

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO DE TRANSPORTE PÚBLICO A TRAVÉS DEL CENTRO DE LLAMADAS DE LOS CONSORCIOS DE TRANSPORTE METROPOLITANOS DE ANDALUCÍA

1. OBJETO DEL CONTRATO.


El objeto del contrato consiste en la realización de las actuaciones necesarias para la prestación del servicio de atención e información telefónica y por medio de otros sistemas telemáticos al usuario de transporte público metropolitano de Andalucía.

Los servicios básicos que comprenden la presente contratación son los siguientes:

- Atención de llamadas recibidas al número de teléfono que se establezca, así como emisión de aquellas, con el objeto de facilitar a los usuarios la información solicitada sobre el transporte público metropolitano en Andalucía.
- Recepción de correos electrónicos a la dirección o direcciones que se establezcan, así como la emisión de aquellos, con el objeto de facilitar a los usuarios la información solicitada sobre el transporte público metropolitano en Andalucía.
- Recepción de mensajería vía App móvil WhatsApp al número que se establezca, así como la emisión de aquella, con el objeto de facilitar a los usuarios la información solicitada sobre el transporte público metropolitano en Andalucía.
- Recepción de reclamaciones, quejas y sugerencias que será gestionado conforme al procedimiento que se establezca por los Consorcios.
- Mecanización, almacenamiento, ampliación y actualización de los datos contenidos en el software de gestión (o base de datos) destinadas al presente servicio de información.
- Recepción y tramitación de llamadas o correos electrónicos para la gestión de servicios de transporte a la demanda en los 9 Consorcios de Transportes de Andalucía, así como de otros servicios de la misma tipología que se implementasen en el marco de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Elaboración de informes técnicos sobre calidad del servicio.
- Realización de campañas promocionales relacionadas con el fomento del uso del transporte público.
- Realización de encuestas a usuarios del transporte público.

Estación de Autobuses Plaza de Armas. Avda. Cristo de la Expiración, 2. 41001 - Sevilla.

T: 955 05 33 90
www.ctas.es

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN CARLOS GARCIA ARGENTE	14/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6CQHVKM6XM8XK7DQ4HADBTY9T	PÁG. 1/19	

Los Consorcios se reservarán la potestad de determinar los servicios a prestar, de definir y concretar los procedimientos asociados a cada una de estas tareas, las actuaciones a seguir y el derecho de modificar la relación de servicios afectados, sin que ello implique modificación del contrato. El coste de estos trabajos no podrá superar la totalidad del importe de la presente contratación.

2. CONTENIDO DEL SERVICIO Y PLAZO PARA SU PUESTA EN FUNCIONAMIENTO.

El contenido del servicio a prestar por la empresa adjudicataria será el siguiente:

a) Información sobre el Sistema de transporte público de ámbito metropolitano:

Comprenderá:

- Horarios de líneas.
- Itinerarios de líneas y ubicación de paradas.
- Tarifas y uso de títulos (Tarjeta de Transporte y Tarjeta nominativa).
- Puntos de venta, recarga y canje de títulos defectuosos.
- Cálculo de rutas.
- Otras consultas e incidencias relacionadas con el Sistema de transporte público metropolitano.

b) Recepción de reclamaciones, quejas y sugerencias que será gestionado conforme al procedimiento que se establezca por los Consorcios.

c) Recepción y gestión de reservas para servicios de transporte a la demanda conforme al procedimiento que se establezca.

d) Línea permanente de comunicación con los Consorcios y los usuarios.

e) Campañas promocionales relacionadas con el fomento del uso del transporte público, en la Comunidad Autónoma de Andalucía.


f) Realización de una encuesta anual sobre el transporte público metropolitano, mediante el procedimiento que se establezca por cada uno de los 9 Consorcios de Transportes Metropolitanos de Andalucía.

El adjudicatario dispondrá de un plazo máximo de 15 días hábiles, contado a partir de la formalización del contrato en documento administrativo, para poner en funcionamiento el servicio con el contenido especificado.

Estación de Autobuses Plaza de Armas. Avda. Cristo de la Expiración, 2. 41001 - Sevilla.

T: 955 05 33 90
www.ctas.es

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	JUAN CARLOS GARCIA ARGENTE	14/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6CQHYKM6XM8XK7DQ4HADBTY9T	PÁG. 2/19	

3. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO Y DIMENSIONAMIENTO.

El horario de prestación del servicio comprenderá 18 horas de atención directa por personal adscrito al servicio todos los días del año, incluidos, por tanto, sábados, domingos y festivos. El resto de horario, hasta completar las 24 horas del día, será cubierto mediante tecnología de tratamiento automático de llamadas. El mencionado periodo de atención directa se desarrollará de 6:00 a 24:00 horas; no obstante, los Consorcios se reservan la capacidad de variar la distribución de este horario, y los días de prestación del mismo, atendiendo a las circunstancias del servicio.

El licitador deberá presentar una planificación del servicio indicando el nº de operadores telefónicos que prestarán el servicio de atención a las personas usuarias en cada franja horaria. A título orientativo, puede tenerse en cuenta la siguiente distribución de llamadas por franjas de 2 horas y por día durante los meses de febrero de 2025 y de septiembre de 2025, por ser los meses con menor y con mayor número de llamadas recibidas respectivamente


Febrero 2025.

