

Pliego de Prescripciones Técnicas

N.º EXPEDIENTE: 2025-698568 TIPO: SERVICIO PROC.: ABIERTO SIMPLIFICADO
ABREVIADO

TÍTULO: **SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN DE RESERVA TELEFÓNICA DE LAS RUTAS DEL PROGRAMA “ANDALUCÍA RURAL CONECTADA” A TRAVÉS DE UN CENTRO DE LLAMADAS.**



MANUEL MARQUEZ PIGNER		11/02/2026 15:21:15	PÁGINA: 1 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwlA30ouFx6n5UmzIGgW8jQsKnu	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Índice de contenido

1. ANTECEDENTES.....	3
2. OBJETO DEL CONTRATO.....	4
3. OBJETO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....	5
4. ALCANCE.....	5
4.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO QUE SE SOLICITA:.....	5
4.2. FUNCIONES DEL ADJUDICATARIO.....	7
4.3. FORMACIÓN.....	7
4.4. FINALIZACIÓN Y TRANSFERENCIA DEL SERVICIO.....	7
4.5. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RESERVAS.....	8
4.6 FASES DEL SERVICIO.....	8
4.7 CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....	9
4.8 PLAN DE CONTINGENCIA.....	10
5. PREVISIÓN DEL DIMENSIONAMIENTO INICIAL DEL SERVICIO.....	10
6. EQUIPO DE TRABAJO Y DIRECTOR DEL PROYECTO.....	11
7. RESPONSABLE DEL CONTRATO.....	12

MANUEL MARQUEZ PIGNER		11/02/2026 15:21:15	PÁGINA: 2 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwlA30ouFx6n5UmzIGgW8jQsKnu	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



1. ANTECEDENTES

La Dirección General de Movilidad y Transportes (DGMT) perteneciente a la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda tiene puesto en marcha el Programa Andalucía Rural Conectada, que ofrece una solución de transporte público en la poblaciones del ámbito rural que no tienen satisfechas sus necesidades de movilidad, motivada principalmente por asuntos sanitarios, administrativos, judiciales, asistenciales, de ocio, entre otros.

Estas poblaciones se encuentran en zonas rurales con baja demanda de transporte público que hace inviable la prestación de los servicios por las empresas concesionarias de transporte público colectivo.

Por ello, la extinta Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio (actual Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda) tomó la decisión de desarrollar el Programa Andalucía Rural Conectada con el objetivo de garantizar el acceso a los servicios de transporte público regular de viajeros interurbano a todos los municipios del ámbito rural de Andalucía que carecen de transporte público colectivo, para unirlos con sus principales destinos sanitarios, asistenciales, administrativos, judiciales, de ocio, entre otros.

Esta decisión se plasmó en la elaboración del Programa Andalucía Rural Conectada, que se diseña, estructura y da contenido con el fin de dar respuesta a las necesidades de transporte de la ciudadanía en las zonas rurales. Incluyó un análisis y diagnóstico de la situación de las rutas que se prestaban hasta ese momento, de las necesidades de nuevas rutas y de las posibilidades que permite la legislación aplicable. Fruto de este proceso el Programa se basa en las siguientes características, entre otras:

- Se configura como un servicio público de transporte regular de uso general con paradas a la demanda.
- El servicio se prestará previo calendario de días y horas de servicio.
- Para que un municipio pueda acogerse al Programa deberá no tener satisfechas las necesidades de movilidad de sus habitantes.
- Se propusieron 49 rutas que abarcaban las 8 provincias andaluzas.
- Para facilitar la reserva de plazas se propuso implementar un Centro de Llamadas (Call Center) que informe y gestione las reservas. Cabe mencionar que durante la etapa del anterior programa las reservas se gestionaban por los ayuntamientos beneficiarios.
- Se establecen los criterios para la admisión de futuras rutas.

