

### **RESOLUCIÓN DE 30 DE JUNIO DE 2015, DE LA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, POR LA QUE SE ENCOMIENDA A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (SANDETEL) LA GESTIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS (CEIS).**

Mediante Orden de 11 de octubre de 2006 del Consejero de Economía y Hacienda se encargó a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la información S.A.U. (en adelante SADESI), la operación del Centro de Información y Atención Tributaria (en adelante CIYAT) de la Consejería de Economía y Hacienda. La Encomienda fue sucesivamente prorrogada hasta el 31 de diciembre de 2010.

No obstante, en abril de 2010, y con motivo de la entrada en funcionamiento del Centro de Información y Servicios de la Consejería, se redujo el plazo de esta encomienda hasta esa fecha, al incorporarse su contenido a la nueva encomienda de gestión, de fecha 30 de abril de 2010, del Centro de Información y Servicios de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la información S.A.U. (SADESI), integrando los diferentes Centros de Atención a Usuarios, internos y externos, existentes en la Consejería (SURCAU, JUPCAU y SPCAU), en el ámbito económico-financiero, de ingresos, gastos, y de contratación pública, así como las funciones de operación del Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT), objeto de las encomiendas anteriores.

Dentro del proceso de mejora continua en el que se encuentra implicada la Consejería de Hacienda y Administración Pública, y con objeto de completar las funcionalidades incorporadas al Centro de Información y Servicios de esta Consejería, se consideró necesario integrar en el citado Centro nuevas líneas funcionales, como la Atención al Servicio de Información Administrativa General por medio de la Central de Atención y Relaciones con la Administración de la Junta de Andalucía (CLARA) o la Atención al servicio de soporte a la Administración Electrónica, en aspectos como el uso de la Presentación Electrónica General, o el soporte a usuarios internos del sistema @ries de registro de documentos, por lo que se realizó con fecha 30 de junio de 2011, una ampliación de la Encomienda.

El Centro de Información y Servicios se ha convertido, desde su constitución, en una herramienta básica y fundamental para la Consejería de Hacienda y Administración Pública y para la Junta de Andalucía.

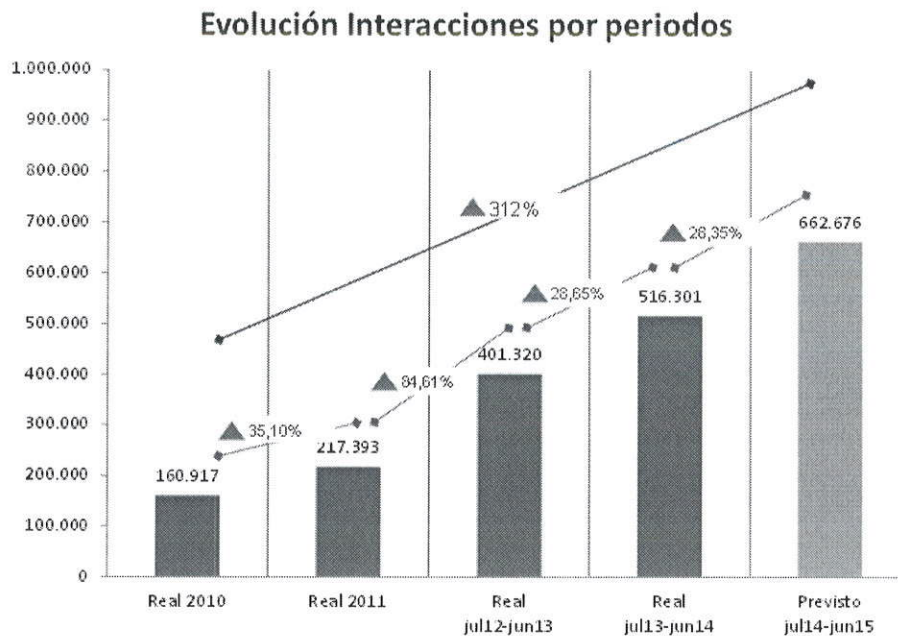
En el Decreto 156/2012, de 12 de junio, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Administración Pública se recoge entre la funciones de la Dirección General de Política Digital (Artículo 9.1.) *“La dirección, impulso e implantación del servicio de atención a la ciudadanía, mediante un Centro de Información y Servicios, basado en plataformas electrónicas de gestión de relación con la ciudadanía, en alta disponibilidad, para facilitar el acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus entidades instrumentales.”*

Con fecha 6 de septiembre de 2012 la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la Información S.A.U. se fusiona con su entidad matriz Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL), pasando ésta a subrogarse todos los contratos suscritos hasta la fecha.



Con fecha 1 de julio de 2014 se aprobó una nueva Encomienda para la gestión del citado Centro, con finalización el 30 de junio de 2015.

En la siguiente gráfica se muestra una vista de la evolución de las interacciones que ha tenido CEIS desde el año de su creación:



*Nota: Todos los periodos se corresponden con 12 meses, aunque varíen los meses de inicio y final, dependiendo de los periodos de asignación de Encomiendas*

La continuidad de los servicios del Centro de Información y Servicios, que se considera imprescindible para la correcta atención a los usuarios de los distintos sistemas de información implantados en la Administración de la Junta de Andalucía, en la línea establecida de evolución y mejora continua, hace necesaria la aprobación de una nueva Encomienda.

Esta nueva Encomienda recoge las modificaciones que la propia evolución del Centro exige, integrando el mantenimiento Oracle-Siebel CRM y Siebel Analytics, así como las líneas especificadas en la Ampliación de la Encomienda anterior, por lo que se prestan de forma integrada los siguientes servicios de atención:

- Atención a usuarios de los Sistemas de Información de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, así como la atención a otros Sistemas de Información de la Junta de Andalucía en la medida en que la Dirección General de Política Digital establezca acuerdos con las Consejerías responsables de dichos Sistemas de Información.





