiales y consumibles necesarios para asegurar la continuidad y correcta prestación del servicio, sin que la falta de estos elementos pueda afectar a su funcionamiento.

Los equipos y dispositivos necesarios para las comunicaciones internas de la empresa contratista y la coordinación del personal adscrito al contrato.

Los medios materiales y organizativos necesarios para la custodia, manipulación e ingreso de los importes percibidos en efectivo, así como las medidas de seguridad asociadas.

Los sistemas propios de registro, seguimiento, control de calidad, trazabilidad de las actuaciones y gestión de incidencias relacionadas con la ejecución del contrato.

Los recursos técnicos necesarios para gestionar los canales de atención telemática, digital y de mensajería instantánea, cuando estos no sean facilitados directamente por el ATMG.

La limpieza, higiene y mantenimiento ordinario del espacio físico de la taquilla donde se presta el servicio, garantizando en todo momento unas condiciones adecuadas de orden, salubridad y conservación, sin perjuicio de las actuaciones de mantenimiento o reparación que correspondan al ATMG como titular de las instalaciones.

Cualquier otro medio material o técnico necesario para garantizar la continuidad, calidad y correcta ejecución de los servicios.

7.4. Medios organizativos y de seguridad

La empresa contratista deberá disponer de los sistemas de organización, coordinación, supervisión y control internos necesarios para asegurar la continuidad, calidad y correcto funcionamiento del servicio.

Asimismo, deberá adoptar las medidas de seguridad físicas, organizativas y lógicas necesarias para proteger a las personas, los fondos recaudados, los datos personales, los documentos, las credenciales de acceso y la información vinculada a la ejecución del contrato, de acuerdo con la normativa aplicable y las instrucciones del ATMG.

La empresa contratista será responsable del mantenimiento, renovación, reposición y correcto funcionamiento de los medios que aporte durante toda la vigencia del contrato.

8. Organización del servicio por parte de la empresa contratista

La empresa contratista deberá organizar el servicio de manera que se garantice la continuidad, la calidad, la trazabilidad y la correcta ejecución de todas las prestaciones incluidas en el contrato. A tal efecto, deberá designar una persona responsable o coordinadora del servicio, que actuará como interlocutora ordinaria con el ATMG.

La persona responsable del servicio por parte de la empresa contratista deberá:

- Coordinar el personal adscrito al contrato.
- Velar por el cumplimiento de los horarios, protocolos e instrucciones del ATMG.
- Realizar el seguimiento de las consultas, incidencias y trámites.
- Supervisar la calidad de las respuestas dadas a la ciudadanía.

- Controlar el funcionamiento de los canales presenciales, telefónicos, electrónicos, telemáticos y digitales.
- Informar al ATMG de cualquier incidencia relevante.
- Preparar la información necesaria para las reuniones de seguimiento.
- Proponer medidas correctoras o de mejora.

9. Formación y capacitación

El ATMG podrá organizar sesiones de formación inicial y sesiones de actualización dirigidas al personal de la empresa contratista o a las personas responsables del servicio. Estas sesiones podrán tener por objeto, entre otros:

- Funcionamiento del sistema tarifario integrado, tipología de títulos de transporte, zonas tarifarias y bonificaciones.
- Procedimientos de venta, recarga, cobro y regularización de operaciones.
- Gestión de consultas, quejas, sugerencias, reclamaciones e incidencias.
- Uso de las aplicaciones del ATMG y de los canales telemáticos y servicios de mensajería instantánea.
- Atención multicanal.
- Uso de herramientas digitales o de inteligencia artificial, en su caso.
- Protección de datos, confidencialidad y seguridad de la información.

La empresa contratista será responsable de garantizar que su personal dispone en todo momento de los conocimientos necesarios para prestar correctamente el servicio.

10. Seguimiento y control de la ejecución del contrato

La persona responsable del contrato ejercerá las funciones de coordinación, seguimiento, inspección y control de la correcta ejecución del servicio y podrá emitir a la empresa contratista las instrucciones, criterios y directrices necesarios para garantizar su correcta prestación. Podrá encargar las tareas de seguimiento ordinario de la prestación del servicio a otra persona del Consorcio ATMG, que actuará bajo su coordinación y de acuerdo con las directrices establecidas por aquella.

Las funciones de seguimiento y control podrán ser ejercidas de manera conjunta y coordinada por la persona responsable del contrato y por la persona encargada del seguimiento de la prestación del servicio, de acuerdo con la distribución de funciones que establezca el ATMG.

