

ORDEN DE 16 DE DICIEMBRE DE 2016 POR LA QUE SE FORMALIZA LA ENCOMIENDA DE GESTIÓN A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (SANDETEL), DE ACTUACIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA EN COMUNICACIÓN ENMARCADAS EN EL SERVICIO “CONSUMO RESPONDE” DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO. EXPTE 138/16

Visto el expediente instruido al efecto, en el que se determina la conveniencia de realizar una ENCOMIENDA DE GESTIÓN A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (SANDETEL), DE ACTUACIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA EN COMUNICACIÓN ENMARCADAS EN EL SERVICIO “CONSUMO RESPONDE” DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO, y tomando en consideración

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- La Constitución Española establece en su artículo 51.2 que los “Poderes Públicos promoverán la información y educación de los consumidores y usuarios”.

El Estatuto de Autonomía para Andalucía aprobado por la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, en su artículo 58.2 4º atribuye a la Comunidad Autónoma de Andalucía competencia exclusiva sobre “Defensa de los derechos de los consumidores, la regulación de los procedimientos de mediación, información y educación en el consumo y la aplicación de las reclamaciones”, siempre de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación económica general, y en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131, 149.1.11ª y 13ª de la Constitución.

SEGUNDO.- En la actualidad, le corresponde a la Consejería de Salud las competencias en materia de consumo, de acuerdo con lo previsto en el Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, y el Decreto 208/2015, de 14 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y del Servicio Andaluz de Salud.

En el artículo 9 del citado decreto 208/2015 atribuye a dicha Consejería la competencia, entre otras, de las políticas de consumo de la Junta de Andalucía. Más concretamente, entre las funciones que atribuye dicho Decreto a la Dirección General de Consumo (DGC), adscrita a dicha Consejería, nos encontramos:

- La coordinación, desarrollo, ejecución, evaluación y seguimiento de la planificación estratégica en materia de protección de los intereses y derechos de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- La planificación integral educativa y formativa en materia de consumo, así como la promoción de investigaciones, estudios y publicaciones en materia de consumo.
- La planificación, potenciación y coordinación de los sistemas de información y asesoramiento relativo a los intereses de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, así como el impulso de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor.
- La promoción y organización de campañas de información a la persona consumidora y usuaria.

TERCERO.- La información es un elemento fundamental para poder consumir de forma responsable y evitar problemas. Vivimos en una época de cambios que necesita nuevas respuestas y servicios adaptados a una ciudadanía más exigente y crítica con el mundo que le rodea.

En este contexto, CONSUMO RESPONDE nace como un servicio multicanal, abierto y compartido, de información, ayuda, formación y participación para las personas consumidoras, empresas, asociaciones de consumidores y entidades locales de toda Andalucía, que se ofrece a través de internet y por teléfono, todas las horas del día, todos los días del año.

Es una iniciativa de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía, en colaboración con las asociaciones de consumidores AL-ANDALUS, FACUA, UCA-UCE y ADICAE para dar respuesta eficaz e innovadora a los nuevos retos en el área de

consumo. Comenzó su andadura consciente de que internet está en evolución permanente. En esta fase de mejora continúa la participación activa de todos es un factor clave, para prestar un buen servicio y ofrecer la mejor respuesta.

Entre los servicios que ofrece CONSUMO RESPONDE, podemos encontrar:

