

**INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS QUE JUSTIFICA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE  
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LA OFICINA DEL CONSORCIO.**

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CALIDAD.**

A petición de la Dirección de Servicios Generales, se elabora el presente informe, en el que se indican los motivos de la externalización de los servicios de información y atención al usuario en la oficina del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla (en adelante, el Consorcio).

**ANTECEDENTES:**

El artículo 4.1 de los Estatutos del Consorcio le atribuye competencias para el “*Establecimiento del Sistema Marco Tarifario para la prestación de los servicios en su ámbito territorial*”, así como la “*Promoción del Transporte Público y de las políticas que impulsen una movilidad sostenible en su ámbito*”.

Por su parte, el Plan de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla: Plan de Movilidad Sostenible, aprobado por Decreto 188/2006, de 31 de octubre (BOJA núm. 234, de 4 de diciembre de 2006) recoge, entre las directrices de ordenación y coordinación, el Marco Tarifario en los servicios de interés metropolitano, señalando entre los criterios para su concreción y funcionamiento, que corresponden al Consorcio: “*Existirá, al menos, un título utilizable en todos los modos de transporte metropolitano. El soporte de este título debe permitir y agilizar las operaciones de obtención, recarga y cancelación y mejorar, al tiempo, la velocidad comercial de los servicios, facilitando, además, el intercambio modal. El Consorcio de Transporte del Área de Sevilla será el organismo encargado de la gestión directa de todos los títulos multimodales existentes*”.

De modo que, tanto la resolución de las incidencias que se producen en el funcionamiento de la tarjeta de transporte como las solicitudes de información (repárese en que son más de 1 millón de tarjetas en uso) se atienden desde el Consorcio.

El Consorcio se constituyó en 2001 por la Junta de Andalucía, Diputación Provincial de Sevilla y 22 Municipios. Dichas entidades se han venido incrementado en los últimos años, siendo, a día de hoy 45 entidades consorciadas, lo que ha supuesto el aumento de su ámbito de actuación y, como consecuencia, del número de usuarios de transporte. A pesar de ello, desde el año 2005 (con 22 entidades consorciadas) se ha mantenido prácticamente la misma Relación de Puestos de Trabajo . Es decir, no ha existido un aumento del personal funcionario y/o laboral acorde al incremento exponencial del ámbito de funcionamiento de esta entidad y de los usuarios de transporte que son atendidos por la misma.



|                              |                                |   |               |
|------------------------------|--------------------------------|---|---------------|
| FRANCISCO JAVIER RAMOS ROJAS |                                | 12/02/2024 10:42:36   | PÁGINA: 1 / 7 |
| VERIFICACIÓN                 | NJyGwAOSO3wn48SF4HYA1KS8gutLG4 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |               |

Esta situación evidencia, por sí misma, la insuficiencia de medios para atender a los usuarios de transporte y, en consecuencia, la necesidad de acudir a medios externos que garanticen la debida prestación de los servicios de atención.

Siendo así, en febrero de 2018, debido a la gran cantidad de personas que acudían al Consorcio para ser atendidas de manera presencial sobre cuestiones relacionadas con la tarjeta de transportes y la imposibilidad de los empleados de esta entidad de asumir más carga de trabajo, el Consorcio se vio obligado a licitar el contrato de atención al usuario.

Posteriormente, esta entidad inició un procedimiento para la provisión de un puesto laboral indefinido, en régimen de contratación laboral, con la categoría de auxiliar administrativo, grupo IV, mediante promoción interna, a través del procedimiento de tasa de reposición de efectivos del Consorcio. Sin embargo, el procedimiento se declaró desierto mediante Resolución de fecha 3 de enero de 2024, actualmente recurrida y pendiente de la Secretaria General Técnica de la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda sobre el la posibilidad de habilitar el procedimiento abierto para su provisión, por lo que aún no se ha podido proveer la plaza vacante, necesaria para garantizar la debida ejecución de las funciones atribuidas al Consorcio por sus Estatutos.

