INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS

- **Expediente:** CONTR 2026 181594
- **Titulo:** Servicio de atención presencial y telefónica al público en la oficina de atención a las personas usuarias del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Jaén, reservado Disposición Adicional 4ª LCSP

El presente informe tiene por objeto justificar la insuficiencia de medios personales propios del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Jaén (en adelante, CTMAJ) para atender de forma directa las necesidades derivadas del servicio de atención e información a las personas usuarias del sistema de transporte metropolitano, así como acreditar la necesidad de acudir a la contratación externa para garantizar la adecuada prestación del servicio.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, se incorpora al expediente la justificación prevista en los siguientes preceptos:

- Artículo 28.1: necesidad e idoneidad del contrato para el cumplimiento de los fines institucionales.
- Artículo 116.4.f): justificación de la insuficiencia de medios personales propios para la ejecución directa de la prestación.

Conforme establecen los Estatutos del CTMAJ, corresponde al Consorcio ejercer de forma conjunta y coordinada las competencias de las Administraciones consorciadas en materia de gestión de infraestructuras y servicios de transporte en su ámbito territorial, resultando imprescindible garantizar una adecuada atención e información a las personas usuarias del sistema de transporte metropolitano.

La necesidad objeto del contrato se ha intensificado como consecuencia del incremento de consultas y trámites derivados de la integración tarifaria con el transporte urbano de Jaén, la implantación y generalización de tarjetas nominativas y bonificadas de transporte y la progresiva puesta en funcionamiento de nuevas infraestructuras y servicios, como el Tranvía de Jaén.

La plantilla actual del CTMAJ está integrada por:

- 1 puesto de Director/a Gerente.
- 1 puesto de Técnico/a de Transportes.
- 1 puesto de Técnico/a Económico-Financiero.
- 2 puestos de Técnico/a en Informática.
- 1 puesto de Auxiliar Administrativo.

Las funciones de atención a las personas usuarias son asumidas actualmente por una única persona auxiliar administrativa, encargada de la atención presencial y telefónica, gestión administrativa de tarjetas y títulos de transporte, registro y apoyo administrativo ordinario.

No obstante, dichos medios resultan insuficientes para atender adecuadamente el volumen actual de demanda, especialmente en momentos de elevada afluencia o concurrencia de tareas simultáneas, ya que la prestación del servicio requiere de forma continuada atención presencial y telefónica, gestión administrativa, control de accesos y resolución inmediata de incidencias y consultas.

Asimismo, la existencia de una única persona adscrita a estas funciones impide garantizar adecuadamente la continuidad del servicio durante situaciones de ausencia, vacaciones, permisos o incapacidad temporal.

Por otro lado, el resto de puestos de trabajo de la plantilla responden a perfiles técnicos y directivos especializados vinculados a funciones de planificación del transporte, gestión económico-financiera, informática y dirección del organismo, por lo que la asunción de tareas de atención continuada al público supondría un menoscabo del normal funcionamiento de los servicios esenciales del Consorcio, no resultando viable una redistribución interna de efectivos.

La experiencia derivada de la ejecución del contrato menor previo ha puesto de manifiesto la necesidad de contar con un apoyo externo estable que garantice la continuidad, calidad e inmediatez del servicio de atención a la ciudadanía.

Asimismo, la contratación externa constituye la fórmula más adecuada y eficiente para:

- garantizar la continuidad del servicio;
- asegurar la cobertura de ausencias;
- adaptar los recursos a las necesidades reales del organismo;
- y evitar la creación de nuevas necesidades estructurales de personal en la plantilla del CTMAJ.

En consecuencia, se concluye que el CTMAJ no dispone de medios personales suficientes ni adecuados para asumir directamente la prestación objeto del contrato, resultando necesario acudir a la contratación externa como medio idóneo para garantizar su correcta ejecución y continuidad.

En Jaén, a fecha de la firma electrónica.

El Director Gerente del CTMAJ

Fdo. Sergio López Torres