Así se publicó en el BOJA número 118 de 29 de septiembre de 2021 la Orden de 23 de septiembre de 2021, por la que se aprobó el Programa Andalucía Rural Conectada (Programa de servicio público de transporte interurbano regular de personas de uso general con paradas a la demanda) y disponía los servicios que lo conformaban. El Programa Andalucía Rural Conectada determina los requisitos y el

MANUEL MARQUEZ PIGNER		11/02/2026 15:21:15	PÁGINA: 3 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwlA30ouFx6n5UmzIGgW8jQsKnu	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



procedimiento para la ampliación de nuevos servicios de públicos de transporte interurbanos regular de personas de uso general con paradas a la demanda.

El 7 de noviembre de 2022 se publica en BOJA el Decreto 540/2022, de 2 de noviembre, por el que se aprueba el Plan de Infraestructuras de Transporte y Movilidad de Andalucía 2030 (PITMA 2030). Atendiendo a la necesidad en el ámbito rural donde la demanda no permite el desarrollo del transporte público colectivo, la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda pone en marcha el Programa Andalucía Rural Conectada con el objeto de ofrecer una solución de transporte público en la poblaciones del ámbito rural que no tienen satisfechas sus necesidades de movilidad, motivada principalmente por asuntos sanitarios, administrativos, judiciales, asistenciales, de ocio, entre otros. Incluyendo un Programa específico, denominado “Transporte Regular de personas a la demanda en zonas de débil tráfico (Programa Andalucía Rural Conectada)”, enmarcado en la Línea Estratégica 4. “Fomento del Transporte Público y la intermodalidad”. Entre la medidas que conforman este Programa figura disponer de un servicio de Call Center.

La buena acogida y la evolución favorable del Programa, conllevó que la Consejería recibiera nuevas solicitudes de rutas de todas las provincias de Andalucía. Para dar respuesta a esta demanda la DGMT tramitó una nueva Orden, publicándose en el BOJA número 105, de fecha 5 de junio de 2023, la Orden de 30 de mayo de 2023, por la que se modifica la Orden de 23 de septiembre de 2021, por la que se aprueba el Programa Andalucía Rural Conectada (Programa de servicio público de transporte interurbano regular de personas de uso general con paradas a la demanda), se amplían los servicios acogidos al Programa y se establecen nuevas tarifas, incorporando, a las ya existentes, 34 nuevas rutas.

Para una prestación óptima del servicio se puso a disposición de los usuarios un sistema de información y de reservas adaptado a las características de la población objetivo. Así, la Dirección General de Movilidad y Transportes, en el año 2024, contrató un servicio para la implementación de un centro de llamadas que informa de las rutas incluidas en el Programa, ofrece atención e información al usuario, gestiona las reservas de plazas y cancelaciones y contacta con los adjudicatarios de los servicios (transportistas) para comunicarles la reservas y cancelaciones. Además, emite informes y estadísticas acorde al alcance del servicio.

Para conservar esta prestación y mantener a disposición de los usuarios un sistema de información y de reservas, la Dirección General de Movilidad y Transportes tiene la intención de volver a contratar un servicio para mantener implementado un centro de llamadas que informe de las rutas incluidas en el Programa, ofrezca atención e información al usuario, gestione la reserva de plazas y cancelaciones y contacte con los adjudicatarios de los servicios (transportistas) para comunicarles la reservas y cancelaciones, además de emitir los informes y estadísticas acordes al alcance del servicio.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato consiste poner a disposición de los usuarios un servicio de atención, información y reserva de plazas de transporte a la demanda dentro del Programa Andalucía Rural

MANUEL MARQUEZ PIGNER		11/02/2026 15:21:15	PÁGINA: 4 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwIA30ouFx6n5UmzIGgW8jQsKnu	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Conectada, incluyendo la coordinación con el transportista adjudicatario del servicio y que tendrá asignada una ruta e itinerario (ida, vuelta o ida y vuelta). Esta información será facilitada por la DGMT al adjudicatario.

El contrato también incluye los procedimientos necesarios para informar a la DGMT de forma periódica de todas las llamadas recibidas y los servicios contratados, provincializadas, por ruta e itinerario así como las incidencias que se pudieran producir.