Franja horaria	Nº llamadas recibidas	Franja horaria	Nº llamadas recibidas
A) De 06:00 a 08:00	781	F) De 16:00 a 18:00	4.636
B) De 08:00 a 10:00	1.583	G) De 18:00 a 20:00	2.448
C) De 10:00 a 12:00	5.297	H) De 20:00 a 22:00	3.300
D) De 12:00 a 14:00	2.938	I) De 22:00 a 24:00	1.323
E) De 14:00 a 16:00	4.853	J) De 00:00 a 06:00	244

Día	Número de llamadas
1	1.230
2	818
3	1.167
4	1.185
5	1.044
6	1.171
7	1.394
8	1.320
9	856
10	1.240
11	1.076
12	1.150
13	1.156
14	1.432
15	1.506
16	852
17	1.121

Estación de Autobuses Plaza de Armas. Avda. Cristo de la Expiración, 2. 41001 - Sevilla.

T: 955 05 33 90
www.ctas.es

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN CARLOS GARCIA ARGENTE	14/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6CQHVKM6XM8XK7DQ4HADBTY9T	PÁG. 3/19	

18	1.111
19	1.164
20	1.090
21	1.426
22	1.205
23	999
24	1.277
25	1.222
26	1.472
27	1.954
28	1.739
Total	34.369


Septiembre 2025.

Franja horaria	Nº llamadas recibidas	Franja horaria	Nº llamadas recibidas
A) De 06:00 a 08:00	1.263	F) De 16:00 a 18:00	7.284
B) De 08:00 a 10:00	6.255	G) De 18:00 a 20:00	7.568
C) De 10:00 a 12:00	12.194	H) De 20:00 a 22:00	5.018
D) De 12:00 a 14:00	12.874	I) De 22:00 a 24:00	2.042
E) De 14:00 a 16:00	8.178	J) De 00:00 a 06:00	315

Día	Número de llamadas
1	2.802
2	2.505
3	2.534
4	2.228
5	2.205
6	1.818
7	1.371
8	3.008
9	2.512
10	2.514
11	2.532
12	2.288
13	1.620
14	1.273
15	4.051
16	3.018
17	2.412
18	1.806

Estación de Autobuses Plaza de Armas. Avda. Cristo de la Expiración, 2. 41001 - Sevilla.

T: 955 05 33 90
www.ctas.es

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN CARLOS GARCIA ARGENTE	14/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6CQHVKM6XM8XK7DQ4HADBTY9T	PÁG. 4/19	

19	2.002
20	1.381
21	1.006
22	1.961
23	2.015
24	1.942
25	1.866
26	2.010
27	1.478
28	1.003
29	1.971
30	1.859
Total	62.991

Respecto al tiempo medio de las llamadas atendidas estos 2 períodos fue de 1:36 segundos en el mes de febrero de 2025 y de 1:49 en el mes de septiembre de 2025.

La información que ofrecerán los agentes en el horario de prestación del servicio será la última de la que disponga la empresa adjudicataria y que habrá sido remitida por los Consorcios, pudiendo contactar, en casos excepcionales, con los responsables del servicio en cada Consorcio, para su resolución. No obstante, para cuestiones no urgentes, se diferirá la respuesta a la consulta y se contestará al usuario (cualquiera que sea el canal a través del que se hayan dirigido al Call Center), cuando se disponga de la información demandada.

El nº de operadores telefónicos en las franjas horarias de 06:00 a 08:00 y de 22:00 a 24.00 será como mínimo de 3 y durante el resto de las franjas horarias, como mínimo de 4.


Por necesidades del Servicio el Consorcio podrá modificar la distribución de operadores telefónicos por franjas horarias, siempre que no se supere la suma de horas diarias de prestación del servicio por el conjunto de todos ellos.

El número de llamadas recibidas en los 4 últimos años completos de prestación del servicio, en el actual centro de atención al usuario ha sido de: 532.274 en 2021, 619.972 en 2022, 598.842 en 2023, y de 585.393 en 2024, siendo la distribución mensual durante el último año la siguiente:

Año 2024-2025	
Mes	Número de llamadas
Octubre-2024	52.914
Noviembre-2024	52.949
Diciembre-2024	50.390
Enero-2025	36.325
Febrero-2025	34.369

Estación de Autobuses Plaza de Armas. Avda. Cristo de la Expiración, 2. 41001 - Sevilla.

T: 955 05 33 90
www.ctas.es

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN CARLOS GARCIA ARGENTE	14/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6CQHYKM6XM8XK7DQ4HADBTY9T	PÁG. 5/19	

Marzo-2025	37.038
Abril-2025	52.689
Mayo-2025	46.650
Junio-2025	51.092
Julio-2025	59.243
Agosto-2025	56.263
Septiembre-2025	62.991
Total	592.913

4. REQUERIMIENTOS MATERIALES, TECNOLÓGICOS Y DE SEGURIDAD.

4.1. Infraestructura material.

La plataforma tecnológica y la infraestructura desde la que se preste el servicio deberá estar dotada de todo el equipamiento necesario para el buen funcionamiento del servicio (mobiliario, teléfonos, impresoras, faxes...), debiendo tener, además, las siguientes características:

- Deberá tener capacidad para permitir el trabajo requerido y las posibles ampliaciones que pudieran producirse en el plazo de duración del contrato, incluidas sus prórrogas.
- Que cumpla la normativa de higiene y seguridad laboral, prevista por la legislación vigente.
- El adjudicatario será responsable de los servicios básicos de la sede del Servicio, tales como limpieza, luz, climatización, seguridad, etc., corriendo de su cuenta los consumibles necesarios para el desarrollo de las funciones y la gestión diaria del Servicio.

