

**RESOLUCIÓN DE ENCARGO DE LA CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (SANDETEL), DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (CAC) EN EL PROCESO ELECTORAL DEL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA DE 2018 (2018)**

Con fecha de 9 de octubre de 2018 es publicado el Decreto 8/2018 de la Presidenta, de disolución del Parlamento de Andalucía y de convocatoria de elecciones, estando convocadas para el día 2 de diciembre de 2018.

Ante la premura de tiempo establecida legalmente en la materia de aplicación por el límite impuesto de 54 días que deben transcurrir entre la convocatoria de elecciones y la fecha de votación, y al constatar que los recursos humanos de los que dispone actualmente la Consejería de Justicia e Interior son insuficientes, se hace necesario el encargo de la realización de un Servicio de Centro de atención a la Ciudadanía (CAC), con objeto de cubrir mediante canales telefónicos, los requerimientos de información sobre el proceso electoral.

La Secretaría General Técnica de la Consejería de Justicia e Interior por el Decreto 214/2015, de 14 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Justicia e Interior, tiene entre sus competencias: La organización y racionalización de las unidades y servicios de la Consejería así como La elaboración de la programación informática de la Consejería, la gestión de la infraestructura y de las comunicaciones, el asesoramiento y la asistencia técnica en tecnologías de la información, la gestión de los planes y recursos informáticos.

Concurriendo razones de eficiencia, derivadas de la condición jurídica de la sociedad andaluza para el desarrollo de las telecomunicaciones (SANDETEL), tras el Acuerdo de 2 de octubre de 2018, del Consejo de Gobierno, por el que se presta conformidad para que la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. actúe como medio propio personificado de la Administración de la Junta de Andalucía y de las entidades del sector público, el reconocimiento en los estatutos de SANDETEL de la condición de medio propio personificado de la Junta de Andalucía, así como derivadas del sistema de tarifas, y de la solvencia técnica de SANDETEL para la prestación de servicios como el objeto de este encargo, además de por la razón de las propias características del servicio a prestar, que requiere de una inmediata puesta en marcha, de conocimiento del propio proceso electoral y del uso de la herramienta de gestión de peticiones de la consejería de justicia e interior, y donde la confidencialidad y la seguridad en el tratamiento de los datos de la ciudadanía son de gran importancia, resulta de conveniencia acudir a la figura del encargo a un medio propio que dispone de los medios materiales y personales adecuados para el cumplimiento de estos trabajos, como atestigua el hecho de que ya ha prestado este mismo servicio de manera satisfactoria en el anterior proceso electoral.

Con el objeto de atender las demandas de información sobre el proceso electoral que, mediante canales telefónicos, pueda realizar la ciudadanía, aplicando criterios de eficacia y eficiencia que permiten una correcta prestación, así como control y seguimiento de los trabajos, garantizando la sostenibilidad, y conforme a lo establecido en el artículo 31.1.e) de la Ley 5/2017, de 5 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2018; y en el artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014; y en virtud de las competencias actualmente conferidas,



<b>Código:</b>	KWMFJ908PFIRMAhew9bEVehnYjHNmZ	<b>Fecha</b>	19/10/2018
<b>Firmado Por</b>	JOSÉ RAMÓN BENÍTEZ GARCÍA		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	<b>Página</b>	1/8



**DISPONGO**

**PRIMERO. OBJETO.**

Encargar a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL), la prestación del servicio de Centro de Atención a Usuarios para la atención a la ciudadanía (CAC) en las consultas realizadas por éstos relativas al proceso electoral al Parlamento de Andalucía de 2018.

**SEGUNDO. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR.**

El servicio de consulta ciudadana se prestará desde un CENTRO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (CAC) que deberá ser instalado y operado por el adjudicatario. El servicio comprende la recepción de llamadas, su correspondiente registro informático, atención, asesoramiento y soporte al ciudadano en las consultas que realice sobre el Procedimiento Electoral, así como la canalización, cuando corresponda, de las consultas a los responsables de la Consejería de Justicia e Interior.