Desglosándose en los siguientes trabajos:

- Poner a disposición de los usuarios un servicio de atención, información y reserva de plazas de transporte a la demanda dentro del Programa Andalucía Rural Conectada,
- Suministrar información a los transportistas adjudicatarios de las rutas de las reservas y cancelaciones que se produzcan.
- Suministrar información de forma periódica a la DG de Movilidad y Transportes de las reservas y cancelaciones habidas, así como de las incidencias que se pudiesen producir. La información deberá estar desglosada por provincia, ruta y transportista. Tendrá periodicidad mensual debiendo entregarse antes del día 05 del mes siguiente.
- Crear y mantener actualizado un repositorio o base de datos con datos estadísticos con las rutas incluidas en el Programa y las reservas y cancelaciones que se vayan produciendo.

Las rutas del Programa Andalucía Rural Conectada podrán ampliarse o reducirse previa comunicación de la Dirección General de Movilidad y Transportes en función de las necesidades y previa solicitud de las Delegaciones Provinciales, debiendo actualizarse por parte del adjudicatario del Servicio.

3. OBJETO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es describir los trabajos y fijar las condiciones técnicas que regirán el presente contrato de servicios.

El contratista que resulte adjudicatario del contrato ha de cumplir lo prescrito en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, así como en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y demás documentación anexa a éstos, y recibirá, en adelante, el nombre de Adjudicatario.

4. ALCANCE.

Acorde al objeto el alcance se subdivide en:

Servicio de atención telefónica a los usuarios que cubra:

- Atención e información de todas las rutas y expediciones que se prestan en el Programa Andalucía Rural Conectada.
- Reserva de plaza para aquellos usuarios que lo solicitan. Incluida la anulación de éstas por parte de los usuarios.

MANUEL MARQUEZ PIGNER		11/02/2026 15:21:15	PÁGINA: 5 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwlA30ouFx6n5UmzIGgW8jQsKnu	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Informar a los prestadores del servicio de las reservas y cancelaciones de plaza que le correspondan. Esta comunicación se realizará mediante teléfono y/o correo electrónico.

Creación, actualización y mantenimiento de un repositorio de rutas, reservas y cancelaciones que:

- Contenga todos los datos generados que provienen de los datos básicos de las rutas, necesarios para la gestión de reservas y los que se van generando durante esta gestión.
- Emitir informes de reservas y cancelaciones de forma periódica.

4.1. Características del servicio que se solicita:

A) La Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda, a través de la D.G. de Movilidad y Transportes, pondrá a disposición del adjudicatario un número de teléfono destinado a este servicio con el fin de garantizar un único acceso para toda Andalucía.

B) El adjudicatario:

- 1) dispondrá de un número de teléfono al que se desviarán las llamadas del número único proporcionado por la D.G. de Movilidad y Transportes y que difundirá como número de atención, información y reservas;
- 2) habilitará un sistema que permita atender llamadas simultáneas y un servicio de contestador automático, en las horas que no se presta el servicio, para que los usuarios puedan dejar su teléfono y datos de contacto para que a la mayor brevedad el centro de llamadas contacte con éstos y se pueda realizar al reserva;
- 3) El número de teléfono deberá conectarse a un sistema que permita la distribución de las llamadas y la monitorización del servicio en tiempo real, de forma que se pueda hacer un seguimiento en línea de las gestiones realizadas, los tiempos de espera y de atención. Asimismo, el sistema debe permitir un control de las llamadas atendidas, perdidas y recuperadas etc., y la elaboración de estadísticas de llamadas recibidas en franjas horarias, llamadas atendidas, perdidas, etc, así como reservas realizadas y canceladas.

4) El servicio se prestará:

De lunes a viernes desde las 9.00h a las 18.00h

5) Mantener un repositorio con los datos de las rutas, expediciones, reservas y cancelaciones, que contendrá las rutas vigentes y no vigentes, que puede darse por caducidad o baja de la ruta.