Con la periodicidad que establezca el ATMG, se llevarán a cabo reuniones de seguimiento con la empresa contratista para analizar la ejecución del servicio, las incidencias detectadas, los indicadores de calidad, el volumen de consultas y el funcionamiento de los diferentes canales de atención.

La empresa contratista deberá facilitar al ATMG toda la información y documentación que le sea requerida en relación con la ejecución del contrato, dentro de los plazos que este establezca.

La coordinación, supervisión y control del contrato por parte del ATMG no comportarán, en ningún caso, el ejercicio de facultades de dirección, organización o supervisión sobre el personal de la empresa contratista, que dependerá exclusivamente de esta, sin perjuicio de las facultades de control y supervisión del ATMG sobre la correcta ejecución del servicio.

La designación de una persona encargada del seguimiento o la distribución interna de las tareas de control por parte del ATMG no alterará la responsabilidad que corresponda a la persona responsable del contrato en los términos establecidos por la normativa aplicable y por los pliegos que rigen la contratación.

11. Indicadores de seguimiento

Para evaluar y realizar el seguimiento de la correcta ejecución del contrato, el ATMG podrá utilizar, entre otros, los indicadores siguientes:

- Número de consultas, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas y resueltas, así como número de consultas pendientes, desglosadas por canal de atención.
- Número de tramitaciones presenciales, telefónicas, electrónicas, telemáticas y digitales.
- Número de consultas gestionadas mediante servicios de mensajería instantánea.
- Número de consultas gestionadas con apoyo de herramientas digitales o de inteligencia artificial.
- Tiempo de respuesta a las consultas, quejas, sugerencias y reclamaciones.
- Número de ventas, recargas, regularizaciones u otras operaciones vinculadas a los títulos de transporte, cuando corresponda.
- Porcentaje de consultas derivadas a supervisión humana o a personal especializado.
- Número de incidencias derivadas de respuestas erróneas, incompletas o no ajustadas a los criterios establecidos por el ATMG.
- Grado de satisfacción de las personas usuarias.
- Número de incidencias de funcionamiento de los canales de atención y de las aplicaciones utilizadas en la prestación del servicio.

La empresa contratista deberá facilitar al ATMG la información necesaria para el cálculo y seguimiento de estos indicadores, con la periodicidad y en el formato que este establezca.

El ATMG podrá concretar, ampliar o modificar los indicadores durante la ejecución del contrato, de acuerdo con las necesidades de seguimiento del servicio y siempre dentro del objeto contractual.

12. Calidad del servicio

La empresa contratista deberá prestar el servicio con criterios de calidad, eficacia, eficiencia, accesibilidad, respeto, neutralidad, no discriminación y orientación a la ciudadanía.

Las respuestas deberán ser claras, correctas, actualizadas y coherentes con los criterios y contenidos establecidos por el ATMG.

El ATMG podrá realizar encuestas de satisfacción, revisiones de calidad, comprobaciones, auditorías de respuesta, simulaciones de consulta u otras actuaciones de control para verificar la calidad del servicio.

13. Lengua del servicio

Las comunicaciones entre la empresa contratista y el ATMG, así como la documentación, informes y registros vinculados a la ejecución del contrato, se realizarán en lengua catalana.

En la atención presencial, telefónica, electrónica, telemática o digital, el primer contacto con las personas usuarias se realizará en catalán, sin perjuicio de adaptar posteriormente la atención a la lengua utilizada por la persona usuaria.

14. Confidencialidad y protección de datos

La empresa contratista deberá cumplir la normativa vigente en materia de protección de datos, confidencialidad y seguridad de la información.

Los datos y la información a los que tenga acceso solo podrán ser tratados para las finalidades vinculadas a la ejecución del contrato y de acuerdo con las instrucciones del ATMG.

No se podrán copiar, conservar, comunicar, ceder o utilizar datos o información para finalidades distintas de las autorizadas por el ATMG.

Las herramientas digitales o de inteligencia artificial solo podrán incorporar datos personales, información confidencial o documentación de las personas usuarias cuando hayan sido expresamente autorizadas por el ATMG y cumplan los requisitos de seguridad y protección de datos aplicables.

15. Gestión de incidencias y comunicaciones

La empresa contratista deberá comunicar al ATMG, sin demora, cualquier incidencia que pueda afectar a la correcta prestación del servicio, la calidad de la atención, los canales o sistemas utilizados, la protección de datos o la seguridad de la información.