- Atención a la ciudadanía, en las siguientes vertientes:
  - Atención funcional en las materias competencia de la Consejería de Hacienda y Administración Pública y sus entidades instrumentales. En esta vertiente destaca la atención prestada a la línea de servicios tributaria, que se desarrolla mediante la marca CIYAT, si bien se encuentran contempladas y en crecimiento otras líneas de servicios. A modo de ejemplo se pueden citar: , la del Plan de Formación de la Junta de Andalucía, la de empleo público, la de Administración Electrónica - con especial atención a los procedimientos de Facturación Electrónica integrados en el Punto Único de Entrada de Facturas Electrónicas de la Junta de Andalucía (PUEF)-, la de Inspección General de Servicios, la de Remisión Electrónica de Disposiciones a BOJA o la atención al Portal de Transparencia de la Junta de Andalucía.
  - Atención al Servicio de Información Administrativa General de la Junta de Andalucía, a través del teléfono 902 505 505, el correo electrónico informacion@juntadeandalucia y de Internet, bajo la marca Plataforma de Relaciones con la Administración de la Junta de Andalucía (CLARA).
  - Atención al Servicio de Infovivienda a través del teléfono 902 125 888 y de un formulario web.
  - Línea de atención Consumo Responde, destinado a resolver y atender todas las dudas y consultas que tengan las personas consumidoras y usuarias en la materia de consumo, que son competencia de la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales. Las consultas se canalizan por diversas vías: a través del teléfono y a través de Internet, vía correo electrónico o en la web de consumo responde
- Coordinación en la operación de recursos dependientes de las siguientes líneas:
  - Línea de atención del Servicio Integrado de Atención Ciudadana (SIAC) destinado a resolver todas las dudas y consultas en Información Ambiental General y Especializada, Asistencia Técnica para la Tramitación Telemática de temas ambientales y Consultas de Expedientes de asuntos relacionados con el ámbito ambiental de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio.

Tanto en lo que respecta a la operación, como al mantenimiento del sistema de información (CRM) para la operación, objeto de encomiendas anteriores, se consideran como objetivo prioritario la continuidad de la operación en los términos funcionales actualmente establecidos.

Este sistema de información (CRM), además de atender los procesos de atención listados en los apartados de Atención a Usuarios TIC y Atención a la Ciudadanía, es usado también por la Línea de atención del Servicio Integrado de Atención Ciudadana (SIAC) de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio. Este aspecto debe tenerse en cuenta en la definición de la carga de trabajo correspondiente a la operación y mantenimiento de este sistema y en la parte correspondiente del proceso de generación de informes realizado desde la herramienta asociada.

Durante la vigencia de la Encomienda continuarán las integraciones de nuevas líneas de servicio necesarias dentro del proceso de mejora continua en que se encuentra implicada la Consejería de Hacienda y Administración Pública, y aquellas que se derivan del Decreto 156/2012, de 12 de junio, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería. Esta circunstancia, unida a la especial tipología y a la diversidad de los servicios objeto de la misma hacen que se considere la Encomienda de Gestión como la mejor forma de



resolver estas tareas.

Por todo lo expuesto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 106 de la ley 9/2007 de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía y en virtud de las competencias actualmente conferidas,

### RESUELVO

#### **PRIMERO: OBJETO DE LA ENCOMIENDA**

Encomendar la gestión del Centro de Información y Servicios, a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL), integrando la Atención a usuarios de los Sistemas de Información de la Consejería de Hacienda y Administración y a otros Sistemas de Información de la Junta de Andalucía en la medida que se establezca, así como las funciones del Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT), el Servicio de Información Administrativa General de la Junta de Andalucía, el Servicio de Infovivienda, el Servicio de Consumo Responde, tanto en lo que respecta a la operación, como al mantenimiento del sistema de información (CRM) para la operación, objeto de encomiendas anteriores, no alterándose en ningún caso el objeto de las mismas en relación con el funcionamiento ordinario del citado Centro, en el momento de la integración, considerándose como objetivo prioritario la continuidad de la operación en los términos funcionales actualmente establecidos.

#### **SEGUNDO: PLAZO DE EJECUCIÓN**

La totalidad de los servicios recogidos en la presente Resolución a realizar deberán estar finalizados el 30 de junio de 2016 sin perjuicio de que, antes de la finalización, mediante Resolución de la persona titular de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, pueda acordarse la prórroga de la encomienda con las modificaciones que, en su caso, se decidan.

#### **TERCERO: DIRECCIÓN DE LAS ACTUACIONES OBJETO DE LA ENCOMIENDA**

Para realizar el seguimiento del encargo ante esta nueva ordenación y organización del Centro, se designa una Dirección Técnica por parte de la Consejería, en la persona titular del Servicio de Planificación Estratégica de la Dirección General de Política Digital.

Las correspondientes líneas funcionales del Centro de Información y Servicios, serán dirigidas funcionalmente por los diferentes Centros directivos a los que se adscriban los servicios que se presten en función de sus respectivas competencias.

La Dirección Técnica certificará la conformidad con cada hito de facturación, consistente en la constatación de la efectiva prestación de los servicios facturados por SANDETEL a la Dirección General de Política Digital y la verificación de la elegibilidad de los gastos presentados como justificación del importe facturado. La verificación de la elegibilidad consistirá en la comprobación de que la fecha y naturaleza de los costes incurridos se corresponden con lo dispuesto en la presente encomienda.

La dirección de las tareas necesarias para el desempeño ordinario de las funciones recogidas en esta encomienda se realizará agrupándolas dentro de las siguientes modalidades:





- Servicios unitarios: aquellos trabajos correspondientes a un tipo tasado y un procedimiento conocido, predefinido y predimensionado en coste y características del servicio de acuerdo con la Dirección Técnica.
- Órdenes de trabajo: Los trabajos que tengan un volumen que justifique su gestión y organización en forma de proyecto se gestionarán con el modelo de órdenes de trabajo aprobadas por la Dirección Técnica a partir de una definición inicial de alcance que contendrá objetivos, plazo y coste.
- Trabajos estructurales: aquellos que se encuadren dentro del alcance de las actuaciones a realizar y que por su diversidad o necesidad de flexibilidad en su ejecución no requieren de aprobación previa individual por parte de la Dirección Técnica.

Para el seguimiento de los trabajos por parte de la Dirección Técnica, se realizarán informes de actividad, en los que se dará cuenta de la marcha de los trabajos mediante la presentación y análisis, para cada actuación, de datos sobre las actividades realizadas y sus objetivos alcanzados, resultados obtenidos, esfuerzo empleado y coste incurrido.