La D.G. de Movilidad y Transportes entregará los datos de las rutas vigentes al Adjudicatario. Estos datos entregados en formato digital son, entre otros,; Identificación de la ruta y expedición, frecuencia semanal, horario, características del vehículo que presta el servicio (número de plazas, adaptado PMR, ...), lugares de recogida, poblaciones atendidas, importe de la expedición para el usuario y medios para contactar con el transportista que presta el servicio. Así mismo se hará con las rutas que se vayan activando durante la ejecución del contrato.

MANUEL MARQUEZ PIGNER		11/02/2026 15:21:15	PÁGINA: 6 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwlA30ouFx6n5UmzIGgW8jQsKnu	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El repositorio deberá incluir, al menos: los datos incluidos en el párrafo anterior, y aquellos que sean necesarios para la gestión de las reservas y cancelaciones, al menos: fecha de la comunicación de la reserva o cancelación, fecha del servicio solicitado, hora del servicio solicitado, provincia, ruta, origen, destino, tipo de parada (origen, intermedia, destino), tipo de ruta (ida, vuelta, ida y vuelta), número personas de la reserva, poblaciones.

Los datos definitivos y sus características serán definidos por la DG de Movilidad y Transportes y el adjudicatario dentro de los primeros 15 días de vigencia del contrato.

- 6) Las llamadas, tanto atendidas como realizadas serán grabadas, debiéndose cumplir con la normativa vigente sobre protección de datos.
- 7) Gestión de incidencias. Ante una incidencia en el sistema el adjudicatario informará en el mismo día que ésta se produzca al Responsable del Contrato o persona designada por éste. El adjudicatario actuará acorde a las directrices que le marque la D.G. de Movilidad y Transportes.
- 8) El adjudicatario emitirá dentro de los primeros 5 días del mes, como mínimo:
 - Un informe MENSUAL de los servicios realizados que incluirá, al menos, una relación de llamadas atendidas, clasificadas en informativas, reservas y modificación y anulación de reservas, así como las comunicaciones realizadas desde el centro de control a los operadores del servicio.
 - Un informe por provincia con el detalle de las reservas realizadas en el mes anterior que no hayan sido anuladas que contendrá, al menos, la fecha para la que se reservó el servicio, la ruta, la parada de origen, la parada de destino, el número de personas que utilizaron el servicio para esa fecha y hora. El formato definitivo será consensuado entre la DG de Movilidad y Transportes y el adjudicatario dentro de los primeros 15 días de vigencia del contrato.
 - Un informe resumen de los servicios del mes vencido, con el mismo formato del informe anterior que el adjudicatario enviará a cada transportista por correo electrónico, conteniendo únicamente las reservas asignadas al transportista en cuestión.

4.2. Funciones del adjudicatario.

La empresa adjudicataria destinará el personal necesario para cubrir el servicio acorde al alcance y requerimientos del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, así como del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y demás documentación anexa a éstos, y nombrará un Director de Proyecto que será el representante de la empresa adjudicataria ante la Dirección General de Movilidad y Transportes.

4.3. Formación.

El personal que se destine al servicio será formado por la empresa adjudicataria, previamente a la puesta en marcha del servicio. Para la formación específica sobre el Programa Andalucía Rural Conectada y las rutas vigentes, la Dirección General de Movilidad y Transportes pondrá a disposición de la empresa adjudicataria la información necesaria.

MANUEL MARQUEZ PIGNER		11/02/2026 15:21:15	PÁGINA: 7 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwIA30ouFx6n5UmzIGgW8jQsKnu	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Esta formación se realizará durante los primeros 20 días de duración del contrato.