4.2. Infraestructura tecnológica.

La infraestructura del Servicio, así como su mantenimiento y reposición, será responsabilidad de la empresa adjudicataria. Esto incluye tanto los inmuebles donde se presta el servicio, como el mobiliario, medios informáticos, elementos de comunicaciones y cualquier otro elemento que pudiera ser necesario para la prestación adecuada del mismo.


Las características técnicas mínimas que conformarán la infraestructura serán las siguientes:

SERVIDORES DE RED:

Servidores de red en alta disponibilidad que garanticen la disponibilidad de las aplicaciones corporativas de la entidad relacionada con el Consorcio.

Estación de Autobuses Plaza de Armas. Avda. Cristo de la Expiración, 2. 41001 - Sevilla.

T: 955 05 33 90
www.ctas.es

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN CARLOS GARCIA ARGENTE	14/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6CQHYKM6XM8XK7DQ4HADBTY9T	PÁG. 6/19	

ESTACIONES DE TRABAJO:

Equipos con Windows 11 con 8 GB mínimo de memoria RAM y navegadores que soporten el acceso a SIU.

ELECTRÓNICA DE RED:

- Switches gestionables mínimo a 1000 Mb y en alta disponibilidad para garantizar el funcionamiento de la red
- Routers de comunicación gestionables con suficiente ancho de banda para garantizar las comunicaciones con los Consorcios, si se requiere (por ejemplo: conexión VPN)
- Red local segmentada y dedicada al servicio que se presta al Consorcio (VLAN)
- Acceso a internet a través de fibra.

La empresa prestadora del servicio dispondrá de una red Ethernet dedicada y configurada con unas condiciones de seguridad de alto nivel para la protección de datos (sin pendrive, USB, sin acceso al resto de las funcionalidades del PC) y a su vez se dispondrá de un control de accesos por usuario del sistema (log del sistema) y cualquier medida añadida para garantizar que el servicio esté sujeto a la normativa actual de protección de datos.

El entorno debe construirse sobre servidor de alto rendimiento con sistemas de tolerancia a fallos (redundancias de la base de datos, doble fuente de alimentación, sistemas de alimentación ininterrumpida, sistema local de backup).

Se dispondrá de un sistema de alimentación ininterrumpida que garantice el funcionamiento del servicio a pleno rendimiento en caso de corte del suministro eléctrico.

Asimismo, se dispondrá de un sistema de gestión de copias de seguridad que incorpore procedimientos de almacenaje diarios, semanales y mensuales, tanto incrementales como full Backup.

SISTEMAS DE TELEFONÍA (ACD):

El equipamiento de los sistemas de telefonía deberá contar con las siguientes características:


- Instrumentación de informador “manos libres”.
- Sistema de gestión de llamadas PBX, con módulo ACD suministrado por una empresa líder

Estación de Autobuses Plaza de Armas. Avda. Cristo de la Expiración, 2. 41001 - Sevilla.

T: 955 05 33 90
www.ctas.es

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	JUAN CARLOS GARCIA ARGENTE	14/11/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jm6CQHVKM6XM8XK7DQ4HADBTY9T	PÁG. 7/19




en el sector.

- Posibilitar el routing de llamadas para los distintos servicios a desempeñar.
- Posibilitar la grabación de llamadas, bajo demandas y automáticas.
- Asociación de datos a la llamada grabada (día, fecha, línea, ...).
- Posibilitar la escucha de llamadas tanto internas como remotas (intrusión discreta).
- Posibilidad transferencias de llamadas tanto internas como externas.
- Disponer de una herramienta de supervisión con line VU Supervisor, para la monitorización del estado de agentes, líneas, colas de espera, etc.
- Disponer de una herramienta de configuración del sistema para poder gestionar la forma de distribución de llamadas.
- Posibilitar la introducción de códigos auxiliares por tipología de llamadas.
- Sistema de almacenamiento de estadísticas para su posterior explotación (días, horas, agentes, líneas, etc.). Todo ello exportable a formato office.
- Permitir el crecimiento modular del sistema.
- Disponer de buzones de voz.
- El sistema estará preparado para soportar llamadas entrantes a operadores, tanto de usuarios con acceso analógico como digital.
- Disponer de un sistema de tarificación avanzado para el control de costes telefónicos.
- Posibilidad de restricción de llamadas salientes.
- Disponer de mensajes múltiples de espera para llamadas puestas en cola.
- Permitir el envío de SMS de forma individual o masiva.
- Disponer de múltiples músicas en espera para distintas situaciones del servicio.
- El sistema debe permitir programar informes de ACD acordes con la producción de la plataforma.
- Los navegadores con audio-web RTC deberán de proporcionar un alto nivel de calidad en el

Estación de Autobuses Plaza de Armas. Avda. Cristo de la Expiración, 2. 41001 - Sevilla.