Al inicio de la ejecución de la encomienda, SANDETEL debe presentar para autorización la relación de personal directamente asignado al proyecto, con especificación de la dedicación al mismo. Cualquier modificación del mismo, así como propuesta de incorporación de nuevos recursos requerirá la autorización previa de la Dirección Técnica.

#### **CUARTO: COMPROMISOS Y OBLIGACIONES**

La realización de los trabajos objeto de la presente encomienda por parte de la “Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.” (SANDETEL) no implican la atribución de potestades, funciones o facultades sujetas al Derecho Administrativo, y está sometida a las siguientes condiciones:

1. Los contratos que deban celebrarse por la “Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.” (SANDETEL) para la ejecución de la encomienda, quedarán sometidos a la legislación de contratos del sector público en los términos que sean procedentes de acuerdo con la naturaleza jurídica de SANDETEL y el tipo y cuantía de los mismos y, en todo caso, cuando se trate de contratos de obras, servicios o suministros cuyas cuantías superen los umbrales establecidos por dicha legislación para su sometimiento a regulación armonizada, deberán observarse para su preparación y adjudicación, las reglas que procedan.
2. La subcontratación total o parcial de los trabajos deberá tener el visto bueno previo de la persona encargada de la Dirección Técnica.
3. El personal adscrito a los trabajos dependerá exclusivamente de la “Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.” (SANDETEL), la cual tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario respecto del mismo. En general, SANDETEL responderá de cuantas obligaciones le vienen impuestas en su carácter de empleador, así como del cumplimiento de cuantas normas regulan y desarrollan la relación laboral o de otro tipo, existente entre aquélla, o entre sus subcontratistas, y los trabajadores de una y otras, sin que pueda repercutir contra la Consejería ninguna multa, sanción o cualquier tipo de responsabilidad que por incumplimiento de alguna de ellas, pudieran imponerle los Organismos competentes.
4. Para la realización de sus actuaciones, la “Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.” (SANDETEL) contará con los Sistemas de Información disponibles en la Consejería que sean necesarios para la prestación del servicio y se someterá a los preceptos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal y normativa de



desarrollo.

5. Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados serán propiedad de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, sin que puedan ser utilizados o divulgados sin el consentimiento expreso de ésta.

#### **QUINTO: IMPORTE Y APLICACIÓN PRESUPUESTARIA.**

1. El importe máximo de la encomienda, determinado conforme a la valoración económica que figura en el Proyecto Técnico aprobado, asciende a la cantidad de dos millones setecientos sesenta y ocho mil novecientos ochenta y seis euros con diecinueve céntimos (2.768.986,17 €), cantidad de la cual 1.153.744,25 € corresponden al ejercicio 2015 y 1.615.241,92 € corresponden al ejercicio 2016, previéndose su financiación con cargo al crédito disponible en el concepto 609.05, programa 611.

El desglose del gasto mencionado aparece especificado en el Anexo II del presente documento.

2. Este coste incluye como gastos generales un máximo del 6% del coste del proyecto según lo estipulado en el artículo 106 de la ley 9/2007 de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía.

#### **SEXTO: RÉGIMEN DE PAGOS**

El pago será abonado de acuerdo con los gastos efectivamente realizados, tras certificación de conformidad por parte de la Dirección Técnica y con el visto bueno de la persona titular de la Dirección General de Política Digital, con periodicidad mensual, previa presentación de las correspondientes facturas y otros documentos acreditativos del gasto efectuado. El resumen mensual de los gastos efectivamente realizados se confeccionará atendiendo a lo dispuesto en el Anexo II que acompaña a la presente Resolución y al menos con el nivel de detalle en él indicado, al que se acompañará un análisis de costes imputados directamente a cada actuación, en cuanto a costes de personal y medios materiales propios, así como relación del resto de los gastos producidos en el periodo y repercutidos. En cuanto a gastos generales y corporativos, la empresa podrá percibir hasta un 6% del presupuesto, lo que en ningún caso junto con el resto de los gastos imputados podrá suponer la superación del límite de créditos autorizados en el punto anterior.

El coste imputado mensualmente a las partidas presupuestadas en base al catálogo de servicios no podrá superar el importe que correspondería a dichas partidas según la tabla que aparece en el proyecto técnico bajo la denominación "Presupuesto de Servicios". En caso de que la capacidad para un mes haya sido ajustada respecto a la prevista, por previsiones de demanda superior o inferior, el coste no podrá ser superior al importe que correspondería al reflejar el mencionado ajuste en la tabla de valoración.

Para ello, SANDETEL aportará para cada pago, la siguiente documentación:

- Factura, en la que constará las unidades de trabajo realizados en el periodo de facturación corriente conforme a las partidas definidas en el proyecto técnico, con el objeto de que la Dirección Técnica certifique la efectiva prestación de los servicios.
- Certificado que acredite la correcta imputación de los gastos por parte de la empresa encomendada.
- Análisis de costes asociados a la efectiva realización de los gastos por parte de SANDETEL, No obstante, los documentos acreditativos del gasto están a disposición de la Dirección Técnica.

El análisis de costes contendrá los costes acreditados para la verificación de su elegibilidad clasificados por los siguientes conceptos:





- ✓ Gastos generales y corporativos, que podrán ser imputados al coste de las actuaciones encomendadas hasta un máximo del 6% de dicho coste sin necesidad de acreditación documental.
- ✓ Costes de puesto de trabajo: Se considerarán elegibles en este apartado los datos correspondientes a los conceptos contenidos en el Anexo III.
- ✓ Desempeño ordinario de las funciones recogidas en la encomienda: trabajos estructurales, órdenes de trabajo y servicios unitarios: su elegibilidad se valorará técnicamente por la Dirección Técnica.

### **SÉPTIMO: MODIFICACIÓN Y REVOCACIÓN**

Cuando sea necesario introducir alguna modificación en la Encomienda, deberá acordarse mediante Resolución, sobre la base de la propuesta técnica de la persona designada para dirigir las actuaciones, integrada por los documentos que justifiquen, describan y valoren dicha modificación.

