

**MEMORIA JUSTIFICATIVA SOBRE LA NECESIDAD DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LA OFICINA DE INFORMACIÓN DEL CONSORCIO DE TRANSPORTE METROPOLITANO DEL ÁREA DE SEVILLA**

**NÚM. EXPEDIENTE:** CONTR 2024 57211 (2/2024)

**OBJETO DEL CONTRATO:** Servicios de información y atención al usuario en la oficina del Consorcio.

**TIPO DE CONTRATO:** Servicios.

**TRAMITACIÓN:** Ordinaria.

**PROCEDIMIENTO:** Abierto (Artículo 156 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público).

**CÓDIGO CPV:** 79342320-2 Servicios de atención al cliente

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 es el servicio de información y atención al usuario en la oficina del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla (CTMAS) y que abarca las siguientes prestaciones:

- Recepción y digitalización de solicitudes de la Tarjeta Joven de Transporte de la Junta de Andalucía (TJT) para su incorporación al expediente administrativo electrónico, grabación de datos, entrega de la TJT, así como la resolución de incidencias técnicas que conlleve el día a día de la tarjeta.
- Recogida de documentación, gestión, grabación, estampación e impresión de tarjetas de familia numerosa del Consorcio (categoría General y Especial).
- Atención, presencial y telefónica, y gestión de incidencias relacionadas con el funcionamiento de los títulos de transporte del Consorcio, incluidos los nominativos (Familia Numerosa y Tarjeta Joven de Transporte).
- Organización del material informativo de promoción del transporte público, ubicado en los stands de la Oficina de Atención al Usuario, así como la reposición de los diferentes consumibles.
- Asistencia en la recepción presencial de sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con el Consorcio, así como en su posterior tramitación, prestando ayuda a los usuarios, así como al personal responsable en la investigación de las causas.

Estación de Autobuses Plaza de Armas. Avda. Cristo de  
la Expiración, 2. 41001 - Sevilla.

T: 955 05 33 90  
[www.ctas.es](http://www.ctas.es)



	MERCEDES SANCHEZ LOPEZ	19/02/2024	PÁGINA 1 / 4
VERIFICACIÓN	NjyGwmLFDuKwmNgH2KP1G4938HQ75m	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

El personal del contratista deberá limitarse a la ejecución de las tareas anteriormente reseñadas, las cuales se encuentran plenamente diferenciadas de las funciones del personal del Consorcio, sin que puedan extralimitarse en la realización de la prestación contratada ni ejercer potestades públicas

De acuerdo con el objeto del contrato (CPV: 79342320-2 Servicios de atención al cliente), puede calificarse de servicios, conforme al art. 17 de la LCSP.

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

El artículo 4.1 de los Estatutos del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla le atribuye competencias para el “*Establecimiento del Sistema Marco Tarifario para la prestación de los servicios en su ámbito territorial*”, así como la “*Promoción del Transporte Público y de las políticas que impulsen una movilidad sostenible en su ámbito*”.

Por su parte, el Plan de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla: Plan de Movilidad Sostenible, aprobado por Decreto 188/2006, de 31 de octubre (BOJA núm. 234, de 4 de diciembre de 2006) recoge, entre las directrices de ordenación y coordinación, el Marco Tarifario en los servicios de interés metropolitano, señalando entre los criterios para su concreción y funcionamiento, que corresponden al Consorcio: “*Existirá, al menos, un título utilizable en todos los modos de transporte metropolitano. El soporte de este título debe permitir y agilizar las operaciones de obtención, recarga y cancelación y mejorar, al tiempo, la velocidad comercial de los servicios, facilitando, además, el intercambio modal. El Consorcio de Transporte del Área de Sevilla será el organismo encargado de la gestión directa de todos los títulos multimodales existentes*”.

La tarjeta de transporte del Consorcio es por consiguiente el título que éste gestiona, y la resolución de las incidencias que se producen en su funcionamiento o simplemente solicitudes de información (repárese en que son más de 1 millón de tarjetas en uso) se atienden desde el Consorcio con la asistencia de la oficina de información y atención al usuario.