4.4. Finalización y Transferencia del servicio.

En la fase final, y sin que suponga un coste adicional para la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda, el adjudicatario habrá de contemplar un periodo de transferencia del servicio al siguiente adjudicatario. Este periodo estará incluido en el periodo de ejecución del contrato, con un plazo mínimo de 10 días laborables antes de la finalización del contrato. Tiene por objeto asegurar la correcta transferencia del servicio y para ello, se considera esencial disponer de un **Plan de Transferencia**, que el adjudicatario entregara para su supervisión la semana posterior a la formalización del contrato, que deberá, al menos, **garantizar los siguientes aspectos**: la continuidad del servicio a usuarios y transportistas y la transición del servicio con calidad y transparencia.

4.5. Características técnicas del servicio de gestión de reservas.

Las empresas licitadoras deberán contar con un centro de atención de llamadas, denominados Call Center. El adjudicatario deberá disponer en todo momento de los medios técnicos necesarios para la prestación del servicio. También garantizará que todo el personal destinado a la prestación del servicio ha realizado previamente el curso de formación.

El sistema, al que se desviará el número de teléfono de atención a los usuarios, permitirá la distribución de llamadas, su monitorización y el control de las llamadas atendidas, perdidas, etc.

El sistema deberá contar con un sistema de llamadas en espera, definiendo un tiempo en espera con locución de un mensaje comunicando al usuario que podrá dejar sus datos para que la llamada le sea devuelta.

Aparte de los informes requeridos anteriormente en el apartado 4.1, la D.G. de Movilidad y Transportes podrá solicitar otros modelos de informes, con un máximo de 4 modelos diferentes durante el transcurso del expediente y basados en los datos disponibles.

Durante el periodo de vigencia del contrato podría ser necesario la coordinación de este Servicio con el Centro de Gestión y Control del Transporte Público en Andalucía por lo que el adjudicatario deberá poner a disposición toda aquella información que resulte necesaria para el correcto funcionamiento del sistema.

4.6 Fases del Servicio.

El servicio se subdividirá en dos fases:

FASE DE PUESTA EN MARCHA, que incluye las siguientes tareas

- 1 Implantación tecnológica y configuración de herramientas (comunicaciones, centralita, IVR (Sistema de respuesta de voz interactiva), gestión de llamadas, Pc's, y todo aquel equipamiento hardware y software necesario que asegure la prestación del servicio.
- 2 Diseño e implementación de procedimientos operativos específicos para este servicio.

MANUEL MARQUEZ PIGNER		11/02/2026 15:21:15	PÁGINA: 8 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwlA30ouFx6n5UmzIGgW8jQsKnu	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- 3 Implementación y alimentación de una KDB (Base de Datos de Conocimiento) de datos obtenidos a partir de la prestación de servicios. Recopilación, organización y recuperación de la información.
- 4 Selección, formación y disponibilidad del equipo de trabajo.
- 5 El personal que se destine al servicio será formado por la empresa adjudicataria, previamente a la puesta en marcha del servicio. Para la formación específica sobre el Programa Andalucía Rural Conectada y las rutas vigentes, la D. G. de Movilidad y Transportes pondrá a disposición de la empresa adjudicataria la información que se precise.
- 6 Puesta en servicio del repositorio de datos expuesto en el apartado ALCANCE de este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.
- 7 La D. G. de Movilidad y Transportes, en su labor de supervisión del servicio y de disposición de los datos para conocer la marcha del servicio de transporte regular de viajeros a la demanda, requiere:
 - 7.1 Acceso remoto a un repositorio de datos que contenga los datos de rutas, expediciones, horarios, operadores de transporte, vehículos y otros datos básicos que se consideren necesarios para la prestación del servicio. Se considera requisito mínimo el acceso en modo consulta con filtrado en tiempo real por cualquiera de los datos cuando se está accediendo a cualquiera de las tablas que componen el repositorio en cuestión. (1)
 - 7.2 Acceso remoto a un repositorio de datos que contenga, al menos, las reservas activas, realizadas y canceladas. Entendiendo por activas aquellas que estando reservadas aún no han sido realizadas. Se considera requisito mínimo el acceso en modo consulta. Se considera requisito mínimo el acceso en modo consulta con filtrado en tiempo real por cualquiera de los datos cuando se está accediendo a cualquiera de las tablas que componen el repositorio en cuestión. (1)

Ambos repositorios responden a lo expuesto en el punto 4.1 B) 5) de este mismo apartado y, por tanto, se deberá tener en cuenta lo dicho en este punto.