La Encomienda podrá ser revocada por el Consejero, a propuesta de la Secretaría General Técnica, previo informe de la Dirección Técnica. Son causas de revocación:

- a) El incumplimiento de las condiciones de ejecución y calidad del servicio establecidas en el apartado Tercero de la presente Resolución.
- b) Cuando concurren razones de interés público debidamente motivadas en el expediente que hagan innecesaria o inconveniente la permanencia de la encomienda de gestión.

### **OCTAVO: INSTRUCCIONES DE DESARROLLO Y EJECUCIÓN**

Se faculta a la Dirección General de Política Digital para dictar cuantas instrucciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución de la presente Resolución.

Durante el desarrollo de la encomienda, por integración de nuevas líneas de servicio o extinción de alguna de las actuales, atendiendo a razones organizativas o con el objetivo de mejorar en eficacia y eficiencia, podrán reestructurarse los diferentes servicios encomendados.

Apoyándose en la flexibilidad interna con la que se concibe el centro, se podrán configurar los módulos y perfiles adecuados en cada momento, en función de sus características, alcance horario, capacidades de interacción etc. La capacidad del servicio será ajustada por acuerdo de la Comisión de Implantación y Seguimiento.

Estos cambios organizativos tendrán siempre la limitación presupuestaria marcada por el importe máximo de la encomienda, sin perjuicio de las posibles modificaciones, que por resolución de la persona titular de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, pueda acordarse. Asimismo, podrán desarrollarse líneas de servicio, con cargo a otras encomiendas, en integración funcional y operativa con el Centro.

Las funciones de dirección, control y coordinación de la ejecución de los trabajos encomendados para la gestión del servicio serán responsabilidad de la "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A." (SANDETEL). Corresponde a la Dirección del proyecto designada por SANDETEL las funciones y responsabilidades de dirección, control y coordinación definidas en el Proyecto Técnico anexo a la presente Resolución.

Corresponde igualmente a la "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A." (SANDETEL) como proveedora de servicios, asegurar el funcionamiento e idoneidad de la plataforma de *contact center* y equipo de seguimiento y medición a través del que se gestionan las consultas telefónicas, asegurando las comunicaciones en el entorno de red corporativa y la grabación de las llamadas, en las



condiciones y con los requisitos recogidos en el Proyecto Técnico de la encomienda.

En Sevilla, 30 de junio de 2015

LA CONSEJERA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

(P.D. Orden de 26/11/12, BOJA nº 239, de 7/12/12)

LA VICECONSEJERA



Edo.: Pilar Paneque Sosa.





**ANEXO I**

**PROYECTO TÉCNICO DE ENCOMIENDA A LA “SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A.” (SANDETEL), PARA LA GESTIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS**

El presente documento tiene por objeto definir los requisitos y condiciones de ejecución de la encomienda para la Gestión del Centro de Información y Servicios, que se someterá a las siguientes

**PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**PRIMERA.** La ejecución de los trabajos necesarios para la gestión del servicio encomendado se ajustará a los términos contenidos en el presente proyecto y en la Resolución de encomienda y se desarrollará bajo la supervisión de la Dirección General de Política Digital.

La encomienda de gestión no supondrá cesión de la titularidad de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio, siendo responsabilidad de la Consejería de Hacienda y Administración Pública dictar cuantos actos o resoluciones de carácter jurídico den soporte o en los que se integre la concreta actividad material objeto de la misma.

**SEGUNDA.** Para la ejecución de los trabajos objeto de la encomienda la “Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.” (SANDETEL) deberá disponer los siguientes medios:

**1. Unidades de Trabajo.**

**1.1. Unidad de Nivel 1.** Esta unidad será la responsable de recibir las solicitudes de interacción a través de los distintos canales que se dispongan al efecto, de contestar aquellas cuestiones sobre información general.

Los niveles de servicio y responsabilidades asumidas por esta unidad vienen determinados por lo relacionado a continuación:

- La atención inicial, soporte funcional y resolución, según procedimientos, de todas las solicitudes de servicio que se reciban, con los máximos niveles de profesionalidad, y utilizando las herramientas software y documentos de la base de datos del conocimiento puestas a su disposición.
- Traspasar la solicitud de servicio al Segundo Nivel, o a otros Niveles superiores según procedimientos, si no puede resolverla directamente.
- Confirmar con los solicitantes la correcta resolución de sus solicitudes, y cerrar las mismas o reabrir las según el caso.
- El número de Agentes asignados/as al servicio, en sus distintos turnos, según la demanda actual, estará dimensionado para garantizar el cumplimiento de la capacidad máxima teórica especificada en el anexo II. El incremento o sustitución de Agentes deberá garantizar los principios de capacidad y conocimiento por lo que deberá ser autorizado por escrito por la Dirección Técnica del Proyecto.



- Planificar las cargas de trabajo para que el nivel de rechazo medio mensual no supere el 10%.
- Conocer y manejar las aplicaciones informáticas y herramientas propias del *call center* y cuantas sean necesarias para el buen funcionamiento del servicio.
- Seguir con aprovechamiento el plan de formación diseñado para la Unidad, con una ausencia no superior al 10% de las jornadas formativas.
- Realizar encuestas, facilitar respuestas a correos y formularios web y cuantas tareas les sean asignadas desde la Consejería.
- Grabar los datos de las consultas en la aplicación informática existente a tal efecto, en la que se consideran campos mínimos obligatorios: Identificación del usuario, teléfono o E-Mail de contacto, respuesta expresa a la solicitud de autorización para el escalado de la solicitud si fuera necesario, motivo de la llamada y respuesta dada a la consulta, categorización. En el caso de que la persona no desee aportar sus datos identificativos, deberá registrarse como usuario genérico.
- En este nivel de atención se pueden distinguir diferentes grupos de agentes a constituir, con perfiles diferentes atendiendo, por un lado, a si la atención se realizará a ciudadanía o a usuarios internos y, por otro lado, atendiendo al grado de especialización necesario. En este sentido, dentro de atención a la ciudadanía, se consideran de grado de especialización básico las líneas de Información General Administrativa, Consumo Responde e Infovivienda y de alto grado de especialización a la línea CIYAT. Por otra parte, se establece el soporte TIC a usuarios de los Sistemas de Información de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, así como la atención a otros Sistemas de Información de la Junta de Andalucía, siendo considerado este servicio de alto grado de especialización.

