

**MEMORIA JUSTIFICATIVA SOBRE LA NECESIDAD DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO DE TRANSPORTE PÚBLICO A TRAVÉS DEL CENTRO DE LLAMADAS DE LOS CONSORCIOS DE TRANSPORTE METROPOLITANO DE ANDALUCÍA.**

**NÚM. EXPEDIENTE:** CONTR\_2025\_679564 -32/2025

**OBJETO DEL CONTRATO:** servicios de atención e información al usuario de transporte público a través del centro de llamadas de los consorcios de transporte metropolitano de Andalucía.

**TIPO DE CONTRATO:** Servicios.

**TRAMITACIÓN:** ordinaria.

**PROCEDIMIENTO:** Abierto (Artículo 131.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público).

**CPV:** 79512000-6 Centro de llamadas

De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 28 y 116 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), se emite la presente memoria, que justifica la celebración del contrato de referencia con base en lo siguiente:

**1. OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del contrato consiste en la prestación del servicio de atención e información telefónica y por medio de otros sistemas telemáticos al usuario de transporte público metropolitano de Andalucía, y abarca, entre otras, las siguientes prestaciones:

- Atención y emisión de llamadas, con el objeto de facilitar a los usuarios la información solicitada sobre el transporte público metropolitano en Andalucía.
- Recepción y emisión de correos electrónicos con el objeto de facilitar a los usuarios la información solicitada sobre el transporte público metropolitano en Andalucía.
- Recepción y emisión de mensajería vía App móvil WhatsApp, 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 nueve 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.

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

ROSA MARIA GIJON LOPEZ

14/11/2025

VERIFICACIÓN

Pk2jmB3JHW8EQ5UDMUNNU53DPQG6ZS

PÁG. 1/4



- Realización de campañas promocionales relacionadas con el fomento del uso del transporte público.
- Realización de encuestas a usuarios del transporte público.

De acuerdo con el objeto del contrato (CPV: 79512000-6 Centro de llamadas), puede calificarse de servicios conforme al artículo 17 de la LCSP.

## 2. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD E INSUFICIENCIA DE MEDIOS

El Consorcio se constituye con el objeto de articular la cooperación económica, técnica y administrativa entre las Administraciones consorciadas a fin de ejercer de forma conjunta y coordinada las competencias que les corresponden en materia de creación y gestión de infraestructuras y servicios de transporte, en el ámbito territorial de las entidades consorciadas. El artículo 4.2 de los vigentes Estatutos le atribuye competencias para la “promoción del transporte público y de las políticas que impulsen una movilidad sostenible en su ámbito”, y le faculta para realizar “cualesquiera otras que, con sujeción a la legislación vigente, puedan garantizar el cumplimiento de sus fines”.

Por su parte, el Decreto número 146/2025, de 10 de septiembre de 2025 (Boja número 179, de 17 de septiembre de 2025) establece la creación del Consejo de Dirección de la Red de Consorcios de Transporte Metropolitano de Andalucía, como órgano colegiado adscrito a la Administración de la Junta de Andalucía, cuya finalidad es realizar el seguimiento y la coordinación de la Red de Consorcios de Transporte Metropolitano de Andalucía, impulsando mecanismos coordinados de gestión de los Consorcios para la consecución de sus objetivos comunes. De acuerdo con lo dispuesto en el art. 3.2 del citado Decreto de creación, entre las funciones del Consejo de Dirección se encuentran la promoción de un marco contractual y concesional común.

Dicho Consejo, en sesión constitutiva de 22 de octubre de 2025, acuerda, por unanimidad de los asistentes, encargar al Consorcio de Transporte del Área de Sevilla la realización de los trámites pertinentes para llevar a cabo la renovación del contrato de servicios de atención al usuario (CAU), de acuerdo con el siguiente tenor literal:

*“[...] encargar al Consorcio de Transportes de Sevilla la contratación conjunta de todos los servicios relativos al Centro de Atención a Usuarios (CAU), incluyendo la preparación, adjudicación, formalización y seguimiento de las actuaciones administrativas necesarias con destino a la ejecución del nuevo contrato. Todo ello, facilitando la utilización conjunta de medios a fin de mejorar la eficiencia, eficacia y reducción de costes de la gestión pública.*”

*Ello implica la administración del procedimiento de contratación en su integridad, incluyendo la redacción y aprobación de los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas, así como la adopción de todos aquellos actos y acuerdos necesarios hasta la formalización del contrato con el adjudicatario que no sean de la exclusiva competencia de los diferentes Consorcios. De este modo, el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla será el órgano de contratación para la licitación referenciada y parte pública del contrato, que mantendrá las relaciones jurídicas con el contratista hasta la finalización dicho contrato”.*

Por ello, al objeto de garantizar la continuidad del servicio, y ante la imposibilidad de atenderla con medios propios, tal y como se acredita en el informe de insuficiencia de medios emitido por la Dirección Gerencia, se precisa renovar la contratación de una empresa externa cualificada con experiencia acreditada en la prestación de este tipo de servicios.

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

ROSA MARIA GIJON LOPEZ

14/11/2025

VERIFICACIÓN

Pk2jmB3JHW8EQ5UDMUNNU53DPQG6ZS

PÁG. 2/4



### 3. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El presupuesto base de licitación asciende a la cantidad de 1.322.140,86 euros, incluido IVA, siendo el importe del IVA la cantidad de 229.462,46 euros, y se ha calculado teniendo en cuenta los perfiles profesionales que se incluyen en el PPT, y los costes derivados de la aplicación de la normativa laboral vigente (III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Call Center, publicado en BOE núm. 137, de 9 de junio de 2023), así como los gastos de los medios materiales mínimos que los licitadores deben adscribir al contrato para garantizar la debida prestación del servicio.