- Información útil para la toma de decisiones sobre el consumo de bienes, productos y servicios.
- Consejos para fomentar hábitos de consumo responsable y sostenible que contribuyan a la preservación del medioambiente, a la sostenibilidad económica y a la igualdad social.
- Un mejor conocimiento sobre los derechos de las personas consumidoras y de sus responsabilidades como tales.
- Recomendaciones útiles a tener en cuenta antes de hacer una compra o contratar un servicio.
- Orientaciones y ayuda para resolver posibles problemas o conflictos después de la compra, así como ejercer adecuadamente tus derechos.
- Tramitación electrónica en nuestra oficina virtual de quejas, reclamaciones, denuncias y notificaciones de alertas en materia de consumo.
- Buscador geolocalizado de puntos de información de la Junta de Andalucía en materia de consumo, Asociaciones de Consumidores, Oficinas Municipales de Atención al Consumidor, empresas adheridas al Sistema de Hojas Electrónicas de Reclamaciones y empresas adheridas a la Junta Arbitral de Consumo.
- Documentos, estudios e informes de interés.
- Recursos y tutoriales para la formación en consumo, chat con expertos y sesiones en streaming.

Teniendo en cuenta este abanico de servicios y el público objetivo de los mismos, es esencial que CONSUMO RESPONDE lleve a cabo una serie de actividades de comunicación que persigan el máximo aprovechamiento de estos servicios por parte de los distintos destinatarios. Además esta labor de comunicación debe suponer un instrumento más de transparencia y confianza en la Administración por parte de los ciudadanos y ciudadanas.

Pero además se ha de tener en cuenta que es el momento de innovar en la manera en la que la Administración se relaciona con la ciudadanía o las empresas. Para lograrlo se ha de comunicar acorde a los nuevos canales y medios de comunicación, a los nuevos hábitos de consumo de información y contenidos. Es necesario desde el plano institucional conversar con la ciudadanía y las empresas mediante esos nuevos canales y atender a la escucha directa de sus mensajes, interactuando con ella. Por último, no debemos olvidar que la Administración tiene el deber de proyectar una imagen actual y tecnológica, a través de un lenguaje con un estilo sencillo, natural y directo.

CUARTO.- La Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL) Empresa instrumental de la Junta de Andalucía, cuya constitución fue autorizada por Decreto 99/97, de 19 de marzo, como sociedad mercantil del sector público andaluz para la realización de actividades de carácter instrumental y/o técnico para el fomento de las nuevas tecnologías, el desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, y que tiene entre sus objetivos *“la gestión, asesoramiento, desarrollo, implantación y explotación de las infraestructuras, sistemas de telecomunicaciones y servicios avanzados que, con carácter corporativo, institucional y estratégico pueda requerir la Andalucía para incorporar y mantener completamente a Andalucía en la Sociedad de la Información”*. Por tanto el objeto de la presente encomienda que se dirige al apoyo y soporte para la divulgación por canales y con contenidos digitales junto con el asesoramiento en la materia se adecua a los objetivos que tiene SANDETEL dentro de su objeto social. Además SANDETEL cuenta con una amplia experiencia en la ejecución de este tipo de actividades en colaboración con otras Consejerías y Centros Directivos de la Junta de Andalucía. Dentro del objeto social de SANDETEL, recogido en sus estatutos se establecen, entre otras:

“Artículo 2. Objeto social.

1. El objeto social estará constituido por la realización de actividades de carácter instrumental y/o técnico para:

a) El fomento de actividades relacionadas con el desarrollo de las comunicaciones y de servicios asociados, cuya finalidad sea la producción, el transporte, la difusión y comercialización de servicios digitales multimedia.

[...]

c) La gestión de naturaleza instrumental y técnica de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Administración de la Junta de Andalucía, entendida ésta como el conjunto de medios tecnológicos, infraestructuras,

aplicaciones, recursos de numeración y direccionamiento, procedimientos y configuraciones que dan soporte a las distintas necesidades de comunicación (voz, datos, video, etc.) y de servicios de valor añadido (mensajería, centros de

contacto, comunicaciones unificadas, etc.) de la Administración de la Junta de Andalucía, así como a otras Entidades e Instituciones Públicas andaluzas que se adhieran a la Red.

[...]

e) El desarrollo de actividades instrumentales y/o técnicas de la política informática junto con las políticas estratégicas de aplicación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la Administración Pública de la Junta de Andalucía, y sus entes instrumentales.