**1.2. Unidad de Nivel 1 Expertos.** Dicha unidad será responsable principalmente de facilitar la información especializada, es decir, atender aquellas consultas que aun siendo de carácter general, revistan cierta complejidad técnica o especificidad que impidan su resolución directa por el personal de Nivel 1.

Los niveles de servicio y responsabilidades asumidas por esta unidad vienen determinados por lo especificado para el Nivel 1 y, en particular, por los siguientes indicadores:

- Contestar a las consultas no respondidas por la unidad de Nivel 1, siempre que no existan actuaciones dependientes de Niveles superiores
- Mantener actualizada la base de datos de conocimiento con las respuestas facilitadas a los usuarios por el personal Niveles superiores, que sean representativas para la unidad de Nivel 1
- Apoyo a la formación de la unidad de recepción.
- Hacer el control y seguimiento de las respuestas facilitadas por la unidad de recepción a la ciudadanía, utilizando como herramienta la base de datos de seguimiento en un número tal que el nivel de confianza en el muestreo sea del 95% y siempre referidos, como máximo, a respuestas facilitadas la semana anterior al seguimiento.
- El Grado de especialización de los agentes de ésta unidad es especializado y constituirá fundamentalmente el segundo nivel de atención para el Soporte TIC.





**1.3. Unidad de Nivel 2.** Este equipo esta compuesto por el personal con formación específica que dará soporte a las diferentes líneas: IGA, Consumo Responde, CIYAT, Infovivienda y Soporte TIC (Administración Electrónica y Puesto de trabajo/otros sistemas horizontales) , así como por expertos en ámbito Tributario y de Patrimonio, que atenderán las consultas e incidencias que no pueda resolver el nivel 1.

- Contestar a las consultas no respondidas por la unidad de Nivel 1, siempre que no existan actuaciones dependientes de Niveles superiores.
- Relaciones con el personal técnico de Niveles Superiores:
- Asimismo, la Unidad de Nivel 2 es la encargada de homogeneizar la información manejada, reportar informes consolidados y dar soporte técnico – funcional al conjunto de intervinientes en el CEIS.
- Adicionalmente, la Unidad de Nivel 2 actúa como Centro Experto en Gestión de Información, recabando regularmente la información y evitando que el personal de los niveles superiores tenga que dedicar tiempo en reunir y resumir la información de interés. Por tanto, actúa como nexo de unión principal entre los Niveles 1 y 2 de Atención y los Niveles 3 y 4.

#### **1.4. Unidad de Calidad.**

La Unidad de Calidad es la encargada de definir el Plan de Control y Seguimiento de los distintos aspectos citados a continuación.

##### **A) Infraestructura**

Se controlará y registrará el correcto funcionamiento de la infraestructura básica para la prestación del servicio: terminales telefónicos, Monitores y Pc 's, cascos livianos, puesto físico y ambiente de trabajo (ruido, luminosidad, temperatura, etc.) y de las aplicaciones Informáticas necesarias para la prestación del mismo.

##### **B) Gestión para el Control de Llamadas**

Se controlará, gestionará y registrará al menos la siguiente información de las llamadas recibidas en el Servicio: llamadas en espera, llamadas atendidas y llamadas no atendidas, tiempo medio de espera, productividad, etc.

##### **C) Seguimiento global del Servicio**

El seguimiento global del servicio se llevará a cabo mediante la ejecución periódica de las siguientes actuaciones:

##### **● Seguimiento mediante escuchas telefónicas:**

Se evaluarán parámetros tales como cortesía, conocimientos de los agentes, tiempo y claridad en las respuestas, tiempo dedicado a la exposición de la consulta, lenguaje, empatía con la ciudadanía, correspondencia entre la información comunicada y la registrada en la aplicación, etc.

##### **● Seguimiento de consultas a través de la aplicación de trabajo:**

Se evaluarán las respuestas facilitadas por la Unidad de Primer Nivel con objeto de comprobar la idoneidad de la información facilitada

##### **● Inspecciones de cliente misterioso:**

La Unidad de Calidad evaluará la calidad de la información y el trato dado por el Servicio a través de



todos los canales de contacto.

#### **D) Medición de Calidad Percibida**

- **Encuestas de satisfacción a usuarios del Servicio:**

La Unidad de Calidad desarrollará las actividades necesarias para proporcionar al Comité de Calidad los datos relativos a la Satisfacción de los Usuarios del Servicio.

- **Encuestas de Satisfacción a las personas que prestan servicios en el Centro:**

La Unidad de Calidad desarrollará las actividades necesarias para proporcionar al Comité de Calidad los datos relativos a la Satisfacción de los integrantes del Servicio.

#### **E) Formación**

Se implanta y controla junto con los responsables de los diferentes niveles que forman parte del Servicio, una operativa de trabajo que garantice en la medida de lo posible, la adecuada formación de todos los integrantes del mismo, implantando una metodología que valora la formación, tanto por parte de los alumnos, como de manera externa mediante pruebas a los mismos.

#### **F) Herramientas de Conocimiento**

La Unidad de Soporte de Segundo Nivel con el apoyo de la Unidad de Calidad, será la encargada de la gestión de las herramientas de conocimiento, llevando a cabo la implementación, revisión periódica y actualización de la documentación e información que la integran: manuales de formación, procedimientos de actuación, instrucciones técnicas, Legislación, Hechos de Vida, jurisprudencia, FAQ's, etc.

