

MEMORIA JUSTIFICATIVA

EXPEDIENTE: CONTR 2026 36116

ÓRGANO GESTOR: CONSORCIO DE TRANSPORTE METROPOLITANO DEL ÁREA DE JAÉN

PROCEDIMIENTO: MENOR

TIPO DE CONTRATO: SERVICIOS

TÍTULO: Contrato de servicio de información y atención al usuario en la oficina de información del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Jaén.

1. NECESIDAD DE LA CONTRATACIÓN.

Con el fin de garantizar la continuidad y la calidad del servicio público de atención al usuario, y ante la imposibilidad de atender adecuadamente dicha demanda con los medios personales disponibles, el Consorcio se ha visto obligado a recurrir, con carácter temporal, a la contratación externa de servicios de atención al público, permitiendo así mantener los niveles de servicio exigibles a esta entidad.

Esta circunstancia se ha visto agravada por un incremento puntual y extraordinario de la carga de trabajo derivado, por un lado, de la futura puesta en servicio del tranvía de Jaén y, por otro, de la integración tarifaria del transporte urbano de la ciudad, tras la decisión del Ayuntamiento de Jaén de utilizar el soporte físico de la tarjeta multiviaje del sistema metropolitano. Ambos hitos han generado un notable aumento de consultas, gestiones y trámites presenciales por parte de los usuarios del sistema de transporte público.

Los hechos descritos ponen de manifiesto la necesidad de llevar a cabo un procedimiento de contratación que permita la prestación de este servicio por una empresa especializada en el sector, al no disponer el CTMAJ de los medios humanos y materiales suficientes para cubrir las necesidades que se pretenden satisfacer mediante el presente contrato, vinculadas tanto al aumento de la integración tarifaria con el transporte urbano de Jaén como a la puesta en marcha del tranvía.

Asimismo, la falta de recursos humanos internos y la urgencia derivada de la acumulación de tareas han impedido iniciar en tiempo y forma un procedimiento abierto para la licitación del servicio, al no haberse dispuesto del tiempo material necesario para la preparación de los pliegos. Esta situación ha motivado que el Consorcio haya acudido inicialmente a la tramitación de un contrato menor de servicios.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.

Expediente de contratación: CONTR 2026 36116 “Contrato de servicio de información y atención al usuario en la oficina de información del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Jaén.”.

SERGIO LOPEZ TORRES		02/02/2026 23:08:45	PÁGINA: 1 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwoiP7rfJx79lce7ZJvo20s871P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Objeto del contrato:

El contrato tendrá por objeto la prestación de servicios de apoyo administrativo y atención al usuario, comprendiendo, **como mínimo**, las siguientes actividades

- Atención presencial al usuario en las oficinas del Consorcio, facilitando información general relativa a los servicios, títulos de transporte y funcionamiento del sistema gestionado por el CTMAJ.
- Atención telefónica a los usuarios, proporcionando información general del Consorcio y derivando, en su caso, las llamadas a los distintos departamentos o números de contacto correspondientes.
- Apertura y control de acceso a las dependencias del Consorcio, conforme a las instrucciones establecidas.
- Gestión del registro de entrada del Consorcio, incluyendo la recepción, anotación y tramitación de la documentación presentada.
- Recepción y custodia inicial de paquetería y correspondencia, así como su distribución interna.
- Recogida, comprobación formal y tramitación de la documentación necesaria para la emisión y gestión de tarjetas nominativas propias del Consorcio, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Cualesquiera otras funciones de apoyo administrativo y atención al usuario que, dentro de las funciones propias del puesto a desempeñar y de conformidad con la normativa aplicable, puedan ser encomendadas por la Dirección Gerencia del Consorcio.

Las funciones deberán realizarse conforme a las instrucciones del CTMAJ, quedando excluidas aquellas que impliquen ejercicio de autoridad, toma de decisiones administrativas, firma de documentos, gestión económica o funciones reservadas a personal laboral del Consorcio.

En cualquier caso, la relación del presente contrato se circunscribe con la empresa adjudicataria quien hará cumplir lo estipulado en el presente contrato, supervisando la actividad del trabajador en lo que a cumplimiento de horarios, tareas y demás se refiere gestionando las vacaciones, permisos y demás incidencias del personal que desarrolle la actividad, informando semanalmente a la gerencia del Consorcio de los hechos acaecidos y soluciones adoptadas.