[...]

g) El desarrollo de estas actividades para cualquier otra administración pública y/o sus entes instrumentales en base a los principios de eficacia y eficiencia en la colaboración interadministrativa.

Por tanto el objeto de la presente encomienda que se dirige al apoyo y soporte para la divulgación por canales y con contenidos digitales junto con el asesoramiento en la materia se adecua a los objetivos que tiene SANDETEL dentro de su objeto social. Así se recoge en los Además SANDETEL cuenta con una amplia experiencia en la ejecución de este tipo de actividades en colaboración con otras Consejerías y Centros Directivos de la Junta de Andalucía.

SANDETEL se rige por lo dispuesto en la Ley 1/2011, de 17 de febrero, de reordenación del sector público de Andalucía; la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía; el Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, así como sus propios Estatutos aprobados mediante Decreto 26/2007, de 6 de febrero.

Uno de los principales activos de SANDETEL es su plantilla altamente capacitada y con gran experiencia en el sector de las TIC y la Sociedad de la información. Además, sus profesionales atesoran experiencia en la gestión de canales digitales y en labores de comunicación y sensibilización que desarrolla en los proyectos en los que participa, dirigidos a la ciudadanía, empresas y administraciones.

QUINTO.- Por todo lo expuesto, para llevar a cabo estos servicios se ha considerado como mejor opción el encargo de la ejecución de la gestión a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.(SANDETEL), actuaciones de asistencia técnica en comunicación enmarcadas en el servicio CONSUMO RESPONDE de la Dirección General de Consumo.

A estos antecedentes de hecho, le son de aplicación los siguientes,

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- Igualmente, de conformidad con lo dispuesto en el apartado primero del artículo 106 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, las Consejerías, sus agentes y resto de entidades que deban ser considerados poderes adjudicadores, en el ámbito de sus competencias o de su objeto, podrán ordenar al resto de entidades instrumentales del sector público andaluz cuyo capital, aportación constitutiva o participación pertenezca íntegramente a entes de dicho sector podrán y que realicen la parte esencial de su actividad para la Junta de Andalucía la realización en el marco de sus estatutos y en las materias que constituyan sus competencias o su objeto social o fundacional, de los trabajos y actuaciones que precisen, siempre que ejerzan sobre ellas un control análogo al que ejercen sobre sus propios servicios.

SEGUNDO.- Asimismo, conforme a la letra a del apartado 2 del artículo 106 de la mencionada Ley de la Administración de la Junta, será competente para dictar la presente Orden la persona titular de la Consejería. En virtud de cuanto antecede, a propuesta de la Secretaría General Técnica, de conformidad con los preceptos legales citados y demás normas de general y particular aplicación,

DISPONGO

PRIMERO.- Objeto de la encomienda de gestión.

Encomendar a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL) actuaciones de apoyo y soporte para la divulgación y adecuada comunicación de los servicios de CONSUMO RESPONDE que desarrolla la Dirección General de Consumo entre su público objetivo y para la gestión eficiente de los canales y de los contenidos digitales. Además se asesorará a la Dirección General de Consumo en la identificación de eventos de interés, para la promoción de relaciones estratégicas con otros organismos, agentes y medios de comunicación andaluces, así como para el diseño de actos propios que ayuden al objetivo de comunicación y que permitan promocionar la actividad que se desarrolla a través del servicio de CONSUMO RESPONDE.

SEGUNDO.- Plazo de ejecución.

La duración de los trabajos será de 18 meses desde el día de la notificación de la presente Orden siendo posible su prórroga mediante Orden del órgano competente.

TERCERO.- Actuaciones a desarrollar.

Se encomienda a SANDETEL las tareas de asistencia técnica en comunicación enmarcadas en el servicio CONSUMO RESPONDE de la Dirección General de Consumo.