A todo lo anteriormente expuesto, se unen las situaciones de Incapacidad Temporal de tres trabajadores del Consorcio (dos auxiliares administrativos d y un técnico jurídico), de ahí la necesidad de atender con carácter prioritario la cobertura temporal para atender el funcionamiento del Consorcio.

Para ello paralelamente desde el Consorcio se inician los trámites de la correspondiente autorización de la Dirección General del Sector Público Instrumental de, al menos, una de las plazas de auxiliar administrativo en situación de IT y de la que actualmente se encuentra vacante tras el proceso selectivo declarado desierto, hasta la cobertura de forma indefinida de ésta última.

Sin embargo, más allá de las coberturas temporales, se va proceder a la modificación de la RPT del Consorcio a fin de que contemple oportunamente todos los recursos de personal para hacer frente a las necesidades estructurales de la entidad, relacionadas con el ejercicio de las competencias que tiene atribuidas de manera adecuada, y debida, al interés público, en el marco de lo establecido en el artículo 21 de sus Estatutos.

Una vez obtenida la autorización y modificada la RPT, se estará a lo determinado por la Ley de Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía y la regulación que la misma disponga para la provisión de necesidades de personal a fin de cubrir las vacantes lo antes posible. No obstante, hay que considerar que el proceso hasta alcanzar la dotación total necesaria supone varios ejercicios, atendiendo a las limitaciones recogidas en la normativa presupuestaria.



|                              |                                |   |               |
|------------------------------|--------------------------------|---|---------------|
| FRANCISCO JAVIER RAMOS ROJAS |                                | 12/02/2024 10:42:36   | PÁGINA: 2 / 7 |
| VERIFICACIÓN                 | NJyGwAOSO3wn48SF4HYA1KS8gutLG4 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |               |

A tales efectos, la Ley 12/2023, de 26 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2024, en su artículo 13 dispone:

*“1. Durante el año 2024 se podrá proceder a la incorporación de nuevo personal en el sector público andaluz, hasta el máximo que se establezca por la legislación básica estatal.*

*En las agencias, sociedades mercantiles, consorcios, fundaciones y demás entidades a que se refiere el artículo 5 del texto refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, la tasa de reposición del personal laboral no incluido en el VI Convenio Colectivo del Personal Laboral de la Administración de la Junta de Andalucía será la establecida con carácter máximo por la legislación básica del Estado. No obstante, para cubrir dicha tasa se priorizará de acuerdo con la reordenación y racionalización del sector público andaluz que, en su caso, se apruebe por el Consejo de Gobierno.*

*Lo dispuesto en los párrafos anteriores no será de aplicación a la incorporación de nuevo personal que pueda derivarse de la ejecución de procesos selectivos correspondientes a ofertas de empleo público de ejercicios anteriores, ni al Parlamento de Andalucía y las instituciones de él dependientes.*

*La tasa de reposición podrá acumularse en aquellos sectores, cuerpos, especialidades, escalas o categorías profesionales cuya cobertura se considere prioritaria o que afecten al funcionamiento de los servicios públicos esenciales.*

*2. En el año 2024 no se procederá, en el sector público andaluz, a la contratación de personal laboral temporal ni al nombramiento de personal estatutario temporal o de funcionario interino, salvo en casos excepcionales y para cubrir necesidades urgentes e inaplazables.*

*3. Durante el año 2024, la contratación de personal laboral no sujeto al VI Convenio Colectivo del Personal Laboral de la Administración de la Junta de Andalucía con carácter fijo o indefinido o temporal en las agencias de régimen especial, agencias públicas empresariales, sociedades mercantiles del sector público andaluz, consorcios, fundaciones y demás entidades a que se refiere el artículo 5 del texto refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía requerirá autorización de la Consejería competente en materia de sector público instrumental, y se priorizará de acuerdo con la reordenación y racionalización del sector público andaluz que, en su caso, se apruebe por el Consejo de Gobierno.*