El servicio deberá atender un porcentaje de llamadas superior al 90% antes de transcurridos treinta segundos en un horario de 9:00 a 21:00 horas siete días a la semana.

Para la realización de este servicio se dispondrá de la infraestructura técnica y humana necesaria para realizar la prestación de acuerdo con los requerimientos y niveles de calidad definidos. Dicha infraestructura estará compuesta por:

- Agentes de atención telefónica.
- Sistema de gestión y control de llamadas (ACD).
- Sistema de gestión de solicitudes de servicio (aportado por la Consejería de Justicia e Interior).
- Infraestructura del Centro de Atención al Ciudadano.

El Centro de Atención a la Ciudadanía deberá disponer de toda la información, herramientas y procedimientos necesarios para realizar una correcta gestión de la información, escalado y tipificación de las consultas. Toda llamada se registrará en el sistema para proporcionar una importante información para el control estadístico de las consultas.

Para la realización de esta actividad la Consejería proporcionará un número de teléfono único y gratuito para la ciudadanía, a través del cual se recibirán todas las llamadas relativas a solicitudes de servicio.

Los Agentes del CAC deben atender a los requerimientos de la ciudadanía mediante un trato personalizado y tendrán un conocimiento de las respuestas a facilitar para las consultas más frecuentes que se realizan en un proceso electoral. En caso de consultas complejas, que no puedan ser resueltas directamente por los agentes, dichas consultas serán escaladas al personal de la Consejería de Justicia e Interior designado para su resolución.

Para la prestación del servicio objeto del presente encargo, SANDETEL, deberá ofrecer una solución integral que garantice las siguientes actividades:



<b>Código:</b>	KWMFJ908PFIRMAhew9bEvehnYjHNmZ	<b>Fecha</b>	19/10/2018
<b>Firmado Por</b>	JOSÉ RAMÓN BENÍTEZ GARCÍA		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	<b>Página</b>	2/8



- Recepción de solicitudes, registro y clasificación en el sistema de gestión de incidencias: Las solicitudes de soporte deberán ser registradas adecuadamente en el sistema de gestión de incidencias, se debe garantizar que se recaba la información que sea necesaria y clasificar adecuadamente la solicitud para que pueda ser atendida por los técnicos que correspondan.
- Atención de primer nivel: En los casos en que se indique y sea posible, el CAC prestará soporte primer nivel de atención a la solicitud de soporte, pudiendo ser el nivel que cierra la solicitud sin necesidad de derivar la solicitud a niveles superiores de carácter técnico.
- Canalización de solicitudes a otros equipos o niveles de atención: Cuando la solicitud no pueda ser atendida en primer nivel, será canalizada a los equipos correspondientes de segundo nivel. Para poder llevar a cabo de forma eficaz esta labor, es imprescindible un conocimiento adecuado de la estructura, competencias, y organización de la Consejería.
- Formulación de consultas a la persona usuaria del servicio y recabado de información: Cuando los equipos de segundo nivel lo requieran, podrán solicitar al CAC información adicional necesaria para la correcta atención de las solicitudes. El CAC se pondrá en contacto con la persona usuaria del servicio o realizará las acciones necesarias para recabar la información requerida por los equipos técnicos.
- Información a las personas usuarias sobre el estado de sus solicitudes: El CAC informará a las personas usuarias sobre la situación en que se encuentran sus solicitudes de soporte, ya sea a solicitud de la propia persona usuaria, o por directrices internas de la Consejería acerca de la información a las personas usuarias del servicio.
- Validación de la respuesta o solución proporcionada: El CAC se encargará de recabar la validación por parte de las personas usuarias de la solución proporcionada a sus consultas, en los casos en los que se estime necesario.

