

INFORMACIÓN RELEVANTE PARA LOS LICITADORES EN EL 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.

Expediente n.º: CONTR_2025_679564

PREGUNTA 1:

Estamos estudiando la licitación del servicio de auxiliares del Centro de llamadas de los Consorcios de transporte y necesitamos que nos aclaren las siguientes dudas,

- 1.- ¿Qué empresa está prestando actualmente el servicio?
- 2.- Del listado de personal a subrogar facilitado, ¿Podrían indicarnos los que presentan alguna discapacidad reconocida >33%?
- 3.- ¿Se tiene previsto realizar visita para el conocimiento del servicio y poder realizar una propuesta adaptada a la realidad?

RESPUESTA 1:

1.- La actual prestataria del servicio es la entidad ILUNION CONTACT CENTER, S.A., de acuerdo con la información publicada en el perfil del contratante, alojado en la plataforma de contratación de la Junta de Andalucía:

<https://www.ceh.junta-andalucia.es/haciendayadministracionpublica/apl/pdc-front-publico/perfiles-licitaciones/detalle-licitacion?idExpediente=000000340285>

2.- Del listado de personal a subrogar (Anexo XVI), los trabajadores que presentan una discapacidad superior al 30% son los que se identifican a continuación:

Identificador del trabajador/a (iniciales)	Convenio colectivo de aplicación	Categoría profesional	Tipo Contrato	Jornada (Horas semanales)	PCD igual o superior al 33%	Fecha de Antigüedad	Vencimiento del contrato	Salario bruto anual	Base de cotización mensual
ADLP, JC	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	530	16	SI	17/02/2024	16/02/2026	9347,32	770,89
AG, D	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	209	31	SI	23/01/2023	31/12/9999	14644,15	1.139,84
CR, AM	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	200	32	NO	11/04/2007	31/12/9999	16515,37	1340,61
CR, M	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	289	36	NO	11/04/2007	31/12/9999	16001,71	1537,6
CC, MR	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	200	32	SI	17/12/2001	31/12/9999	16508,19	1340,22
EG, S	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	209	32	SI	23/03/2018	31/12/9999	15540,59	1231,16
GF, R	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	510	36	SI	12/12/2024	31/12/9999	17344,86	1391,26
HA, JI	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	109	39	SI	24/11/2023	31/12/9999	17850,87	1444,73
JM, A	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	200	30	SI	18/08/2018	31/12/9999	14257,38	1308,84
LZ, M	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	209	31	SI	15/02/2017	31/12/9999	13778,07	1208,52
LLS, DM	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	289	27	NO	11/04/2007	31/12/9999	12980,15	1154,44
LM, I	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	200	34	SI	20/01/2025	31/12/9999	14704,05	1306,24
MA, RM	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	289	35	NO	22/05/2007	31/12/9999	17026,83	1.406,06
MG, RVE	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	530	31	SI	04/12/2023	31/12/9999	13863,85	1248,57
SG, T	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	209	16	SI	23/06/2018	31/12/9999	7499,53	632,06
SS, E	01 Z1 CALL CENTER	056 COORDINADO	100	39	NO	05/05/2001	31/12/9999	18143,84	1.507,68
SM, A	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	209	30,5	SI	23/02/2019	31/12/9999	14709,48	1.207,09
RM, LM	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	209	35	SI	06/05/2018	31/12/9999	14889,35	1.381,05
LM, M	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	510	31	SI	28/04/2022	31/12/9999	13649,01	841,4

Nota: Dada la duplicidad en los datos de uno de los trabajadores contenidos en el Anexo XVI, se procede a la corrección del defecto advertido mediante la rectificación de las iniciales, sin que ello afecte al resto de la información, resaltándose en color amarillo a la persona cuyas iniciales han sido modificadas, a efectos meramente identificativos.

3.- No está prevista realización de visita.

PREGUNTA 2:

1.- En el Pliego de Prescripciones Técnicas se indica como servicio a realizar en el Contrato la realización de Campañas Promocionales relacionadas con el fomento del uso del transporte Público. ¿Estas campañas se realizarán mediante emisión de llamadas?, ¿Disponen de una previsión del volumen de y periodicidad de estas Campañas?

2.- Así mismo se indica la posibilidad de realización de encuestas a usuarios de transporte público. ¿Podrán hacerse mediante IVR a la finalización de cada llamada?, ¿Prevén realizar encuestas telefónicas?, ¿En ese caso, disponen de una previsión del volumen y periodicidad de estas Acciones?

3.- En el PCAP, Anexo I. características del contrato se Indica:

El programa de trabajo debe tener una extensión máxima de cinco (5) páginas, con un tamaño de fuente no inferior a 10, interlineado sencillo, y sin incluir en esta limitación la documentación gráfica que se presente, en su caso. El formato de las páginas será DIN A4.

Por favor, ¿nos podrían confirmar que la extensión del Programa de Trabajo que constituye la Respuesta Técnica debe ser efectivamente de 5 páginas? ¿Se puede presentar además documentación gráfica, (entendemos gráficos, modelos de informes, etc.? ¿Hay una extensión máxima para este tipo de documentación?

RESPUESTA 2:

1.- No se tienen estimaciones.

2.- No se tienen estimaciones.

3.- En el PCAP se indica una extensión máxima de 5 páginas, conforme al formato señalado, tratándose de un error material, dado que la extensión máxima correcta es de **50 páginas**. No obstante, puesto que el procedimiento se encuentra actualmente suspendido en virtud de la Resolución de Medida Cautelar núm. 10/2026 del Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de la Junta de Andalucía, una vez se levante dicha suspensión se adoptarán las actuaciones oportunas para proceder a su rectificación, con la reanudación del procedimiento.

En todo caso, la incorporación de documentación gráfica no supondrá un incremento del número máximo de páginas, debiendo ajustarse el programa al límite de 50 páginas establecido.

PREGUNTA 3:

En relación con la obligación de subrogación de personal prevista en el Anexo XVI del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, y a los efectos de una correcta interpretación de los pliegos, se solicita aclaración sobre la siguiente cuestión:

1.- Dado que en la documentación de la licitación no se identifica el centro o lugar físico concreto en el que las personas trabajadoras a subrogar venían prestando sus servicios, se ruega se indique si el órgano de contratación dispone de información al respecto y, en su caso, si debe entenderse que existe obligación de mantener dicho lugar de prestación o si, por el contrario, la ubicación del centro desde el que se preste el servicio queda a criterio de la empresa adjudicataria, siempre que se cumplan las condiciones técnicas, laborales y de ejecución previstas en los pliegos.

RESPUESTA 3:

1.- La licitación no fija un centro de trabajo concreto. La organización del servicio, incluida la ubicación desde la que se preste, corresponde a la empresa adjudicataria, dentro del cumplimiento de los pliegos y la normativa aplicable.