*También requerirán de autorización de la Consejería competente en materia de sector público instrumental los contratos de puesta a disposición con empresas de trabajo temporal.*

*Asimismo, y con la finalidad de mantener la necesaria coordinación en todos los ámbitos del sector público andaluz, en cuanto al control y seguimiento de los gastos de personal y evolución de sus plantillas, las agencias y entidades determinadas en este apartado deberán solicitar autorización de la Consejería competente en materia de sector público instrumental con*



|                              |                                |   |               |
|------------------------------|--------------------------------|---|---------------|
| FRANCISCO JAVIER RAMOS ROJAS |                                | 12/02/2024 10:42:36   | PÁGINA: 3 / 7 |
| VERIFICACIÓN                 | NJyGwAOSO3wn48SF4HYA1KS8gutLG4 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |               |

*carácter previo a la aplicación del porcentaje correspondiente de la tasa de reposición a que se refiere el apartado 1 de este artículo.*

[...]

*5. Las autorizaciones a que se refieren los apartados 3 y 4 anteriores se emitirán en el plazo de un mes desde la recepción del expediente completo o de quince días cuando se trate de contrataciones temporales financiadas íntegramente con recursos ajenos al Presupuesto de la Junta de Andalucía, y requerirán informe previo favorable de la Consejería competente en materia de hacienda.”*

Atendiendo a que la tasa de reposición para 2024, encontrándose actualmente prorrogados los Presupuestos Generales del Estado para 2023, resulta con carácter general del 110%, y dado que el número de efectivos personal laboral a 31 de diciembre de 2023 era de 9 trabajadores (si bien se inició un procedimiento de cobertura definitiva de vacante para la que ya se consiguió autorización en aplicación de la tasa de reposición del ejercicio anterior ) se estima por la Dirección de Servicios Generales que sólo sería posible la cobertura en el presente ejercicio de una plaza adicional.

Todo ello refleja la complejidad y lentitud con la que la provisión de vacantes hasta la cobertura total de las necesidades estructurales del Consorcio se desarrolla, y que se justifique la necesidad de recurrir por parte de éste, hasta su consecución, a la contratación pública con carácter subsidiario “*para el cumplimiento y realización de sus fines institucionales*” (art 28 LCSP), entre ellas, la obligación de garantizar la prestación del servicio a través del presente contrato.

Actualmente, la necesidad de atender esta prestación de servicios se está realizando a través de un contrato menor que, aún de forma deficitaria, da cobertura hasta el plazo máximo de 7 meses desde el 1 de enero de 2024, en horario de 7:30 a 15:00 horas.

Adicionalmente a lo expuesto, la necesidad de mantener la amplitud del horario de apertura en horario ininterrumpido hasta las 19’30 horas, también resulta un motivo que hace inviable la prestación de este servicio con el personal con el que cuenta el Consorcio.

#### **ANÁLISIS:**

Durante los 5 años de prestación del servicio, el volumen de usuarios que acuden diariamente a solventar cuestiones relacionadas con su tarjeta de transportes en general y en especial sobre la tarjeta de transportes de familia numerosa, la cual gestiona directamente el Consorcio de Transportes en todas sus fases, se ha incrementado exponencialmente, lo que hace inasumible la gran cantidad de carga de trabajo que ello genera que, sin la dedicación en exclusiva de personal destinado a ello, es decir, las personas que atienden la oficina de atención al usuario, sería absolutamente inviable asumir, siendo sus tareas y a modo orientativo las siguientes:

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



|                              |                                |   |               |
|------------------------------|--------------------------------|---|---------------|
| FRANCISCO JAVIER RAMOS ROJAS |                                | 12/02/2024 10:42:36   | PÁGINA: 4 / 7 |
| VERIFICACIÓN                 | NJyGwAOSO3wn48SF4HYA1KS8gutLG4 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |               |