El acceso se deberá habilitar de forma remota desde un navegador estándar y sin necesidad de utilizar ningún software o herramienta cuyo uso implique un coste, ya sea por adquisición o licencia.

(1) Se entiende:

- Por repositorio de datos, el conjunto de tablas que contienen los datos debidamente sistematizados y organizados para la prestación del servicio objeto de contrato.
- Por tabla, un conjunto de datos, por ejemplo, operadores de transporte.
- Por registro, los datos específicos de un ítem, por ejemplo los datos de un operador concreto.

MANUEL MARQUEZ PIGNER		11/02/2026 15:21:15	PÁGINA: 9 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwlA30ouFx6n5UmzIGgW8jQsKnu	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Para la ejecución total de la tareas desde la 1ª a la 6ª la empresa adjudicataria dispondrá de un máximo de 20 días, a contar desde el día siguiente a la formalización del contrato. Para la séptima se dispondrá de 30 días, a contar desde el día siguiente a la formalización del contrato

FASE DE OPERATIVA.

Incluye todas las actividades y tareas que se deducen del alcance detallado en este apartado 4, excepto las incluidas en la Fase de Puesta en Marcha.

4.7 Calidad de los servicios.

Para la correcta ejecución del servicio se deberá disponer de un **Plan de Calidad**, que el adjudicatario entregara para su supervisión la semana posterior a la formalización del contrato, que incorpore, al menos **los siguientes procesos**:

- la calidad en la atención a las personas beneficiarias del servicio;
- la calidad en la atención a los transportistas; y
- el cumplimiento de los requisitos incluidos en el PPTP y aquellos a los que se ha comprometido la empresa adjudicataria en su oferta como licitadora.

4.8 Plan de Contingencia.

Para garantizar la continuidad del servicio se deberá disponer de un **Plan de Contingencia**, el adjudicatario entregara para su supervisión la semana posterior a la formalización del contrato, que asegure la continuidad del servicio sin interrupciones. Este Plan debe contemplar las medidas a tomar en caso de contingencia que pueda afectar a la prestación del servicio, en al menos, los siguientes aspectos, :

- atención a los usuarios;
- atención a los transportistas,
- relaciones con la administración,
- asegurar la prestación del servicio en las horas indicadas en este PPTP, y
- la no pérdida de datos.

5. PREVISIÓN DEL DIMENSIONAMIENTO INICIAL DEL SERVICIO.

El servicio se dimensiona inicialmente conforme a los siguientes datos:

El número de rutas de inicio, por ser las que se encuentran activas a la fecha de redacción del presente PPTP es de 59. Se prevé que se incorporen, mediante la publicación de una nueva Orden, al Programa Andalucía Rural Conectada 22 nuevas rutas, por lo que, teniendo en cuenta que hay rutas que nos se renovararán, por falta de demanda, para el cálculo estimarán 65 rutas.

Habiéndose prestado el servicio con un número de rutas similar a lo largo de todo el año 2025, para el cálculo de llamadas y reservas previstas se utilizan las cantidades reales del año 2025, extrapoladas a la duración del presente contrato, ajustándolas en función de los cambios de cantidad o valor previstos por no renovación de rutas actualmente en servicio, modificación de la frecuencia o la incorporación de nuevas rutas.

MANUEL MARQUEZ PIGNER		11/02/2026 15:21:15	PÁGINA: 10 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwlA30ouFx6n5UmzIGgW8jQsKnu	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Se debe tener en cuenta que existen rutas con una frecuencia semanal de dos días y otras que pueden alcanzar 5 días semanales. No obstante esta frecuencia puede cambiar en algunas rutas debido a las necesidades del servicio.