Se incluyen, entre otras:

- Averías o indisponibilidad de los sistemas informáticos.
- Problemas en los canales telefónicos, electrónicos, telemáticos o digitales.
- Errores o información incorrecta facilitada a las personas usuarias.
- Incidencias en la venta, recarga, regularización o cobro de títulos.
- Diferencias de caja o incidencias en la liquidación.
- Incidencias relativas a la protección de datos, confidencialidad o seguridad de la información.

La empresa contratista deberá mantener un registro actualizado de las incidencias, las actuaciones realizadas y su resolución, y facilitarlo al ATMG cuando este lo requiera.

16. Propuesta técnica de las empresas licitadoras

Las empresas licitadoras deberán presentar una propuesta técnica de prestación del servicio ajustada a los requerimientos, obligaciones, condiciones y procedimientos establecidos en este Pliego de Prescripciones Técnicas —PPT— y de acuerdo con las condiciones e instrucciones establecidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares —PCAP—.

La propuesta deberá permitir acreditar que la empresa licitadora ha comprendido adecuadamente el objeto, el alcance y las necesidades del contrato, y que dispone de una propuesta organizativa y metodológica adecuada para garantizar su correcta prestación.

Asimismo, deberá desarrollar los aspectos que sean objeto de valoración de acuerdo con los criterios sometidos a juicio de valor establecidos en el PCAP.

La propuesta técnica deberá respetar íntegramente los requerimientos mínimos establecidos en este PPT y deberá ajustarse a los criterios, condiciones, formato, contenido, extensión máxima y demás requisitos formales que se establecen en el PCAP para su presentación y valoración de las ofertas.

La propuesta no podrá proponer alternativas, modificaciones o exclusiones respecto de las prescripciones técnicas obligatorias establecidas en este PPT. Las eventuales soluciones, mejoras o propuestas adicionales solo podrán ser tenidas en consideración cuando sean admitidas y valorables de acuerdo con los criterios establecidos en el PCAP.

La información incluida en la propuesta técnica deberá permitir identificar de manera clara las soluciones y compromisos que la empresa licitadora propone para la prestación del servicio, sin perjuicio de los requerimientos mínimos y obligaciones establecidos en este pliego.

17. Facturación y justificación técnica del servicio

La facturación y la justificación del servicio se realizarán de acuerdo con el sistema de determinación del precio y la forma de abono establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Junto con la certificación mensual o el documento justificativo que corresponda, la empresa contratista deberá facilitar la información técnica necesaria para verificar la correcta ejecución del servicio, incluidos, como mínimo, los indicadores de seguimiento previstos en el apartado 9 que sean requeridos por el ATMG.

18. Transición del servicio

La empresa contratista deberá garantizar una transición ordenada del servicio en caso de finalización del contrato, cambio de adjudicatario o modificación del modelo de gestión, con la finalidad de asegurar la continuidad de la prestación y evitar cualquier afectación a las personas usuarias.

Como mínimo, un mes antes de la finalización del contrato, o en el plazo que establezca el ATMG, la empresa contratista deberá facilitar toda la información y documentación necesarias para garantizar el correcto traspaso del servicio, incluyendo, entre otros:

- Los indicadores e informes de seguimiento del servicio.
- La relación de consultas, incidencias y trámites pendientes de resolución.
- Los procedimientos operativos y protocolos utilizados.
- Los registros, bases de datos y demás información vinculada a la ejecución del contrato, de acuerdo con la normativa aplicable en materia de protección de datos.
- Cualquier otra información necesaria para garantizar la continuidad del servicio.

La información deberá entregarse en formatos accesibles, estructurados y reutilizables, de acuerdo con las instrucciones del ATMG.

Una vez finalizado el contrato, la empresa contratista deberá colaborar con el ATMG y, en su caso, con el nuevo adjudicatario, durante el plazo que se establezca en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares o que determine el ATMG, para resolver dudas, facilitar el traspaso de información y garantizar la continuidad del servicio, sin que dicha colaboración comporte ninguna interrupción o afectación en la prestación ordinaria.

Esta obligación de colaboración no comportará la cesión de derechos sobre herramientas, aplicaciones o sistemas propios de la empresa contratista, salvo en los casos en que así lo establezcan los pliegos o la normativa aplicable.