- Información de la tarjeta de transportes del Consorcio: coronas y saltos de zona, transbordos en otros modos de transporte, tarifas, información sobre compra y recarga de tarjetas.
- Recogida de documentación, gestión, grabación, estampación e impresión de tarjetas de familia numerosa del Consorcio.
- Gestión de incidencias de las tarjetas (ordinaria, de Familia Numerosa), modificación de la configuración de saltos, regularización de saldos, sustituciones de tarjetas, comprobación de cancelaciones efectuadas.
- Gestión de las tarjetas con bonificación por familia numerosa.
- Asistencia en la recepción presencial de sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con el Consorcio, así como en su posterior tramitación, prestando ayuda a los usuarios, así como al personal responsable en la investigación de las causas.
- Entrega de material informativo y promocional.
- Gestiones puntuales derivadas de la promoción de transporte público y de campañas de sensibilización o humanitarias: bonificación del 30%-50% de los desplazamientos en los transportes metropolitanos mediante el uso de la tarjeta del Consorcio, campaña humanitaria de ayuda a los refugiados por la guerra de Ucrania,...

A todo ello hay que unir las gestiones relacionadas con la Tarjeta Joven de Transporte de la Junta de Andalucía, que gestionan los Consorcios de Transportes desde el 1 de enero de 2022, para cuya atención esta entidad no cuenta con los medios materiales ni personales suficientes que garanticen una adecuada puesta en funcionamiento. Esta circunstancia está ocasionando la necesidad de que el personal que presta servicio en la oficinas de atención al usuario deba asumir algunas de las gestiones que, estando dentro del marco de las prestaciones del contrato 4/2017, son necesarias para la puesta en funcionamiento de la Tarjeta Joven de Transporte; más concretamente aquellas que suponen la información presencial a los usuarios, la recepción de solicitudes, grabación de datos, validación, comunicación personalizada a los usuarios informándoles que las tienen a su disposición para poder ser retiradas, la entrega de las mismas, así como la resolución de las incidencias que conlleva el día a día de funcionamiento de la Tarjeta Joven de Transporte.

Como ha quedado evidenciado, los medios personales y materiales con los que, actualmente, cuenta el Consorcio no son suficientes para atender los trámites relacionados con las tarjetas de transporte de más de un millón de usuarios, evidenciándose así la necesidad de acudir a la contratación de medios externos que garanticen la debida prestación del servicio.

#### PROPUESTA:

La consolidación del título multimodal, que en la actualidad tiene una penetración en Metro del 65% del total de los desplazamientos y de un 8'9% en TUSAM (6'5 millones de desplazamientos al año en este modo) que se verá incrementado con la integración de la Red de Cercanías de RENFE en el sistema tarifario, junto con la aparición y alta demanda de los títulos nominativos (Familia Numerosa y Tarjeta Joven), circunstancias todas ellas que hacen necesario contar con un servicio presencial de atención al



|                              |                                |   |               |
|------------------------------|--------------------------------|---|---------------|
| FRANCISCO JAVIER RAMOS ROJAS |                                | 12/02/2024 10:42:36   | PÁGINA: 5 / 7 |
| VERIFICACIÓN                 | NJyGwAOSO3wn48SF4HYA1KS8gutLG4 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |               |

público, que dé una respuesta integral a las necesidades de los usuarios conforme a los aspectos mencionados.

Adicional a lo expuesto, a día de hoy, se prevé la ampliación del ámbito del Consorcio a nueve Municipios, lo que supondrá un incremento del 20% sobre el total de entidades actuales y, en consecuencia, un aumento considerable del volumen de usuarios de transporte.

Con los Municipios que actualmente forman parte del Consorcio, se atiende una población 1.494.733 de posibles personas usuarias, con la primera ampliación prevista de nueve Ayuntamientos (2023), serían 1.573.773 ciudadanos, y en el caso de un futura integración de los Ayuntamientos que así lo han solicitado se atendería a población de 1.600.412 ciudadanos.