También se ha de tener en cuenta, por la experiencia anterior, que hay usuarios que se desplazan regularmente durante un determinado tiempo, principalmente, por cuestiones sanitarias, por lo que se estima que se podría producir varias reservas con una sola llamada.

La previsión del dimensionamiento del servicio atiende a los siguientes datos:

Estimación anual del nº de llamadas atendidas.	20.185
Estimación anual del nº de llamadas emitidas.	3.380

Tipologías CRM	
RESERVAS	17.800
INFORMACIÓN	3.440
CANCELACIÓN	955
DESESTIMADAS	700

ACTUACIONES	
RESERVAS	31.000
CANCELACIONES	5.100

Las empresas licitadoras deben tener en cuenta que, en caso que no puedan contactar con los transportistas vía correo electrónico, medio prioritario, deberán hacerlo por teléfono.

Los licitadores deberán tener en cuenta que el número de rutas previstas puede ser de 49 que podrán ampliarse por la puesta en marcha de nuevas rutas o reducirse por la supresión de rutas vigentes. Se estima que el número de rutas operativas se moverá en una horquilla entre 45 y 75. Estas variaciones pueden deberse a incorporación de nuevas rutas, supresión de rutas existentes, cese de operatividad de rutas vigentes o unificación de rutas.

6. EQUIPO DE TRABAJO Y DIRECTOR DEL PROYECTO.

El adjudicatario destinará al servicio el personal necesario para un desarrollo efectivo de las tareas de atención telefónica, reservas de servicios y comunicación con los transportistas que permita cubrir el servicio demandado en el horario especificado anteriormente.

La empresa que resulte adjudicataria aportará su propia dirección y gestión al contrato, siendo responsable de la organización del servicio, de la asignación de las funciones del personal adscrito al

MANUEL MARQUEZ PIGNER		11/02/2026 15:21:15	PÁGINA: 11 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwlA30ouFx6n5UmzIGgW8jQsKnu	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



proyecto, de la calidad técnica de los trabajos y de la realización de los servicios, en los términos del artículo 311.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

La empresa adjudicataria nombrará un Director o Directora de Proyecto que representará a la empresa ante la Administración y debe figurar en la Oferta, exigida en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. El Director/a del Proyecto será considerado el representante del adjudicatario e interlocutor ante la Administración, asumiendo las tareas de dirección y coordinación de todos los trabajos, acorde a las instrucciones recibidas por el Responsable del Contrato designado por la Dirección General de Movilidad y Transportes.

7. RESPONSABLE DEL CONTRATO.

De conformidad con el artículo 62 de la LCSP, el Responsable del contrato será un funcionario adscrito a la Dirección General de Movilidad y Transportes de la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda, designado por el Órgano de Contratación, quien comunicará al adjudicatario la persona designada para la Dirección del Contrato.

El Director del Contrato será el responsable de la correcta ejecución de este contrato conforme a lo estipulado en el artículo 311 de la LCSP.

Durante el desarrollo de los trabajos del contrato todas las relaciones directas del adjudicatario con el Órgano de Contratación se desarrollarán a través del Director del Contrato o personal que éste designe para representarle.

Las funciones de la Dirección del Contrato son las siguientes:

- Dirigir y supervisar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Determinar y hacer cumplir las normas de procedimiento.
- Proponer el abono de los trabajos realizados de acuerdo con el programa previsto y en un sólo pago.
- Decidir la aceptación de las modificaciones propuestas por el Jefe de la oficina técnica en el desarrollo de los trabajos.
- Suministrar información sobre posibles cambios en las rutas previstas
- Suministrar información y coordinar en su caso con el futuro Centro de Gestión y Control del Transporte Público Andaluz.

En Sevilla, a la fecha de la firma digital
El Jefe de Servicio de Planificación y Explotación del Transporte
Fdo. Manuel Márquez Pigner

MANUEL MARQUEZ PIGNER		11/02/2026 15:21:15	PÁGINA: 12 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwlA30ouFx6n5UmzIGgW8jQsKnu	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	