T: 955 05 33 90
www.ctas.es

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN CARLOS GARCIA ARGENTE	14/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6CQHVKM6XM8XK7DQ4HADBTY9T	PÁG. 8/19	

servicio, disponiendo de micrófonos con filtrado y reducción de ruido ambiente.

- Los cascos telefónicos de los puestos de teleoperación deberán ser ergonómicos y con una gran calidad de sonido, disponiendo de reductores de ruido en sus micrófonos.
- Disponer de los diversos protocolos para la interconexión, si fuese necesario, con otras PBX o ACD, tanto en sistemas de comunicaciones, como contra servidores CTI.
- Posibilitar telefonía basada en IP para abaratar los costes de telecomunicaciones y poder así plantear centros de atención remotos a la plataforma de producción (VoZIP).

PROVEEDORES DE COMUNICACIONES:


La empresa adjudicataria dispondrá de los suficientes enlaces de voz digitales para garantizar un alto nivel de seguridad en la calidad del servicio. Por ello, deberá disponer de enlaces provenientes de diferentes proveedores de telecomunicaciones, garantizando así el backup del servicio en caso de falla de alguno de ellos.

Este modelo será susceptible de cambio cuando así se determine por los Consorcios. La empresa adjudicataria aportará la estructura tecnológica descrita anteriormente y, así mismo, serán de su cargo:

- La infraestructura de comunicaciones necesaria para disponer de terminales de acceso remoto desde cada Consorcio al Sistema de Información (centralita y aplicativo). Estos recursos incluyen las altas y el mantenimiento de las líneas, tanto de datos, como de telefonía fija y móvil (el terminal que el responsable del servicio deberá tener para poder contactar con los Consorcios de Transporte durante toda la franja horaria de prestación del servicio), así como el coste mensual y las tarjetas de comunicaciones de todas ellas en el caso que deban disponer de una, siendo el objeto, testar por parte de los responsables del contrato, en cada Consorcio, que la información contenida en las bases de datos y que la ofrecida por los agentes, es la correcta. Las ubicaciones en las que deberán instalarse estas terminales serán las sedes físicas de los 9 Consorcios de Transportes de Andalucía, siendo la empresa adjudicataria la que aportará y mantendrá la infraestructura de las mismas. Los requerimientos técnicos de estas terminales serán las necesarias para poder acceder remotamente a la centralita y/o aplicativo, pudiendo hacerse también mediante escritorio virtual.
- El acceso de primarios de voz por el que se recojan las llamadas procedentes de los Consorcios en la centralita de la empresa adjudicataria. El objeto de estos primarios de voz es recoger las llamadas de los Consorcios para intercambiar información con la empresa adjudicataria y comunicar cualquier tipo de incidencia en los servicios, siendo su única función garantizar la conexión entre los Consorcios y los responsables de la empresa adjudicataria.

Estación de Autobuses Plaza de Armas. Avda. Cristo de la Expiración, 2. 41001 - Sevilla.

T: 955 05 33 90
www.ctas.es

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN CARLOS GARCIA ARGENTE	14/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6CQHVKM6XM8XK7DQ4HADBTY9T	PÁG. 9/19	

- El mantenimiento, a través de personal técnico propio y altamente cualificado, de toda la infraestructura tecnológica descrita con la misma disponibilidad que el horario de atención al público del Servicio de información de los Consorcios.

El hardware y el software, los enlaces y elementos de comunicaciones que formen la plataforma del CAU deberán ser lo suficientemente flexibles y escalables como para que se puedan prestar otros servicios que, aun no siendo necesarios actualmente, pudieran serlo en el futuro.

4.3. Otros recursos.

La empresa adjudicataria dotará al Servicio de todo el material fungible de oficina necesario para la ejecución del contrato.

5. DISEÑO, ESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

El diseño y estructura de la información almacenada en el ordenador, así como de las posteriores modificaciones que pudieran producirse, deberán ser acordadas entre el adjudicatario y los Consorcios. Los Consorcios pondrán a disposición del nuevo adjudicatario las bases de datos, una por Consorcio y/o por servicio adicional que se preste en el Call Center, que el anterior adjudicatario haya creado durante la prestación del servicio y que, como estipula el contrato, deberá facilitar a los Consorcios. Los acuerdos llevarán aparejada, imprescindiblemente, la posibilidad de tratamiento de la información en alguno de los ordenadores del sistema informático de los Consorcios, para lo cual el contratista, a su cargo, proveerá, a petición de los Consorcios, de unas copias autorizadas de la licencia de uso del programa de base de datos de información.

La empresa adjudicataria, a su cargo, deberá poder conectar, a solicitud de los Consorcios, la base de datos entre aquella y estos.

La base de datos de información estará actualizándose de forma continua por parte de la empresa adjudicataria y/o por los Consorcios según acuerdo entre las partes, y será propiedad, en todo momento, de los Consorcios, que dispondrán de ella a la finalización del contrato, en el formato que establezcan. Los datos de cada una de las bases de datos se ubicarán en los servidores de la empresa adjudicataria y no será necesario que estén conectadas con las de los Consorcios. Los formatos en que se entregará la información a la empresa adjudicataria podrá ser en: Pdf, Word, Excel, correo electrónico, etc., siendo el modo de entrega de la misma por correo electrónico (preferentemente), mensajería o por vía telefónica.


6. DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DEL SERVICIO.

Para una atención más completa se establecen dos niveles de respuesta:

- a) Respuesta inmediata. Los operadores responden directa e inmediatamente a la pregunta que se formule.
- b) Respuesta diferida. Si la cuestión planteada contiene una especial

Estación de Autobuses Plaza de Armas. Avda. Cristo de la Expiración, 2. 41001 - Sevilla.

T: 955 05 33 90
www.ctas.es

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN CARLOS GARCIA ARGENTE	14/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6CQHVKM6XM8XK7DQ4HADBTY9T	PÁG. 10/19	

dificultad, se tomará nota del contenido y del número de teléfono del consultante, y una vez conocida la respuesta (bien tras indagación propia, bien tras consulta con el Consorcio correspondiente) se le comunicará al solicitante, procurando que sea dentro de la misma jornada laboral.

En relación con las quejas, reclamaciones y sugerencias que se planteen, el agente supervisor las remitirá conforme al procedimiento que se establezca a cada Consorcio para que se les dé el trámite correspondiente.

El procedimiento a seguir en el momento en que las llamadas de los usuarios lleguen a la plataforma de la empresa será el siguiente:

El usuario llama al teléfono de atención. Después de un máximo de 4 tonos la llamada será despejada, si en el momento de ser despejadas no hay ningún agente “libre” se emitirá un mensaje prerregistrado que incitará al usuario a mantenerse a la espera. El mensaje podrá ser del modo siguiente o similar:

- Consorcios de Transporte Metropolitano de Andalucía, un momento por favor.
- Consorcios de Transporte Metropolitano de Andalucía, no cuelgue, enseguida le atendemos.

El tiempo transcurrido desde que la llamada sea descolgada hasta la intervención del agente no superará en ningún caso los 50 segundos.

En el momento en que la llamada es atendida el agente saluda de forma normalizada; escucha y aclara la petición del usuario, y selecciona la aplicación informática a utilizar. En los casos en que no dispongan de la información solicitada se desviará a los servicios competentes del respectivo Consorcio, mediante los mecanismos previamente establecidos.

El agente se despedirá de forma normalizada. Siempre se procederá a la identificación de los agentes, ya sea al principio o al final de la llamada.


7. REQUERIMIENTOS DE CALIDAD.

7.1. Indicadores de calidad

- Garantizar la cobertura de los servicios telefónicos a un nivel no inferior al 90 por ciento, de tal forma que como mínimo deben ser atendidas, en este porcentaje, las llamadas entrantes durante toda la franja horaria de funcionamiento del servicio.
- -Conseguir unos tiempos de espera de los usuarios, desde que la llamada es descolgada, no superiores a los 50 segundos.
- -No superar el 10 por ciento en el índice de abandonos.
- Resolver con eficacia las demandas de los usuarios relativas a los

Estación de Autobuses Plaza de Armas. Avda. Cristo de la Expiración, 2. 41001 - Sevilla.

T: 955 05 33 90
www.ctas.es

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN CARLOS GARCIA ARGENTE	14/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6CQHVKM6XM8XK7DQ4HADBTY9T	PÁG. 11/19	

servicios prestados.

- Transmitir al usuario el propósito de estar a su servicio
- Consolidar la cultura del usuario-cliente en su trato con los Consorcios.
- Captar la confianza de los usuarios en el servicio.
- Aumentar el número de usuarios del servicio.

7.2. Controles de Calidad

Los Consorcios podrán efectuar los controles de calidad que se describen:

La calidad de los diferentes servicios de atención telefónica se podrá controlar de manera continuada. Estos controles se realizarán a partir de los datos obtenidos a través del distribuidor automático de llamadas, como son las atendidas, abandonadas, llamadas atendidas por operadores, tiempos de respuesta y cualquier otro indicador que las funciones estadísticas puedan realizar.

Se podrá controlar la calidad del servicio mediante encuestas de satisfacción que diseñarán y realizarán los Consorcios con el objetivo de medir los siguientes aspectos fundamentales:

- Satisfacción con la atención recibida del servicio de información.
- Grado de conocimiento del servicio.
- Fidelización del usuario.
- Los Consorcios, a través de la figura del usuario anónimo (llamada realizada sin identificación por una persona o varias designadas por los Consorcios), podrán detectar el trato al usuario a través de datos como tiempos de respuesta, información ofrecida, etc.

Así mismo, los agentes informadores podrán ser escuchados, sistemáticamente, para detectar carencias formativas y evaluar el nivel de calidad en los servicios que prestan.

Por último, los Consorcios podrán encargar a una empresa especializada una auditoria externa.


7.3. Informes

La empresa que resulte adjudicataria deberá elaborar los siguientes informes sobre cada uno de los nueve Consorcios de Transporte Metropolitano de Andalucía:

1. Con carácter semanal: redactará un parte de incidencias habidas.

Estación de Autobuses Plaza de Armas. Avda. Cristo de la Expiración, 2. 41001 - Sevilla.