ANEXO 1. Perfil profesional orientativo del personal adscrito al servicio

1. Identificación del puesto de trabajo

Denominación: Personal de atención a las personas usuarias y entidades del Consorcio ATMG.

Misión del puesto: Prestar los servicios de atención e información, gestión de consultas, tramitación administrativa, apoyo a la venta y recarga de títulos de transporte, gestión de los diferentes canales de atención y apoyo mediante herramientas digitales, de acuerdo con los procedimientos, criterios y directrices establecidos por el ATMG.

Destinatarios del servicio: Personas usuarias de los servicios gestionados por el Consorcio ATMG, así como administraciones públicas, empresas operadoras de transporte y otras entidades públicas o privadas relacionadas con los servicios objeto del contrato.

2. Funciones principales

- Atender y dar respuesta a las personas usuarias y entidades destinatarias del servicio.
- Gestionar consultas presenciales, telefónicas, electrónicas, telemáticas y digitales.
- Informar sobre títulos de transporte, tarifas, zonas, bonificaciones y otros aspectos relacionados con el sistema tarifario integrado, de acuerdo con la información y los criterios facilitados por el ATMG.
- Orientar a las personas usuarias sobre líneas, horarios y servicios de transporte y, cuando corresponda, dirigirlos a los canales de información de las empresas operadoras o a las fuentes de información indicadas por el ATMG.
- Vender, cargar, recargar o regularizar títulos de transporte, cuando corresponda.
- Gestionar quejas, sugerencias, reclamaciones e incidencias.
- Registrar las actuaciones realizadas y garantizar su correcta trazabilidad.
- Realizar el control, arqueo y liquidación de caja y la custodia de los importes recaudados, de acuerdo con los procedimientos establecidos por el ATMG.
- Utilizar las aplicaciones, sistemas y herramientas tecnológicas facilitados o autorizados por el ATMG.
- Dar apoyo a campañas informativas, encuestas de satisfacción y otras actuaciones vinculadas al servicio.
- Participar en la gestión de los canales telemáticos, digitales y servicios de mensajería instantánea.

- Supervisar o validar, cuando corresponda, las respuestas asistidas mediante herramientas digitales, sistemas automatizados o de inteligencia artificial.
- Cualquier otra función relacionada con las anteriores y necesaria para la correcta prestación del servicio objeto del contrato.

3. Requisitos

El personal destinado a la atención directa deberá disponer de los conocimientos, formación y experiencia necesarios para desarrollar adecuadamente las funciones del puesto.

Como mínimo, deberá disponer de:

- Conocimientos y formación adecuados para el desarrollo de las funciones de gestión administrativa y de atención a las personas usuarias.
- Los requisitos lingüísticos que establezcan los pliegos de cláusulas administrativas particulares.
- Conocimiento suficiente de castellano e inglés para garantizar una atención adecuada a las personas usuarias, en los términos establecidos en los pliegos.
- Conocimientos de ofimática, herramientas digitales y canales de atención.
- Capacidad para utilizar las aplicaciones y sistemas de gestión vinculados al servicio.
- Experiencia o capacidad acreditable en tareas de atención a las personas usuarias.
- Conocimientos o capacidad de aprendizaje del sistema tarifario integrado y de los servicios gestionados por el ATMG.
- Conocimiento del ámbito territorial del ATMG y del territorio en que son aplicables sus títulos de transporte, suficiente para orientar e informar a las personas usuarias de manera ágil y autónoma.
- Conocimiento y compromiso de cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad, protección de datos y seguridad de la información.

No se exigirá una titulación académica específica, sin perjuicio de los requisitos de formación, experiencia, conocimientos y competencias que establezcan los pliegos de cláusulas administrativas particulares.

4. Competencias

- Orientación a la ciudadanía y vocación de servicio público.
- Habilidades comunicativas, empatía y capacidad de escucha.
- Capacidad para gestionar consultas, incidencias, quejas y reclamaciones.
- Capacidad de trabajo en equipo y de coordinación.
- Organización, planificación y gestión adecuada del tiempo.
- Flexibilidad y capacidad de adaptación a los cambios de procedimientos, servicios, tarifas y herramientas tecnológicas.
- Rigor en la gestión documental y capacidad para aplicar protocolos, procedimientos e instrucciones.
- Responsabilidad en el tratamiento de datos personales e información confidencial.
- Capacidad de utilización de los canales digitales y de las herramientas tecnológicas de apoyo a la atención.