Horario y personal:

El horario del servicio en la oficina de información del CTAJ será realizado:

- De lunes a viernes.
- Horario de 09:30 horas a 13:30 horas.
- Número de personal necesario: 1 persona.
- Ubicación: Avenida de Madrid, 38 bajo. Jaén

SERGIO LOPEZ TORRES		02/02/2026 23:08:45	PÁGINA: 2 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwoiP7rfJx79lce7ZJvo20s871P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La prestación del servicio será presencial y efectiva durante todo el horario indicado, pudiendo el CTMAJ verificar en cualquier momento la presencia y correcta ejecución del servicio.

Plazo de ejecución

Plazo de duración: 7 meses.

Dicho contrato tendrá inicio el 25 de febrero de 2026 y su duración se extenderá hasta el 24 de septiembre de 2026.

Clasificación CPV: Código CPV: 79342320-2 (Servicio de atención al Cliente)

3. PROCEDIMIENTO Y CRITERIO DE ADJUDICACIÓN. JUSTIFICACIÓN DE ELECCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Se trata de un contrato de servicios, atendiendo a su naturaleza, según el artículo 17 de la LCSP.

Dadas las características de la necesidad a satisfacer, el valor estimado del contrato y la urgencia en la contratación, se ha considerado conveniente proponer la modalidad de Contrato Menor, conforme a lo establecido en el artículo 131.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP).

En este sentido, se pone de manifiesto de forma expresa que el objeto de la contratación que se propone no ha sido fraccionado a los efectos establecidos en el artículo 99.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. Igualmente se declara que no se ha alterado el objeto del contrato para evitar la aplicación de los umbrales previstos en el artículo 118.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

La presente contratación tiene carácter estrictamente transitorio y excepcional, limitada al periodo imprescindible para atender el incremento puntual de demanda y permitir la preparación y tramitación de un procedimiento de contratación ordinario, sin que exista expectativa alguna de continuidad ni de reiteración del objeto contractual

Procedimiento menor con licitación electrónica a través del Portal del Licitador (SIREC) de la Junta de Andalucía.

Criterio de adjudicación: Oferta económicamente más ventajosa.

4.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

Presupuesto Base de Licitación:

- Importe total (IVA excluido): 7.955,12 €
- Importe del IVA: 1.670,58 €

SERGIO LOPEZ TORRES		02/02/2026 23:08:45	PÁGINA: 3 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwoiP7rfJx79lce7ZJvo20s871P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Importe total (IVA incluido): 9.625,70 €

Valor estimado del contrato: El valor estimado del contrato es SIETE MIL NOVECIENTAS CINCUENTA Y CINCO EUROS CON DOCE CÉNTIMOS (7.955,12 €) IVA no incluido.

Importe desglosado:

- Costes Directos (salariales): para su cálculo se han tenido en cuenta el salario bruto anual para 1 auxiliar administrativo conforme al II Convenio colectivo de empresas de servicios auxiliares de información, recepción, control de accesos y comprobación de instalaciones, publicado en el BOE nº 79 de 30 de marzo de 2024:

	2026	
	Mensual	Anual
Auxiliar administrativo	1.217,20 €	17.040,83 €

- Costes Indirectos: A estos costes directos, se han sumado los gastos generales (13%) y el beneficio industrial (6%).

Desglose	Importe
Salario bruto (4 horas/día - 7 meses)	4.970,24 €
Costes de Seguridad Social	1.714,73 €
Total costes directos	6.684,97 €
Gastos generales (13%)	869,05 €
Beneficio industrial (6%)	401,10 €
Total costes indirectos	1.270,15 €
Precio base (IVA excluido)	7.955,12 €
IVA 21%	1.670,58 €
Precio total (IVA incluido)	9.625,70 €

Año	Importe	Posición Presupuestaria
2026	7.955,12 €	1744010000G/51B/22709/00

5.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA CON EL PERSONAL A SU SERVICIO.

El personal adscrito deberá acreditar experiencia mínima en atención al público y poseer habilidades adecuadas de comunicación, trato correcto y conocimiento básico de herramientas ofimáticas.

El contratista vendrá obligado a mantener la continuidad del servicio a lo largo de todo el periodo, incluido el periodo vacacional.