T: 955 05 33 90
www.ctas.es

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN CARLOS GARCIA ARGENTE	14/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6CQHVKM6XM8XK7DQ4HADBTY9T	PÁG. 12/19	

2. Con carácter mensual: elaborará informes de seguimiento en el que evaluará y ofrecerá los datos estadísticos de las llamadas recibidas, recogiendo los datos sobre:

- a. Llamadas recibidas, por franja horaria y día.
- b. Llamadas atendidas, por franja horaria y día.
- c. Llamadas no atendidas, por franja horaria y día.
- d. Motivos de las consultas realizadas.
- e. Procedencia de las llamadas.
- f. Tiempo medio demora de la respuesta.
- g. Llamadas recibidas por género.
- h. Tipología de las llamadas.

3. Con carácter anual: resumen del informe mensual y listado de llamadas recibidas en inglés y francés.

8. REQUISITOS DEL PERSONAL QUE LA EMPRESA DEBERÁ DESTINAR AL CENTRO DE CONTROL DE LLAMADAS.

A. Director del Servicio.

Altamente cualificado, con experiencia en tareas de dirección, e integrado en la estructura directiva de la empresa.

Será el interlocutor de la empresa adjudicataria ante los Consorcios en relación al funcionamiento habitual del servicio.

Su misión será asumir y poner en práctica las instrucciones de los Consorcios referentes al servicio, garantizar el buen funcionamiento del mismo, manteniendo y superando los estándares de calidad previamente definidos.

B. Responsable técnico.

Será el encargado de los equipos y sistemas tecnológicos destinados al funcionamiento del servicio, deberá estar localizable durante todo el horario de funcionamiento del servicio.

C. Supervisor.

Deberá tener titulación mínima de bachiller superior o similar; conocer las aplicaciones informáticas que se manejen en el servicio.

Funciones:

Estación de Autobuses Plaza de Armas. Avda. Cristo de la Expiración, 2. 41001 - Sevilla.

T: 955 05 33 90
www.ctas.es

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	JUAN CARLOS GARCIA ARGENTE	14/11/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jm6CQHVKM6XM8XK7DQ4HADBTY9T	PÁG. 13/19



- Atender a las demandas de aclaraciones o dudas de los informadores, así como las llamadas que ofrezcan especial dificultad, dominando las técnicas de asertividad y de control emocional.
- Comunicación constante con el responsable del servicio, avisando de averías, colaborando en la difusión de comunicaciones que se haga con los técnicos de atención telefónica y gestionando los asuntos urgentes de forma continua.
- Velar por el cumplimiento de las cargas de trabajo demandado al servicio por los Consorcios, por tramos horarios, buscando las sustituciones oportunas en casos de actuaciones de variabilidad como bajas, etc.
- Participación en la formación de nuevos agentes.
- Informará al responsable del servicio de la empresa adjudicataria, y a los Consorcios de cualquier incidencia detectada.

D. Agentes u operadores telefónico-informadores.

Funciones: atender y resolver, con eficacia, las demandas del usuario.


Perfil:

- Nivel cultural medio.
- Experiencia en atención telefónica.
- Práctica en el uso de terminales informáticas.
- Voz agradable.
- Fluidez verbal, facilidad de expresión oral.
- Conocimiento de la Administración pública.
- Flexibilidad de adaptación al interlocutor.
- Capacidad de escucha activa de la comunicación.
- Objetividad en la respuesta.
- Conocimiento de las Áreas metropolitanas de los diferentes Consorcios.
- Capacidad de resolución.
- Agilidad mental y rapidez en la resolución de problemas y tomas de decisiones.
- Al menos, el 50 por ciento del personal informador deberá tener perfecto conocimiento del idioma inglés y 25 por ciento del francés.

Estación de Autobuses Plaza de Armas. Avda. Cristo de la Expiración, 2. 41001 - Sevilla.

T: 955 05 33 90
www.ctas.es

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	JUAN CARLOS GARCIA ARGENTE	14/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6CQHVKM6XM8XK7DQ4HADBTY9T	PÁG. 14/19	

9. PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. EQUIPO DE REFUERZO.

Los Consorcios comunicarán periódicamente al adjudicatario los objetivos del servicio de información a cubrir y de llamadas a contestar, debiendo la empresa dimensionar el servicio para cubrir estos servicios.

El número de agentes, y supervisores irá variando según el volumen de llamadas y tramo horario a lo largo de la semana. La tramitación de la plataforma será dinámica.

La empresa adjudicataria deberá disponer de personal de refuerzo seleccionado y formado para actuar en caso de sustitución de bajas diarias, vacaciones, maternidades o requerimientos de puntas de la demanda. Los costes de sustitución de personal serán a cargo de la empresa adjudicataria.

10. SELECCIÓN DE PERSONAL.

Solo el personal de nueva incorporación deberá cumplir con las capacitaciones abajo descritas, y que será acreditado mediante una declaración responsable, al que no aplique la subrogación.

Se deberá aportar un equipo de trabajo con los perfiles profesionales mínimos (en calidad y cantidad) que deberán cumplir con las siguientes capacitaciones mínimas (todo el personal no aplicado a la subrogación)

La empresa adjudicataria es la responsable de la selección de personal según los perfiles indicados en estos pliegos.