#### **G) Informes de Seguimiento y Control del Servicio**

Se debe mantener el control de todos los documentos que informen de la evolución del mismo. Para ello, se realizan de manera periódica y estructurada los siguientes informes, sin que ello implique cualquier otro que se precise por la propia necesidad del servicio o a petición de la Dirección Técnica:

- **Informes Estadísticos.** Este documento se elabora mensualmente y recoge información estadística del servicio, como: volumen de llamadas, tasa de abandono, volumen por franja horaria, volumen de correos electrónicos, porcentajes tiempos de resolución, porcentaje de resolución por unidad, tipología de consultas, etc.
- **Informes Análisis de Datos;** mensualmente se proporciona información sobre la evolución de todos los aspectos de la prestación del Servicio.
- **Informes Medición Calidad Percibida;** se elaboran semestralmente e informan sobre todos los parámetros claves para la calidad en la atención a los usuarios del Servicio (satisfacción global con el servicio, análisis de sugerencias y comentarios realizados por los usuarios, puntos fuertes y áreas de mejora del servicio, etc.)
- **Informes Acciones Formativas;** se elaboran cuando se detecta la necesidad de impartir acciones formativas y facilitan información sobre los datos referentes a las actividades formativas desempeñadas (cumplimiento del plan de formación, porcentaje de asistencia, evaluación de la eficacia de las acciones formativas, etc.)
- **Informe de Incidentes,** se elabora semanalmente para cada grupo resolutor. Proporciona información sobre el número de incidentes abiertos, la fecha en que fue creado el incidente, el estado en que se encuentra, etc.





- Memoria anual del servicio. Proporciona información sobre todos los parámetros claves del servicio con detalle mensual (volumen de llamadas atendidas, tasas de abandono, actividades formativas realizadas, etc.)

### 1.5. Infraestructuras.

Representa todo el equipamiento y servicios de comunicaciones que SANDETEL debe poner a disposición de este Encargo. Dentro de los elementos más destacados, se relacionan los siguientes: Distribuidor Automático de Llamadas (ACD); Herramienta de gestión de colas en tiempo real; Servicios de comunicaciones de vozIP y datos; elementos del puesto de trabajo asociados a la vozIP.

### 1.6. Unidad de Desarrollo.

La Unidad de Desarrollo es la encargada de crear, mantener y evolucionar los aplicativos necesarios para la gestión del Centro, así como asegurar la integración con los sistemas de información de la Consejería de Hacienda y Administración Pública o, con los que la Dirección Técnica estime oportuno.

### 1.7. Dirección del proyecto

Las funciones de dirección, control y coordinación de la ejecución de los trabajos encomendados para la gestión del servicio será responsabilidad de la "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A." (SANDETEL). Los niveles de servicio y responsabilidades asumidas por esta unidad vienen determinados por los siguientes :

- Dirigir la ejecución el proyecto en las condiciones mas eficaces y rentables para los intereses de la Consejería .
- Aprobar y seguir el planning semanal de trabajo de cada unidad.
- Conocer las previsiones de entrada en vigor de nuevas aplicaciones u órdenes.
- Revisar las previsiones de carga de trabajo para cada unidad.
- Elaboración, análisis y seguimiento de las estadísticas del servicio.
- Adopción de las medidas de calidad necesarias para garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- Evaluación de las no conformidades, medidas preventivas, correctivas, planes de formación, aprobar su puesta en marcha y consensuarlas con cada unidad.
- Coordinación y participación en los grupos de mejora de las distintas unidades.
- Emisión de informes a la Consejería sobre la marcha del proyecto.
- Análisis, seguimiento y control de las aplicaciones propias del servicio (CRM), base de datos de conocimiento, base de datos de seguimiento y las que la Consejería considere necesarias para su funcionamiento.
- Control de la gestión económica del proyecto así como verificación de que las certificaciones facturadas



por las empresas suministradoras cumplen las condiciones requeridas.

- Asegurar el funcionamiento e idoneidad de las infraestructuras proporcionadas por SANDETEL a través de las que se gestionan las llamadas recibidas y la continuidad del servicio de llamadas entrantes, adoptando medidas especiales si el servicio sufriera una degradación superior al 50% durante más de 24 horas.
- Aportar datos estadísticos sobre las llamadas entrantes, rechazadas, operadores/as en servicio y aquellos cuantos le pudieran ser solicitados por la Consejería o por la Dirección Técnica para un mejor seguimiento de los parámetros del servicio, en un plazo no superior a 24 horas
- Asegurar las comunicaciones con el entorno de red corporativa.

Los cambios en la definición de niveles de servicio, cronograma de proyecto y cuantas medidas deban adoptarse para la correcta ejecución de la encomienda, deberán ser aprobados por la Dirección Técnica.

Además de las funciones propias de la Dirección de Proyecto listadas en los puntos anteriores, SANDETEL también debe proporcionar recursos para la coordinación de las Nuevas Líneas de Servicios que se integren en el Centro, liderando los encuentros con la Dirección del Proyecto y con los diferentes centros directivos y organismos que se encuentren en fase de integración o desean contar con servicios puntuales en determinadas campañas de interés general y particular de esta Consejería, así como el seguimiento y control de las tareas derivadas de dichos encuentros.

Igualmente, los recursos que dan soporte a las nuevas integraciones deben desarrollar los requisitos de alto nivel trasladados en las solicitudes de integración, transformándoles en especificaciones para el análisis funcional asociado a ellas.

Estos recursos, una vez integradas las líneas, ayudarán al seguimiento analítico de la actividad del Centro, dando este detalle por cada una de las líneas de servicio en las que se descomponga la estructura presupuestaria de la Encomienda.

### **1.8. Órganos de dirección y seguimiento**

A continuación se definen los órganos colegiados de CEIS para cada uno de los cuales se establecen sus objetivos, funciones y composición:

#### **Comisión de Implantación y Seguimiento (CIS)**

Órgano de dirección operativa del Proyecto. Tiene como objetivos los siguientes:

- Coordinación a nivel de operaciones de todos los elementos involucrados en el desarrollo del Proyecto.
- Cumplimiento, dentro de los plazos que se estimen, de los hitos establecidos en el Plan Maestro de la fase actual del Proyecto.
- Evitar la consumación de cualquiera de los riesgos detectados, promoviendo para ello las medidas oportunas.
- Promover la excelencia técnica en el desarrollo del Proyecto.

Las principales funciones que debe cumplir dicha Comisión son las siguientes:

- Definir y revisar el Plan Maestro del Proyecto, incluyendo los plazos de ejecución del Proyecto.
- Realizar el seguimiento de acuerdos y controlar las desviaciones que se puedan producir respecto a lo planificado.
- Determinar la puesta en marcha de las distintas fases y/o aplicaciones que constituyen el proyecto.