**TERCERO. CONDICIONES Y ALCANCE**

Con carácter general, el servicio objeto del presente encargo deberá desarrollarse en el marco de las políticas, normas, estándares, metodología y herramientas definidas por la Consejería de Justicia e Interior.

El servicio a prestar cubrirá todos los días de la semana incluidos sábados, domingos y festivos en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en horario continuo de 9:00 a 21:00.

Este servicio deberá estar dimensionado para poder atender 820 consultas telefónicas a la semana, con flexibilidad para acomodarse a la demanda de servicio real en cada momento dentro del límite de incidencias indicado.

SANDETEL deberá gestionar el Centro de Atención a la Ciudadanía (CAC), organizando y planificando el equipo de trabajo, los horarios, turnos de trabajo y demás tareas propias del servicio, siempre en coordinación con la Consejería de Justicia e Interior.

A su vez SANDETEL, preparará informes quincenales de seguimiento con indicadores de servicio, problemas y dificultades en la prestación del servicio, tiempos de respuesta y cualquier otra información que se considere necesaria para efectuar un adecuado seguimiento de la prestación del servicio. Estos informes tendrán que ser validados por la Consejería, que podrá exigir cualquier cambio que considere necesario para el seguimiento y evaluación de la calidad del servicio prestado

Finalmente, SANDETEL pondrá a disposición de la Consejería, por el canal que se estime adecuado, el conocimiento adquirido en la respuesta a dudas y consultas.

**CUARTO. EQUIPO DE TRABAJO**



<b>Código:</b>	KWMFJ908PFIRMAhew9bEVehnYjHnMZ	<b>Fecha</b>	19/10/2018
<b>Firmado Por</b>	JOSÉ RAMÓN BENÍTEZ GARCÍA		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	<b>Página</b>	3/8



El equipo de personas que se constituirá tras la formalización del encargo para la prestación del servicio objeto de la presente Resolución, deberá estar dimensionado de forma que se garantice la prestación del servicio según se define en el punto anterior.

SANDETEL deberá garantizar y asegurar la capacitación técnica y experiencia de los recursos asignados al servicio para prestar el servicio descrito en el expediente. A tal efecto la Consejería de Justicia e Interior se reserva a posibilidad de realizar entrevistas técnicas selectivas a los integrantes del servicio, en cualquier momento del ámbito temporal del encargo.

La Consejería se reserva el derecho a rechazar en cualquier momento al personal técnico que se encuentre formando parte del equipo de trabajo. SANDETEL se compromete a reponer adecuadamente las personas rechazadas en un plazo máximo de dos días naturales desde la comunicación por escrito de la Consejería.

Si el cambio en el equipo de trabajo es solicitado por SANDETEL, y con el fin de conseguir una adecuada transmisión de conocimientos, SANDETEL deberá incorporar el reemplazo adecuado (es decir, con perfil y experiencia similares) al menos quince días naturales antes del cambio. Este período de solape no supondrá coste para la Consejería.

## QUINTO. PROPIEDAD INTELECTUAL

Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, SANDETEL acepta expresamente que la propiedad de cualquier producto, sea o no aplicación informática (programas, estructuras de datos, etc.) desarrollado al amparo del presente Encargo, corresponde únicamente a la Junta de Andalucía, con exclusividad y sin más limitaciones que las que vengan impuestas por el ordenamiento jurídico.

La expresión programa de ordenador comprenderá no sólo código fuente y objeto, sino cualquier trabajo o documentación relacionada (definición de Software de ISO 9000-3).

Junto con los ejecutables, deberán entregarse todos los programas fuente, que quedarán como propiedad de la Consejería, correspondiendo a la Consejería todos los derechos de explotación y en especial los de Reproducción, Distribución, Comunicación Pública y Transformación (lo cual comprende su traducción, adaptación y cualquier otra modificación en la forma de la aplicación de la que se derive otra diferente), sin que ello genere ningún derecho para el suministrador de estos programas.