El contratista está obligado a abonar los salarios de los trabajadores adscritos a su centro sin superar la fecha establecida para ello en el vigente Convenio Colectivo del Sector. Será de exclusiva cuenta del contratista el pago del personal propio que emplee para la realización de los trabajos objeto de este contrato.

El número mínimo de personal indicado en este documento, será de presencia física permanente, siendo por cuenta de la empresa la sustitución inmediata por IT, accidente de trabajo, vacaciones, permisos retribuidos, o cualquier otra circunstancia que se pueda producir.

Todo el personal contratado por el contratista dependerá única y exclusivamente del mismo, sin que en ningún caso resulte responsable el CTMAJ de las obligaciones entre ellos, aún cuando las medidas que se adopten sean consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, incumplimiento, rescisión o interpretación del contrato suscrito entre las partes.

Se hace constar expresamente que el personal adscrito por la empresa adjudicataria a la prestación de los servicios objeto del presente contrato no mantendrá en ningún caso relación laboral, estatutaria o de cualquier otra índole con el Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Jaén. Asimismo, la ejecución de este contrato no computará como tiempo de servicio ni generará derechos de antigüedad, trienios, retribuciones o cualquier otro beneficio propio de la plantilla de la Administración, siendo de exclusiva responsabilidad de la empresa adjudicataria el cumplimiento de todas las obligaciones laborales, de Seguridad Social y fiscales que le correspondan respecto a su personal

El CTMAJ podrá exigir al contratista que modifique composición o número de efectivos al servicio, si la calidad del servicio prestado es notoriamente irregular o inaceptable.

Tanto los cambios de personal adscritos al servicio, como la variación en el número de efectivos, deberá contar con la aprobación previa, expresa, y por escrito del CTMAJ, pudiendo rechazar motivadamente los mismos. La empresa adjudicataria quedará obligada, a requerimiento del CTMAJ, a sustituir al personal que no procediera con la debida corrección dentro del mismo o que fuera poco cuidadosos en el desempeño de sus funciones o que incumpliera algunas de las obligaciones enumeradas. Dicho derecho de sustitución se ejercerá mediante notificación motivada y fehaciente del CTMAJ y deberá ejecutarse de manera inmediata.

Las retribuciones previstas en el presupuesto del contrato se han calculado tomando como referencia las tablas salariales del Convenio colectivo estatal de empresas de servicios auxiliares de información, recepción, control de accesos y comprobación de instalaciones, prorrateadas en función de la duración del contrato y de la jornada a realizar. Dichas retribuciones incluyen el derecho a vacaciones anuales legal y convencionalmente establecidas, computadas de forma proporcional al periodo de prestación del servicio, por lo que no procede la incorporación de un coste adicional específico por este concepto.

La empresa adjudicataria deberá designar, con carácter previo al inicio de la prestación del servicio, un responsable del contrato que actuará como interlocutor único frente al Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Jaén. Dicho responsable será el encargado de coordinar la ejecución del contrato, atender las instrucciones que se dicten por el CTMAJ y resolver cuantas incidencias puedan surgir durante la prestación del servicio, sin perjuicio de la responsabilidad última que corresponda a la empresa adjudicataria. La

SERGIO LOPEZ TORRES		02/02/2026 23:08:45	PÁGINA: 5 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwoiP7rfJx79lce7ZJvo20s871P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

designación, así como cualquier modificación posterior, deberá comunicarse por escrito y contar con la conformidad expresa del CTMAJ.

6. CONDICIONES DE EJECUCIÓN.

6.1 Condiciones especiales de ejecución.

La presentación de ofertas supone la aceptación de todas las características descritas en el presente documento, no aceptándose ofertas que no cumplan todos los requisitos del servicio descritos.

No se admitirán ofertas que no garanticen el cumplimiento íntegro de las obligaciones laborales, salariales y de Seguridad Social del personal adscrito.

6.2 Confidencialidad

El contratista y el personal adscrito a la ejecución del contrato quedarán obligados a guardar la más estricta confidencialidad respecto de toda la información, documentación y datos a los que tengan acceso como consecuencia de la prestación del servicio, incluyendo de manera específica los datos de carácter personal de usuarios y cualquier otra información protegida por la normativa de protección de datos personales. La empresa adjudicataria será responsable de que todo el personal cumpla con las obligaciones establecidas en el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), así como cualquier otra norma vigente aplicable. Dicha obligación subsistirá durante la vigencia del contrato y con posterioridad a su finalización, cualquiera que sea la causa de esta.