- Evaluar el coste económico de cada fase y/o aplicación a desarrollar, así como dar el visto bueno para la libranza de pagos a la empresa proveedora.
- Decisión sobre la formación de un Grupo de Trabajo del Proyecto, con la finalidad de conseguir asesoramiento en determinados aspectos del Proyecto, estableciendo su composición, finalidad y duración.

### **Grupos de Trabajo especializados**

Los Grupos de Trabajo constituyen los órganos de consulta operativa del Proyecto. Tienen como objetivo el asesoramiento de la Comisión de Implantación y Seguimiento del Proyecto en determinadas áreas de conocimiento.

La composición de los Grupos de Trabajo del Proyecto está definida por la Comisión de Implantación y Seguimiento del Proyecto siendo la responsable de la creación y disolución de los Grupos de Trabajo, una vez hayan cumplido los objetivos previstos.

**TERCERA.** La “Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.” (SANDETEL) realizará sus actuaciones con arreglo a lo dispuesto en el presente proyecto técnico y en la Resolución de encomienda, siguiendo las indicaciones de la Dirección Técnica a quien dará cuenta de la marcha del encargo mediante la presentación de los informes periódicos, reuniones y cuantas actuaciones estén previstas.

Con independencia de éstos, la “Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.” (SANDETEL) presentará a la finalización de la encomienda, un informe con la memoria descriptiva de todas las actividades realizadas y grado de cumplimiento de los objetivos.

**CUARTA.** Orientativamente, se indica el número de interacciones previstas para el periodo de la encomienda. El análisis de esta previsión muestra que la demanda de servicios esperada en CEIS supera la capacidad de atención del mismo.

LÍNEA	PERIODO
Información General Administrativa de la Junta de Andalucía (IGA)	148.212
Consumo Responde (CR)	81.852
Información y Atención Tributaria (CIYAT)	328.203
Infovivienda	68.238
Soporte TIC + CAU TIC	129.736
<b>Total</b>	<b>756.241</b>



**ANEXO II: PRESUPUESTO DEL COSTE DE REALIZACIÓN DE LA ENCOMIENDA**

**Presupuesto de Servicios**

Código	Descripción							Unidades	Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)
	Servicio	Modalidad	Hr./dia	Capacidad nominal	TMA/TMO multicanal	C	Intrac. °C						
S-SAC-009	IGA	Extendido Plus	7	3.909				2.736	1	Ud.	4.990,72		4.990,72
S-SAC-002	IGA	Laboral Medio	5	2.363	0:02:52		0,70	1.654	1	Ud.	3.392,32		3.392,32
S-SAC-015	IGA	Ampliación de Capacidad Premium		2.520				1.764	4	Ud.	3.238,34		12.953,36
<b>Subtotal IGA</b>								<b>11.446</b>					<b>21.336,40</b>
S-SAC-009	CR	Extendido Plus	7	3.909				1.485	1	Ud.	4.990,72		4.990,72
S-SAC-002	CR	Laboral Medio	5	2.363	0:05:19		0,38	898	1	Ud.	3.392,32		3.392,32
S-SAC-015	CR	Ampliación de Capacidad Premium		2.520				958	2	Ud.	3.238,34		6.476,68
<b>Subtotal CR</b>								<b>4.299</b>					<b>14.859,72</b>
S-IV2-009	CIYAT	Extendido Plus (Ext. Lote 4)	7	3.909				2.775	1	Ud.	5.659,57		5.659,57
S-IV2-002	CIYAT	Laboral Medio (Lab. Lote 2)	5	2.363	0:02:50		0,71	1.678	1	Ud.	3.796,57		3.796,57
S-IV2-015	CIYAT	Ampliación de Capacidad Premium (A.C. Lote 5)		2.520				1.789	10	Ud.	3.669,54		36.695,40
<b>Subtotal CIYAT</b>								<b>22.345</b>					<b>46.151,54</b>
S-SAC-003	InfoVivienda	Laboral Avanzado	6	2.835				1.701	1	Ud.	3.880,72		3.880,72
S-SAC-001	InfoVivienda	Laboral Básico	4	1.890	0:03:19		0,60	1.134	1	Ud.	2.903,92		3.796,57
S-SAC-015	InfoVivienda	Ampliación de Capacidad Premium		2.520				1.512	1	Ud.	3.238,34		3.238,34
<b>Subtotal InfoVivienda</b>								<b>4.347</b>					<b>10.022,98</b>
S-CSU-009	Sop.TIC + CAU-TIC	Extendido Lote 4	7	1.787				1.555	1	Ud.	5.659,57		5.659,57
S-CSU-002	Sop.TIC + CAU-TIC	Laboral Lote 2	5	945	0:06:54		0,87	822	1	Ud.	3.796,57		3.796,57
S-CSU-015	Sop.TIC + CAU-TIC	Ampliación de Capacidad Lote 5		1.008				877	9	Ud.	3.669,54		33.025,86
<b>Subtotal Soporte TIC</b>								<b>10.269</b>					<b>42.482,00</b>
<b>SUBTOTAL SERVICIOS (*)</b>											<b>134.852,64</b>	<b>20%</b>	<b>107.882,11</b>

(\*) La aplicación de un descuento es motivada por las sinergias entre los recursos dedicados a la prestación de los diferentes servicios.