SANDETEL acepta expresamente que los derechos de propiedad sobre los soportes materiales a los que se incorporen los trabajos realizados en cumplimiento de las obligaciones derivadas del Encargo corresponden a la Consejería.

SANDETEL no podrán hacer uso del nombre, logotipo o cualquier signo distintivo o material que le haya facilitado la Consejería para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Encargo, fuera de las circunstancias y fines de éste, ni una vez terminada la vigencia del mismo.

## SEXTO. SECRETO PROFESIONAL Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SANDETEL vendrá obligado a guardar la más estricta confidencialidad sobre el contenido del Encargo, así como de los datos o información a la que pueda tener acceso, o que pueda generar como consecuencia de la ejecución del mismo, pudiendo únicamente poner en conocimiento de terceros aquellos extremos que la

Pág. 4.

<b>Código:</b>	KWMFJ908PFIRMAhew9bEvehnYjHNmZ	<b>Fecha</b>	19/10/2018
<b>Firmado Por</b>	JOSÉ RAMÓN BENÍTEZ GARCÍA		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	<b>Página</b>	4/8



Consejería le autorice por escrito, y a usar dicha información a los exclusivos fines de la ejecución del Encargo.

En la medida en que las prestaciones y el cumplimiento del presente encargo pudiesen implicar un acceso de SANDETEL a datos de carácter personal incorporados a los ficheros o tratamientos de los que sea titular la Consejería, el tratamiento de dichos datos deberá realizarse en la forma y condiciones siguientes:

Siempre que los trabajos impliquen el tratamiento de datos de carácter personal, se deberá respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

El acceso de SANDETEL a los datos del fichero para la prestación de servicios pactado en el encargo no tendrá la consideración legal de comunicación o cesión de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD.

Los datos del fichero o tratamiento serán propiedad exclusiva de la Consejería, extendiéndose esta titularidad a cuantas elaboraciones realice SANDETEL con ocasión del cumplimiento del encargo.

Para el cumplimiento del objeto de este encargo, a lo largo del plazo de ejecución, cuando SANDETEL deba tratar los datos personales de los cuales la Consejería es Responsable del Tratamiento, deberá cumplimentar un Anexo "Tratamiento de Datos Personales" que detalle el objeto, la duración, la naturaleza y la finalidad del tratamiento, el tipo de datos personales y categorías de interesados, y las obligaciones y derechos del responsable, así como las medidas a adoptar. Este anexo será firmado por ambas partes de forma previa a los tratamientos de datos que se realicen.

Ello conlleva que SANDETEL actúe en calidad de Encargado del Tratamiento y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los Datos Personales.

Por tanto, sobre la Consejería recaen las responsabilidades del Responsable del Tratamiento y sobre SANDETEL las de Encargado de Tratamiento. Si SANDETEL destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del encargo y/o la normativa vigente, será considerado también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del encargo resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en los Anexos "Tratamiento de Datos Personales", SANDETEL lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la Consejería estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un Anexo "Tratamiento de Datos Personales" actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

A los efectos de la prestación de servicios por parte de SANDETEL a la Consejería, el primero tendrá la condición de encargado del tratamiento, y se sujetará al deber de confidencialidad y seguridad de los datos personales a los que tenga acceso conforme a lo previsto en la normativa que resulte aplicable, y específicamente con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, obligándose a lo siguiente:

- a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en esta resolución y en los demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del encargo y aquellas que, en su caso, reciba de Consejería por escrito en cada momento. SANDETEL informará inmediatamente a la



<b>Código:</b>	KwMFJ908PFIRMAhew9bEvehnYjHnMZ	<b>Fecha</b>	19/10/2018
<b>Firmado Por</b>	JOSÉ RAMÓN BENÍTEZ GARCÍA		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	<b>Página</b>	5/8



Consejería cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.

b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del encargo.

c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso. En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detalladas en los Anexos "Tratamiento de Datos Personales" que se confeccionen a lo largo de la ejecución del encargo.

d) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del encargo, así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta de SANDETEL, siendo deber de SANDETEL instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.

e) Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este encargo y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la Consejería dicha documentación acreditativa.