El detalle de todas las actuaciones a realizar se pormenorizan en el PROYECTO TÉCNICO QUE REGIRÁ LA ENCOMIENDA DE GESTIÓN A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (SANDETEL), DE ACTUACIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA EN COMUNICACIÓN ENMARCADAS EN EL SERVICIO "CONSUMO RESPONDE" DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO, incluido como ANEXO a la presente Orden, señalándose, a continuación, algunas generalidades:

- Asistencia en la gestión de la comunicación digital de Consumo Responde.
- Apoyo en la coordinación de la comunicación de Consumo Responde.
- Generación de contenidos de comunicación.
- Gestión de la actualidad informativa.
- Asesoría para la organización y participación en eventos de interés estratégico.

CUARTO.- Condiciones de realización.

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados serán propiedad de la Junta de Andalucía, sin que puedan ser utilizados o divulgados sin el consentimiento expreso de ésta.

Todas las actuaciones que se encomiendan a la empresa sean de carácter material, técnico o de servicios, no suponen nunca una cesión de la titularidad de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio. La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia de la encomienda tendrá un carácter confidencial.

La empresa, en cumplimiento de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco de la presente encomienda conforme a las instrucciones de la DGC de la Consejería, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, lo comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones de la encomienda, será responsable de las infracciones cometidas.

Para la gestión del proyecto y su documentación se utilizarán las herramientas establecidas por la Consejería de Salud.

La encomienda se gestionará como un proyecto integral, asegurando el cumplimiento de sus objetivos a la finalización del plazo de vigencia de la misma.

QUINTO.- Dirección de las actuaciones objeto de la encomienda.

La Dirección de las Actuaciones la ostentará la persona titular del Servicio de Educación y Promoción de Consumidores. Desde esta figura se asumirían las siguientes funciones:

- Llevar a cabo la interlocución con SANDETEL, a través de la figura del Jefe de Proyecto, de todas las tareas relacionadas con la encomienda.
- Dirigir, organizar, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos de la encomienda.
- Coordinar el desarrollo de los trabajos estableciendo las prioridades entre las distintas actividades en función de los objetivos marcados o de las necesidades que pudieran generarse durante la ejecución. Para ello, podrá ser necesario acordar determinadas modificaciones técnicas o asignaciones de personal, a propuesta de la Jefatura de Proyecto, a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Supervisar el programa de realización de los trabajos.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos definidos para la encomienda.
- Definir el alcance, requisitos y las prioridades asignadas a cada actividad de la encomienda.
- Exigir la existencia de los medios y organización necesarios para la ejecución de cada una de las tareas de la encomienda, de acuerdo a la planificación y presupuesto aprobado.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos, así como aprobar los resultados parciales y totales de los mismos.
- La Jefatura de Proyecto será designada por SANDETEL, como responsable de la encomienda. Deberá asumir las siguientes funciones:
- Llevar a cabo la interlocución con la Dirección de las Actuaciones de todas las actividades relacionadas con la encomienda.
- Llevar a cabo la dirección efectiva del equipo encargado de la ejecución de los trabajos encomendados, de acuerdo con las directrices de la Dirección de las Actuaciones.
- Poner en práctica las instrucciones de la Dirección de las Actuaciones.
- Velar por el cumplimiento de los trabajos programados.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Suministrar periódicamente los entregables de la encomienda acordados.
- Suministrar periódicamente datos de los indicadores de gestión establecidos para la encomienda.

El equipo de proyecto será dirigido por el Jefe/a de Proyecto, quien determinará sobre sus competencias y funciones, con vistas a conseguir los objetivos fijados en este proyecto técnico.

SEXTO.- Presupuesto y financiación.

Para la financiación de estas actividades, se consigna un presupuesto es de OCHENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y CINCO EUROS CON UN CÉNTIMOS (89.895,01 euros), IVA incluido, con el desglose indicado en el Anexo I. Este presupuesto incluye el 6% de Gasto Generales.