**Presupuesto de horas/perfil**

Código	Grupo	Perfil	Descripción				Unidades	Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)	
M-TIC-011	Nivel 1-E	Agente Nivel 1 Especializado					733,3	Horas	18,62	13.654,05			
M-TIC-010	Nivel 2	Agente Nivel 2					716,7	Horas	20,37	14.599,18			
M-TIC-008	Nivel 2	Agente Nivel 2 Experto					143,3	Horas	27,16	3.892,03			
M-TIC-006	Nivel 2	Consultor					143,3	Horas	38,80	5.560,04			
<b>SUBTOTAL NIVEL 2</b>										<b>37.705,29</b>	<b>0%</b>	<b>37.705,29</b>	
M-TIC-009	Calidad	Calidad Contact Center					143,3	Horas	23,28	3.336,02			
M-TIC-007	Calidad	Consultor					143,3	Horas	31,04	4.448,03			
<b>SUBTOTAL CALIDAD</b>										<b>7.784,06</b>	<b>0%</b>	<b>7.784,06</b>	
M-TIC-005	Nuevas Func.	Consultor Especialista					143,3	Horas	52,00	7.451,60			
<b>SUBTOTAL OTROS PERFILES</b>										<b>7.451,60</b>	<b>0%</b>	<b>7.451,60</b>	
<b>SUBTOTAL PERFILES 1</b>											<b>52.940,95</b>		
MANTENIMIENTO CEIS		Analista Senior (C.R.M.)					150,0	Horas	38,80	5.820,00			
		Analista/programador Senior (C.R.M.)					200,0	Horas	38,80	7.760,00			
		Analista/programador Senior (B.I.)					150,0	Horas	31,04	4.656,00			
COORDINACIÓN SANDETEL		Coordinador Proyecto SANDETEL					6,75	Horas	36,05	243,34			
		Jefe de Proyecto Desarrollo CEIS					127,5	Horas	22,80	2.907,00			
INFRAESTR. DESARROLLO		Mantenimiento Infraestructuras Entorno Desarrollo								441,33			
<b>SUBTOTAL PERFILES 2</b>										<b>21.827,67</b>	<b>0%</b>	<b>21.827,67</b>	

<b>SUBTOTAL MES</b>	<b>182.650,73</b>
<b>SUBTOTAL 12 MESES</b>	<b>2.191.808,76</b>
INCREMENTO COSTE POR ABONO DE IVA (21% x 2.191.808,76)	<b>460.279,84</b>
Costes directos RR.HH SANDeTel en 12 meses = 189.702,38 €	
NATURALEZAS NO SUJETAS A COSTE POR IVA (21% x 189.702,38)	<b>-39.837,50</b>
<b>AJUSTE NO SUJECCIÓN A IVA</b>	<b>420.442,34</b>
<b>TOTAL 12 MESES</b>	<b>2.612.251,10</b>
<b>Gastos Generales 6%</b>	<b>156.735,07</b>
<b>TOTAL 12 MESES (G.G. 6% incluidos)</b>	<b>2.768.986,17</b>



- Para realizar el cálculo del presupuesto de la encomienda para la gestión del CEIS se ha tomado como referencia lo dispuesto en la Resolución, de 6 de Marzo de 2.015, de la Dirección General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información por la que se modifica el Catálogo de Servicios Telemáticos establecido en la Resolución de la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia de 18 de Abril de 2011.
- Se ha abordado el estudio de las diferentes modalidades de servicio ofrecidas y se ha conformado el presupuesto para una estructura a medida de las necesidades y requerimientos del CEIS, bajo los criterios de eficacia, eficiencia, economía y flexibilidad:

Para la Unidad de Nivel 1, en sus diferentes líneas, se ha optado por los módulos de servicios según sus características y capacidades, en base a la estimación de interacciones que se espera alcanzar en el periodo objeto de la encomienda. La combinación de los diferentes módulos elegidos permitirá prestar el servicio durante el horario establecido para cada línea, teniendo además en cuenta, para cada una de ellas, un tiempo medio de atención distinto y adecuado a sus características. En función de las peculiaridades de cada línea de servicio se aplica un coeficiente de corrección C, en la siguiente forma:

El tiempo medio de atención por interacción (TMA<sub>n</sub>) está normalizado a 2 minutos.

Para servicios con un tiempo medio de atención real (TMA<sub>r</sub>) distinto a 2 minutos y mayores de 1,5 minutos, las capacidades de atención de las distintas unidades se multiplicarán por el factor  $C = TMA_n / TMA_r$ . Así por ejemplo, para un TMA real de 3 minutos de atención,  $C = 2/3$ .

Para servicios con un TMA real menor de 1,5 minutos, el factor  $C = 2/1.5$ .

En el presupuesto de servicios de este anexo II se muestra el cálculo de la capacidad real en interacciones de cada servicio, en función del coeficiente C aplicado en cada caso.

A destacar que los módulos de servicios incluyen en su importe las funciones de dirección, control y coordinación que en la ejecución de los trabajos son encomendados a SANDETEL, también se incluyen en estos módulos los costes del puesto de trabajo.

Para las unidades de Nivel 2, Calidad y Desarrollo se ha optado por la modalidad de mano de obra "horas / perfil", en la que se valora el número de horas que se estiman necesarias para atender las necesidades en función de los diferentes perfiles intervinientes, al no ser contempladas sus funciones en las establecidas para el catálogo de servicios.

Atendiendo al alto grado de integración de servicios que presenta el Centro y valorando las sinergias que esta integración genera, para el cálculo del importe de los módulos de servicios se han tomado como referencia el Catálogo de Servicios Telemáticos pero aplicado a los importes un descuento de 20%.



## ANEXO III: GASTOS ELEGIBLES.

Se consideran elegibles en concepto de puesto de trabajo de empleados y utilizados por empresas contratadas que presten servicios in-situ en las instalaciones de SANDETEL los siguientes:

1. Arrendamientos de inmuebles.
2. Consumo de electricidad.
3. Servicios de microinformática (help desk)
4. Cuotas de renting de los equipos de sobremesa, tanto Pcs como impresoras.
5. Amortización de los elementos afectos, entre los que se incluyen los costes de acondicionamientos de los módulos, (no se incluye la amortización del mobiliario, por considerarse gasto general).
6. Coste del personal de plantilla que está en el mantenimiento de los distintos puestos físicos de trabajo.
7. Mantenimiento de la red inalámbrica, mantenimiento del cableado, compras varias de equipos de electrónica de red, siempre y cuando esté afecto a los distintos puestos de trabajo, y mantenimientos de SAIs, entre otros.
8. Telefonía móvil y fija.
9. Cualquier otro gasto que esté estrechamente relacionado con el puesto físico de trabajo del personal técnico, tanto interno como externo y siempre y cuando dicho puesto se encuentre en las instalaciones o consuma recurso pagados por SANDETEL.