**SÉPTIMO. ESTIMACIÓN DEL COSTE, PLAZO DE EJECUCIÓN Y FINANCIACIÓN DE LAS ACTUACIONES OBJETO DEL ENCARGO**

El importe del encargo es de VEINTITRÉS MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y UN EUROS CON NOVENTA Y NUEVE CÉNTIMOS (23.491,99 EUROS). En el citado presupuesto se entenderán comprendidos, a todos los efectos, los costes indirectos y gastos generales, así como los importes de los tributos de toda índole que graven las prestaciones objeto del encargo.

Este importe se ha calculado a partir de las tarifas aprobadas por la Orden de 28 de abril de 2018 de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio por la que se aprueban las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., en ejecución de los encargos que reciba de los poderes adjudicadores al amparo de los establecido en la Ley 9/2007, de 22 de Octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

Por otra parte, la Ley 28/2014, de 27 de noviembre, por la que, entre otras leyes, se modifica la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido (LIVA) y la Ley 20/1991, de 7 de junio, de modificación de los aspectos fiscales del Régimen Económico Fiscal de Canarias, da nueva redacción a los artículos 7.8.º de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, y 9.9.º de la Ley 20/1991, de 7 de junio, declarando no sujetos al IVA los servicios prestados en virtud de encomiendas de gestión.

Los trabajos tendrán una duración de SEIS SEMANAS, a contar desde el día 22 de octubre (incluido) y se desarrollarán de acuerdo a lo establecido en la presente Resolución.

Antes de la finalización del encargo, este podrá modificarse, conforme al artículo 106 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía

El expediente en su totalidad se financiará con cargo a la Partida Presupuestaria: 1400030000 G/22B/22705/00 01



<b>Código:</b>	KWMFJ908PFIRMAhew9bEvehnYjHNmZ	<b>Fecha</b>	19/10/2018	
<b>Firmado Por</b>	JOSÉ RAMÓN BENÍTEZ GARCÍA			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	<b>Página</b>	6/8	

La financiación se realizará con cargo al presupuesto propio de la Consejería de Justicia e Interior y únicamente a la anualidad 2018.

A continuación se recoge el desglose del coste de los servicios de acuerdo a las tarifas, gastos generales, plazo de ejecución y demás criterios indicados anteriormente:

Tipología de Servicio	Código	Concepto	Precio Unitario mensual	Unidades	Coste total (1,5 meses)
Operación del Servicio	S-SAC-014	Extendido 6	€ 4.639,18	1	6.958,77 €
	S-SAC-014	Extendido 6	€ 4.639,18	1	6.958,77 €
	S-SAC-019	Ampliación de Capacidad Avanzado	€ 2.666,54	1	3.999,81 €
Recopilación Datos	C-TELE-005	Técnico Operaciones	€ 25,09	50	1.254,50 €
	C-TELE-002	Coordinador Proyecto	€ 42,72	70	2.990,40 €
<b>Total</b>					<b>22.162,25 €</b>
<b>Gastos Generales (6%)</b>					<b>1.329,74 €</b>
<b>Total con GG</b>					<b>23.491,99 €</b>

Estas tarifas y unidades se corresponden a 6 semanas (1,5 meses) de los trabajos de Servicio de Atención al Ciudadano durante 12 horas diarias de lunes a sábado (dos unidades de servicio con código S-SAC-014, correspondiente a 6 horas diarias de lunes a sábado cada una), más la ampliación de horario en domingo, a través de la tarifa de ampliación de capacidad avanzado (S-SAC-019), también durante 6 semanas (1,5 meses) más los costes de seguimiento y control, que se estiman necesarias 50 horas de técnico de operaciones (tarifa C-TELE-005) y 70 horas de Coordinador de Proyecto (tarifa C-TELE-002).