Finalmente, el artículo 4.2 de los Estatutos del Consorcio le atribuye la siguiente competencia: “*cualesquiera otras que, con sujeción a la legislación vigente, puedan garantizar el cumplimiento de sus fines*”.

Por ello, con el objeto de garantizar la prestación del servicio de información y atención en la oficina de atención al usuario del Consorcio, y ante la imposibilidad de atenderla con medios propios, tal y como se acredita detalladamente en el informe de la Dirección de Atención al Usuario de insuficiencia de medios de 12 de febrero de 2024, y el interés público que debe ser protegido mediante la prestación de éste servicio, se precisa la contratación de una empresa cualificada con experiencia acreditada en la prestación de este tipo de servicios, asegurando así la continuidad en el normal funcionamiento de la oficina. Siendo así, se propone la renovación de la contratación de un servicio de atención telefónica y presencial en la oficina de información del Consorcio, al mismo tiempo que se completan las actuaciones preparatorias del presente expediente para incorporar las medidas en el marco del artículo 21 de los Estatutos, según el detalle recogido en el citado informe de insuficiencia de medios.

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

Se han tenido en cuenta los precios de mercado en el momento de la licitación, así como la prestación del servicio en años anteriores.

Estación de Autobuses Plaza de Armas. Avda. Cristo de la Expiración, 2. 41001 - Sevilla.

T: 955 05 33 90  
www.ctas.es



	MERCEDES SANCHEZ LOPEZ	19/02/2024	PÁGINA 2 / 4
VERIFICACIÓN	NJyGwmLFDuKwmNgH2KP1G4938HQ75m	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

**Presupuesto base de licitación: 240.064,00 euros, IVA incluido**, siendo el importe del **IVA la cantidad de 41.664,00 euros**.

**Valor estimado: 396.800,00 € euros**, para cuyo cálculo se ha aplicado el método previsto en el artículo 101.1 de la LCSP con la previsión de modificaciones, desglosándose de la siguiente manera:

Año	Importe
2024	49.600,00 €
2025	99.200,00 €
2026	49.600,00 €
2026 (1ª prórroga)	49.600,00 €
2027 (1ª prórroga)	49.600,00 €
2027 (2ª prórroga)	49.600,00 €
2028 (2ª prórroga)	49.600,00 €
<b>Valor estimado del contrato</b>	<b>396.800,00 €</b>

El presente contrato se proyecta con carácter plurianual, siendo su distribución estimada por anualidades e imputación presupuestaria, IVA excluido, las siguientes:

Año	Importe	Posición Presupuestaria
2024	49.600,00 €	1746010000/51B/22708/00
2025	99.200,00 €	1746010000/51B/22708/00
2026	99.200,00 €	1746010000/51B/22708/00
2027	99.200,00 €	1746010000/51B/22708/00
2028	49.600,00 €	1746010000/51B/22708/00

#### 4.-PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

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**, contado a partir de la formalización del contrato, prorrogable con posibilidad de **dos prórrogas, de 12 meses de duración cada una**, lo que supone una **duración máxima total del contrato de 48 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 concedidas 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.

Estación de Autobuses Plaza de Armas. Avda. Cristo de la Expiración, 2. 41001 - Sevilla.

T: 955 05 33 90  
www.ctas.es



MERCEDES SANCHEZ LOPEZ	19/02/2024	PÁGINA 3 / 4
VERIFICACIÓN	NjyGwmLFDuKwmNgH2KP1G4938HQ75m	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>

## 6. JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN EN LOTES

No procede la división en lotes del contrato, dado que la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato pone en riesgo la correcta ejecución del mismo, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes.

## 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 al Director de Servicio de Atención y Calidad al Usuario del CTMAS.

En Sevilla, a la fecha de la firma electrónica

**LA DIRECTORA DE SERVICIOS GENERALES**  
**Mercedes Sánchez López**

Estación de Autobuses Plaza de Armas. Avda. Cristo de  
la Expiración, 2. 41001 - Sevilla.

T: 955 05 33 90  
[www.ctas.es](http://www.ctas.es)



	MERCEDES SANCHEZ LOPEZ	19/02/2024	PÁGINA 4 / 4
VERIFICACIÓN	NJyGwmLFDuKwmNgH2KP1G4938HQ75m	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	