Los Consorcios serán informados de la marcha del proceso selectivo constatando, al final del mismo, el cumplimiento de los requisitos exigidos al personal seleccionado según el presente pliego de prescripciones técnicas.

Cuando se prevea la necesidad de mayor o menor número de horas de servicio, los Consorcios lo comunicarán a la empresa adjudicataria, con la suficiente antelación, para que, en su caso, inicie los procesos de selección.

11. FORMACIÓN DEL PERSONAL.


Al personal adscrito al servicio de información se le deberá garantizar una formación adecuada.

11.1. Formación Inicial.

Es la formación previa que recibe el agente u operador telefónico antes de su incorporación al Servicio de Información.

Estación de Autobuses Plaza de Armas. Avda. Cristo de la Expiración, 2. 41001 - Sevilla.

T: 955 05 33 90
www.ctas.es

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN CARLOS GARCIA ARGENTE	14/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6CQHVKM6XM8XK7DQ4HADBTY9T	PÁG. 15/19	

La duración de la formación inicial será de 1 jornada de 8 horas por cada área metropolitana, la cual se impartirá preferiblemente de forma presencial, pudiendo no obstante y siempre que así lo estimasen uno o todos los Consorcios, ser impartida telemáticamente

Contenido:

- Curso de atención telefónica.
- Organización y funcionamiento del Servicio de Atención Información de los Consorcios.
- Particularidades de cada Consorcio.
- Manejo de la base de datos de información al usuario.
- Prácticas en tiempo real en la plataforma (preferentemente en horario de tarde) apoyada por los supervisores.
- Manejo de aplicaciones informáticas.
- Manejo de instrumentos telefónicos.

11.2. Formación continua.

La formación continua va dirigida a todo el personal destinado al Servicio de Información, incluido el personal de refuerzo y su objetivo es la asimilación de nuevos conocimientos, procedimientos, y el análisis de la problemática de las llamadas, así como de desarrollo de las técnicas de mejora de las llamadas concretas, siendo su duración la necesaria para garantizar que la información facilitada por los teleoperadores es acorde a la demandada por los usuarios.

11.3. Formación para el reciclaje.

Tiene como objetivo las mejoras de las habilidades necesarias para el desempeño del puesto, y que, previamente, han sido evaluadas con un resultado mejorable, siendo el número de estos procesos tantos como sean necesarios para garantizar que la información facilitada por los teleoperadores es acorde a la demandada por los usuarios.

11.4. Responsabilidad y costes de la formación.

La empresa ofertante deberá elaborar el plan de formación que considere más adecuado para el desarrollo del Servicio. Los Consorcios se reservan el derecho de incorporar las modificaciones que consideren oportunas prestando, así mismo, a la empresa adjudicataria, el apoyo y la colaboración precisas en relación al contenido de la formación, fundamentalmente, en lo que respecta al conocimiento de los Consorcios.

Estación de Autobuses Plaza de Armas. Avda. Cristo de la Expiración, 2. 41001 - Sevilla.

T: 955 05 33 90
www.ctas.es

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	JUAN CARLOS GARCIA ARGENTE	14/11/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jm6CQHVKM6XM8XK7DQ4HADBTY9T	PÁG. 16/19



12. COMPROMISO DE ADAPTABILIDAD.

Los Consorcios, por necesidades del servicio se reservan el derecho de modificar o incorporar servicios relacionados con la atención o información telefónica.

La empresa adjudicataria se compromete a abordar dichas modificaciones en las siguientes condiciones:

Los cambios serán comunicados por los Consorcios a la empresa adjudicataria con una antelación mínima de 1 mes, si no implican cambios de infraestructuras tecnológicas, y de 3 meses, si comportan adecuación de la infraestructura tecnológica.

El coste de implantación y mantenimiento de nuevos componentes tecnológicos correrá a cargo de la empresa adjudicataria, en el caso de componentes tipificados como reutilizables por otros servicios de utilización mayoritaria por parte de la empresa adjudicataria.

13. OBLIGACIONES DE LAS PARTES.


Con carácter general los Consorcios establecerán las directrices de funcionamiento del Servicio de Información y Atención al usuario y podrán supervisar la formación del personal que la empresa lleve a cabo.

13.1. Obligaciones del adjudicatario:

- 1) Deberá aportar la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, comprendiendo las instalaciones, medios informáticos y demás elementos exigidos y adecuados para prestar el servicio en las condiciones técnicas mínimas indicadas en estos pliegos.
- 2) Guardar la reserva legal y oportuna de la confidencialidad de los datos, obligando a todo el personal que actúe en este servicio.
- 3) Retirar, temporal o definitivamente, según los casos, aquellos operadores cuya evaluación no sea favorable, sustituyéndolos por agentes formados para cubrir ausencias.
- 4) El adjudicatario deberá disponer de personal en número suficiente a fin de mantener el nivel de servicio demandado, cubrir de inmediato las bajas y sustituciones que sea necesario realizar, y formar de la manera indicada en el pliego. En caso de crecimiento del servicio deberá adaptarse a las exigencias requeridas.
- 5) Dadas las características del servicio y la necesidad de mantener sus prestaciones, en caso de conflicto laboral o huelga, por los Consorcios se podrán establecer unos servicios mínimos que garanticen la prestación de este servicio.
- 6) Los agentes que se contraten para la prestación objeto del presente contrato, no podrán simultanear, dentro del mismo horario, su actividad

Estación de Autobuses Plaza de Armas. Avda. Cristo de la Expiración, 2. 41001 - Sevilla.