**OCTAVO. DESIGNACIÓN DE LA DIRECCIÓN DEL ENCARGO**

Se designa a Doña M<sup>a</sup> Luisa de la Vega Royo, Adjunta al Jefe del Servicio de Informática, como funcionaria que ejercerá la Dirección Facultativa, asumiendo la dirección y control del proyecto, y a la que corresponderá la supervisión y certificación de las labores objeto de este encargo.

Asimismo, SANDETEL designará a un responsable del proyecto, el cual actuará como interlocutor único con la Consejería, debiendo facilitar a la Dirección del Proyecto de la Consejería el reporte de actividad que ésta requiera en cada momento sobre el avance de los trabajos, cumplimiento de hitos, justificación de posibles retrasos, horas incurridas, cumplimiento del nivel de servicio estipulado, y cualquier otra información que se precise en su momento, y que se definirá por procedimiento o por decisión interna de la Consejería.

En las reuniones de control, cuya periodicidad y soporte documental se establecerá al inicio del servicio, se evaluarán todas aquellas incidencias habidas durante la prestación del servicio, y que hubieran originado retrasos en el cumplimiento de los objetivos planificados.

Cuando, a juicio de la Dirección del Proyecto, tales incidencias fueran imputables a SANDETEL, por falta de responsabilidad, incompetencia, desidia, u otras causas de índole similar, la facturación resultante quedará minorada en el importe estimado de dichas incidencias. Las rectificaciones/modificaciones en los trabajos derivadas de decisiones sobrevenidas que no tengan como origen errores u omisiones de SANDETEL, se computarán como horas de trabajo dentro del servicio. Asimismo, en las reuniones de control, se revisarán, junto con los trabajos realizados y la calidad del servicio ofrecido, las horas y costes incurridos.

Una vez aceptada por parte de la Dirección del Proyecto los trabajos a certificar, SANDETEL emitirá la factura por el importe correspondiente.



<b>Código:</b>	KWMFJ908PFIRMAhew9bEVehnYjHNmZ	<b>Fecha</b>	19/10/2018
<b>Firmado Por</b>	JOSÉ RAMÓN BENÍTEZ GARCÍA		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	<b>Página</b>	7/8



**NOVENO. FORMA Y PERIODICIDAD DE PAGOS**

Se hará una única certificación. Una vez concluidos de conformidad los trabajos a realizar, y aceptados por la Consejería, se llevará a cabo la certificación y pago de los mismos.

**DÉCIMO. SUBCONTRATACIÓN**

El importe aprobado en el presupuesto de las unidades o partes de las mismas que sean objeto de subcontratación por SANDETEL, en todo caso será inferior al 50% del importe total del proyecto.

**UNDÉCIMO. MODIFICACIÓN**

Si fuese necesario introducir alguna modificación en el encargo, o revocar el mismo, esta deberá acordarse mediante resolución del mismo órgano que efectuó el encargo, sobre la base de la propuesta realizada por la Dirección Técnica de las Actuaciones, que incluirá los documentos justificativos que describan y valoren dicha modificación.

**DUODÉCIMO. DESARROLLO**

Se faculta a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Justicia e Interior para dictar cuantas instrucciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución de la presente resolución.

**DECIMOTERCERO. EFECTO**

La presente resolución surtirá efecto a partir del día 22 de octubre de 2018, considerándose dicha fecha la efectiva de inicio de los trabajos encomendados de cara a los cómputos del plazo de ejecución del encargo.

EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO

José Ramón Benítez García



Pág. 8.

<b>Código:</b>	KwMFJ908PFIRMAhew9bEVehnYjHNmZ	<b>Fecha</b>	19/10/2018	
<b>Firmado Por</b>	JOSÉ RAMÓN BENÍTEZ GARCÍA			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	<b>Página</b>	8/8	