El incumplimiento de estas obligaciones tendrá la consideración de incumplimiento grave y podrá dar lugar a la resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades legales que pudieran derivarse, incluyendo la responsabilidad civil, administrativa o penal que corresponda por la vulneración de datos personales.

6.3 Prohibición de subcontratar

Dada la naturaleza del servicio y la necesidad de garantizar una prestación directa, continuada y de calidad, queda expresamente prohibida la subcontratación total o parcial de las prestaciones objeto del presente contrato. El servicio deberá ser ejecutado directamente por la empresa adjudicataria con medios personales propios, siendo responsable exclusiva de la correcta ejecución del contrato, sin que pueda ceder, delegar o encomendar a terceros, bajo ningún título, las obligaciones asumidas frente al Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Jaén.

SERGIO LOPEZ TORRES		02/02/2026 23:08:45	PÁGINA: 6 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwoiP7rfJx79lce7ZJvo20s871P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

6.4 Resolución del contrato.

Se considerará prestación irregular o inaceptable, entre otros supuestos, la reiteración de quejas fundadas de usuarios, faltas de puntualidad, ausencia injustificada, trato inadecuado o incumplimiento de instrucciones del CTMAJ.

El CTMAJ podrá resolver el contrato de forma anticipada por incumplimiento grave o reiterado del contratista, deficiente prestación del servicio, falta de calidad, pérdida de confianza, o por razones de interés público debidamente motivadas, sin derecho a indemnización alguna, abonándose únicamente los servicios efectivamente prestados y conformados.

6.5 Forma de pago.

El pago del trabajo o servicio se efectuará mensualmente tras la realización del mismo y previa presentación en el registro del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Jaén de factura que deberá presentarse, en todo caso, en soporte electrónico, en el punto general de entrada de facturas electrónicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía antes citado, debiendo indicar los Códigos DIR3 que a continuación se referencian, sin cuya constancia no podrá tramitarse el pago correspondiente:

- OFICINA CONTABLE: A01004456 INTERVENCION GENERAL
- ÓRGANO GESTOR: A01023777 CONSORCIO DE TRANSPORTE METROPOLITANO DEL ÁREA DE JAÉN
- UNIDAD TRAMITADORA: A01023777 CONSORCIO DE TRANSPORTE METROPOLITANO DEL ÁREA DE JAÉN

7. PRESENTACIÓN DE OFERTAS:

Plazo de presentación de ofertas: El establecido en el portal SIREC.

Documentación a presentar: SOBRE ÚNICO que contenga:

- PROPOSICIÓN ECONOMICA: Conforme Anexo I.

En Jaén a fecha de firma electrónica

EL DIRECTOR GERENTE

Fdo. Sergio López Torres

SERGIO LOPEZ TORRES		02/02/2026 23:08:45	PÁGINA: 7 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwoiP7rfJx79lce7ZJvo20s871P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

SOBRE ÚNICO - ANEXO I - PROPOSICIÓN ECONÓMICA

Razón Social	
NIF	
¿Es PYME? (Si/No)	
Correo electrónico comunicaciones	
Teléfono de contacto	

Don/Doña _____ con NIF _____, en nombre propio / en representación de la Entidad _____ con NIF _____ y domicilios a efectos de notificaciones C/ _____ en _____ (Municipio, Código Postal y Provincia) enterado de las condiciones y requisitos que se exigen para la adjudicación del EXPEDIENTE CONTR 2026 36116 “Contrato de servicio de información y atención al usuario en la oficina de información del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Jaén”.

Se compromete, en nombre de la empresa que representa a ejecutar el contrato con estricta sujeción a los requisitos establecidos por el siguiente importe:

- Importe total proposición económica: (IVA no incluido): _____
- IVA (21%): _____
- Importe total proposición económica (IVA incluido): _____

(Fechado y firmado)

SERGIO LOPEZ TORRES		02/02/2026 23:08:45	PÁGINA: 8 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwoiP7rfJx79lce7ZJvo20s871P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	