El número de viajes ha tenido, de forma sostenida, un comportamiento creciente pasando de los 25,1 millones de viajes en 2011 con la tarjeta del Consorcio a casi 28,5 millones de viajes con la tarjeta del Consorcio en 2019, año previo a la pandemia. En el ejercicio de 2023, con las previsiones y datos reales del primer trimestre, se espera superar ampliamente esa cifra. (31,7 millones).

Es importante prestar este servicio en las Oficinas de Atención al Usuario del Consorcio, en primer lugar por el elevado número de tarjetas en funcionamiento, a 31 de diciembre de 2023 era de 1.181.170 , por lo que a día de hoy son más de 1.200.000 y los problemas que ello genera en cuanto a incidencias, entrega y cambios de tarjetas. Y, en segundo lugar, por la cercanía y agilidad de cara al usuario, ya que el Consorcio, que en la actualidad cuenta con equipo de 5 de auxiliares, de los cuales dos están en situación de incapacidad temporal, los cuales se encuentran asignados a las tres direcciones de áreas y Gerencia con carga completa de trabajo, no tiene capacidad material de asumir nuevas funciones como es el trabajo que genera la gestión de estos títulos de transportes.

Ante la imposibilidad de asumir la realización de estos trabajos con medios propios, es necesario contar con una empresa cualificada con experiencia acreditada en este tipo de servicios que asegure su adecuada prestación en imprescindible continuidad en su funcionamiento, y todo ello, incorporando al mismo tiempo medidas en materia de personal en el marco de lo establecido en el artículo 21 de los Estatutos.

En relación con la insuficiencia de medios, al objeto de evitar prácticas erróneas que pudieran considerarse determinantes para reconocer la existencia de una relación laboral entre la Administración y el personal de la empresa contratada, los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y Pliegos de Prescripciones Técnicas incluyen las consideraciones contenidas en la Recomendación 1/2012, de 4 de diciembre, en relación con los trabajadores de las empresas en los contratos de servicios, a través de la cual se concretó el Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.

Para ello, el contrato se ejecutará con estricta sujeción a las estipulaciones contenidas en el pliego de cláusulas administrativas particulares, observando fielmente lo establecido en el pliego de prescripciones técnicas, así como las instrucciones que, en su caso, haya dado el responsable del



|                              |                                |   |               |
|------------------------------|--------------------------------|---|---------------|
| FRANCISCO JAVIER RAMOS ROJAS |                                | 12/02/2024 10:42:36   | PÁGINA: 6 / 7 |
| VERIFICACIÓN                 | NJyGwAOSO3wn48SF4HYA1KS8gutLG4 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |               |

contrato designado por el órgano de contratación, quien velará por la idónea gestión contractual de modo que en su ejecución no se den situaciones que puedan propiciar la existencia de una cesión ilegal de trabajadores o dar lugar a la declaración de relaciones de laboralidad entre la Administración y el personal de la contrata. En concreto, velará especialmente porque:

- El contratista ejerza su propia dirección y gestión del contrato y sea responsable de la organización del servicio;

- La empresa contratista, a través de los delegados/as por ella designados, sea responsable de impartir a sus trabajadores/as las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo, de tal manera que el órgano contratante sea ajeno a estas relaciones laborales.

El responsable del contrato deberá corregir cualquier incidente o desviación en la ejecución que pueda suponer infracción de las reglas mencionadas, así como dar inmediatamente parte al órgano de contratación de tal situación.

En Sevilla, a la fecha de la firma electrónica

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



|                              |                                |   |               |
|------------------------------|--------------------------------|---|---------------|
| FRANCISCO JAVIER RAMOS ROJAS |                                | 12/02/2024 10:42:36   | PÁGINA: 7 / 7 |
| VERIFICACIÓN                 | NJyGwAOSO3wn48SF4HYA1KS8gutLG4 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |               |