Por su parte, el **valor estimado** del contrato asciende a 2.731.696,00 euros, excluido IVA, y se ha obtenido aplicado el método de cálculo previsto en el art. 101.1 de la LCSP, con el siguiente desglose:

Año	meses	Importe (SIN IVA)
2026 (abril- diciembre)	9	409.754,40 €
2027 (enero-diciembre)	12	546.339,20 €
2028 (enero-marzo)	3	136.584,80 €
2028 (abril-diciembre) (1ª prórroga)	9	409.754,40 €
2029 (enero-marzo) (1ª prórroga)	3	136.584,80 €
2029 (abril-diciembre) (2ª prórroga)	9	409.754,40 €
2030 (enero-marzo) (2ª prórroga)	3	136.584,80 €
2030 (abril-diciembre) (3ª prórroga)	9	409.754,40 €
2031 (enero-marzo) (3ª prórroga)	3	136.584,80 €
<b>VALOR ESTIMADO CONTRATO</b>	<b>60</b>	<b>2.731.696,00 €</b>

El presente contrato se proyecta con carácter plurianual, y será abonado individualizadamente por cada Consorcio interviniente, siendo su distribución estimada por anualidades, IVA excluido, la siguiente:

Consorcios	% DISTRIBUCIÓN	PRECIO ANUAL CONTRATO (SIN IVA)	PRECIO (SIN IVA) 2026	PRECIO (SIN IVA) 2027	PRECIO (SIN IVA) 2028	PRECIO TOTAL CONTRATO (SIN IVA)
BAHIA DE CADIZ	11,8%	64.468,03 €	48.351,02 €	64.468,03 €	16.117,01 €	<b>128.936,06 €</b>
GRANADA	8,2%	44.799,81 €	33.599,86 €	44.799,81 €	11.199,95 €	<b>89.599,62 €</b>
MÁLAGA	15,7%	85.775,25 €	64.331,44 €	85.775,25 €	21.443,81 €	<b>171.550,50 €</b>
CAMPO DE GIBRALTAR	1,4%	7.648,75 €	5.736,56 €	7.648,75 €	1.912,20 €	<b>15.297,51 €</b>
SEVILLA	49,0%	267.706,21 €	200.779,66 €	267.706,21 €	66.926,55 €	<b>535.412,42 €</b>
JAEN	1,3%	7.102,41 €	5.326,81 €	7.102,41 €	1.775,60 €	<b>14.204,82 €</b>
ALMERIA	8,4%	45.892,49 €	34.419,37 €	45.892,49 €	11.473,12 €	<b>91.784,98 €</b>
CORDOBA	1,4%	7.648,75 €	5.736,56 €	7.648,75 €	1.912,19 €	<b>15.297,50 €</b>
HUELVA	2,8%	15.297,50 €	11.473,12 €	15.297,50 €	3.824,37 €	<b>30.594,99 €</b>

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

ROSA MARIA GIJON LOPEZ

14/11/2025

VERIFICACIÓN

Pk2jmB3JHW8EQ5UDMUNNU53DPQG6ZS

PÁG. 3/4



<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>546.339,20 €</b>	<b>409.754,40 €</b>	<b>546.339,20 €</b>	<b>136.584,80 €</b>	<b>1.092.678,40 €</b>
--------------	---------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	-----------------------

#### 4.-PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE URGENCIA DEL PROCEDIMIENTO

En razón al importe de la licitación, se propone la adjudicación del contrato mediante procedimiento abierto (art. 131.2. LCSP) al ser uno de los dos procedimientos previstos por la LCSP como ordinarios para la adjudicación de los contratos de las Administraciones Públicas, pudiendo todo empresario interesado presentar una proposición.

#### 5. PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración inicial del contrato será de 24 meses, contados a partir de la formalización del mismo, con posibilidad de tres prórrogas anuales, de 12 meses de duración cada una, lo que supone una duración máxima total del contrato de 60 meses, de acordarse por el órgano de contratación la/s eventual/es prórroga/s, que será/n obligatoria/s para el empresario (art. 29 LCSP).

Dichas prórrogas acordadas por el CTMAS habrán de ser expresas. El otorgamiento de las prórrogas es siempre voluntario y discrecional, sin que en ningún momento se pueda entender prorrogado tácitamente. Las prórrogas se acordarán por el órgano de contratación y serán obligatorias para la persona contratista, siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato.

#### 6. JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN EN LOTES


No procede la división en lotes del contrato, dado que la ejecución por empresas independientes de una prestación única a través de distintos mecanismos pondría en riesgo la correcta y coordinada ejecución del contrato. En consecuencia, la división en lotes y la gestión por una pluralidad de contratistas diferentes comprometería la viabilidad técnica y funcional del proyecto en su conjunto.

#### 7. PERSONA RESPONSABLE DEL CONTRATO.

De conformidad con el art. 62 de la Ley 9/2017, se propone para desempeñar las funciones de responsable del contrato a la Dirección de Atención al Usuario y Calidad del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla.

En Sevilla, a la fecha de la firma electrónica

**LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**Rosa María Gijón López**

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ROSA MARIA GIJON LOPEZ	14/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmB3JHW8EQ5UDMUNNU53DPQG6ZS	PÁG. 4/4	