T: 955 05 33 90
www.ctas.es

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN CARLOS GARCIA ARGENTE	14/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6CQHVKM6XM8XK7DQ4HADBTY9T	PÁG. 17/19	

- con otras campañas o servicios de la empresa adjudicataria.
- 7) La plataforma en la que se preste el servicio deberá reunir las necesarias condiciones recogidas en la normativa vigente, debiendo aportar en sus ofertas una descripción de las instalaciones a fin de valorar su idoneidad.
 - 8) Cuantas otras obligaciones les vengan impuestas por los pliegos de condiciones que rigen la presente contratación.

13.2. Obligaciones de los Consorcios.

- 1) Colaborar en la formación, fundamentalmente, en las materias relacionadas con el conocimiento del funcionamiento y organización de los Consorcios.
- 2) Comunicar con suficiente antelación al adjudicatario, las campañas que puedan requerir mayor número de personal y su especial formación.
- 3) Asesoramiento técnico y colaboración para la prestación de los servicios.
- 4) Facilitar el acceso a las bases de datos de los Consorcios y a las aplicaciones necesarias para la prestación del servicio.

14. SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN.

En cualquier momento, los responsables de los Consorcios podrán realizar las observaciones y control sobre el grado de cumplimiento de los servicios prestados y, sin necesidad de previo aviso, podrán personarse en la plataforma donde se preste el servicio, y recabar de los agentes supervisores cuanta información estimen pertinente, siempre que sea en fechas y horas de funcionamiento del servicio.

El responsable del servicio de la empresa adjudicataria deberá estar en todo momento localizable (en horario y fechas de funcionamiento del servicio), y mantendrá las reuniones precisas.

La empresa adjudicataria deberá entregar, con la periodicidad que los Consorcios le indiquen, la documentación estadística sobre el comportamiento del sistema y los niveles de cobertura obtenidos por diversos parámetros.


La empresa adjudicataria deberá permitir y facilitar los medios necesarios para el desarrollo de las labores inspectoras y de control de los responsables de los Consorcios.

Los responsables de los Consorcios estarán obligados a:

- Efectuar su labor inspectora con la mayor discreción posible, evitando, en todo momento, alterar la prestación regular del servicio.
- A levantar acta de la visita realizada, donde se detallen las observaciones efectuadas durante su actuación, especificando las irregularidades si las hubiera y solicitando las oportunas explicaciones sobre las mismas al representante de la empresa adjudicataria, a quien se entregará copia de la misma. En caso de que no

Estación de Autobuses Plaza de Armas. Avda. Cristo de la Expiración, 2. 41001 - Sevilla.

T: 955 05 33 90
www.ctas.es

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN CARLOS GARCIA ARGENTE	14/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6CQHVKM6XM8XK7DQ4HADBTY9T	PÁG. 18/19	

se detecten anomalías o irregularidades, no será necesario levantar acta alguna.

15. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION

El adjudicatario estará obligado a guardar la máxima confidencialidad en relación a los datos a los que pueda tener acceso en la prestación del servicio, de manera que, tanto durante la vigencia del presente contrato, como a su finalización, deberá actuar con estricto cumplimiento de las previsiones contenidas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y en su normativa de desarrollo.

El adjudicatario únicamente tratará dichos datos conforme a las instrucciones que reciba de los distintos Consorcios que garanticen la seguridad de los referidos datos y que eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter confidencial o personal en poder del adjudicatario deberán ser destruidos o devueltos al CTMAS, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter confidencial o personal objeto de tratamiento.

Asimismo, queda expresamente prohibida la reproducción, distribución, comunicación, transformación, puesta a disposición, o cualquier tipo de manipulación de la información confidencial del CTMAS, contenida en cualquier tipo de soporte, a ninguna tercera persona física o jurídica, de forma gratuita u onerosa, ni siquiera para su conservación.

El adjudicatario se obliga a no aplicar o utilizar la información confidencial del CTMAS para fines distintos a los especificados en el contrato de referencia, así como a no utilizar dicha información al servicio de fines o intereses ajenos al presente contrato.

El adjudicatario únicamente permitirá el acceso de la información confidencial al personal a su servicio que tenga la necesidad de conocerla para el desarrollo de las actividades y servicios contratados, haciéndose responsable del cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad por parte de dicho personal.


En el caso de que el adjudicatario destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será de aplicación el régimen sancionador prevenido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y en su normativa de desarrollo.

En Sevilla, a la fecha de la firma digital.

EL DIRECTOR GERENTE
Juan Carlos García Argenté

Estación de Autobuses Plaza de Armas. Avda. Cristo de la Expiración, 2. 41001 - Sevilla.

T: 955 05 33 90
www.ctas.es

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JUAN CARLOS GARCIA ARGENTE	14/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6CQHVKM6XM8XK7DQ4HADBTY9T	PÁG. 19/19	