Este gasto tiene carácter plurianual de acuerdo al artículo 40 del Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, aprobada por Decreto 1/2010, de marzo, que queda distribuida en tres ejercicios (2016, 2017 y 2018), con el siguiente desglose presupuestario:

Anualidad 2016:

Un importe: 8.404,48 euros (OCHO MIL CUATRO CIENTOS CUATRO EUROS CON CUARENTA Y OCHO CÉNTIMOS)

Partida presupuestaria: 2016 1200010000 G/44H/22706/00 01

Anualidad 2017:

Un importe: 60.842,71 euros (SESENTA MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y DOS EUROS CON SETENTA Y UN CÉNTIMOS)

Partida presupuestaria: 2017 1200010000 G/44H/22706/00 01

Anualidad 2018:

Un importe: 20.647,81 euros (VEINTE MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y SIETE EUROS CON OCHENTA Y UN CÉNTIMOS)

Partida presupuestaria: 2018 1200010000 G/44H/22706/00 01

La presente encomienda se somete a los mecanismos de control económico-financiero previstos en el artículo 31 de la Ley 1/2015, de 21 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2016.

SÉPTIMO.- Régimen de pagos.

El pago del importe de los trabajos prestados se efectuará en pagos trimestrales, se efectuará una expedida certificación de conformidad por la Dirección Técnica del Proyecto, una vez comprobado el grado de ejecución de los trabajos y la efectiva prestación del servicio mediante certificación conformada por la Dirección Técnica de los trabajos, en la cual se acreditarán los costes reales incurridos y en la cuantía que corresponda del Impuesto del Impuesto del Valor Añadido.

La acreditación de los costes reales incurridos en la realización de la actuación debe comprender tanto los costes directos como indirectos representativos de los consumos de recursos empleados en la realización del servicio.

Respecto de los costes directos, en la medida en que pueden asignarse inequívocamente a los trabajos, deberán acreditarse mediante una "relación detallada" de los justificantes del gasto (facturas u otros documentos probatorios). La relación comprenderá los datos que permitan su identificación inequívoca, y necesariamente el acreedor, el importe, número de factura o de documento contable, concepto económico, descripción sintética, fecha de devengo y registro, y fecha de pago en su caso. Se presentará adecuadamente estructurada, en función de las actuaciones y operaciones previstas en la encomienda.

Respecto de los costes indirectos, el artículo 106.6 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía dispone que se realizará mediante el "análisis de costes imputados". Este análisis de costes, de acuerdo con la norma contable, supone:

- Una definición previa de los criterios de imputación razonables de los costes indirectos, que habrá de ser documentada por la propia entidad.
- La identificación específica de los costes indirectos asignados al coste del servicio (incluidos, en su caso, los de administración u otros que estén vinculados a la producción), de modo análogo a la de los costes directos.
- El reparto o imputación a las distintas actuaciones encomendadas, en que se especificará el porcentaje de imputación, que habrá de ser congruente con los criterios de imputación.

Los costes indirectos habrán de imputarse por la empresa a los trabajos encomendados en la parte que razonablemente corresponda de acuerdo con principios y normas de contabilidad generalmente admitidas y, en todo caso, en la medida en que tales costes correspondan al periodo en que efectivamente se realizan los trabajos.

Se fija un porcentaje máximo del 6% para gastos generales.

OCTAVO.- Seguimiento y control.

En cuanto al control técnico sobre la ejecución de los trabajos encomendados, además de la supervisión que en cualquier momento pueda realizar la Dirección Técnica, se establece una Comisión de Seguimiento, integrada por la persona titular de la Dirección General de Consumo y por la persona que designe la Empresa Pública asistidos por los técnicos y directivos que cada uno designe, a la cual realizará las reuniones que se estimen oportunas, en las cuales se

analizará la evolución de los trabajos encomendados, y de la que se levantará acta para dejar constancia de las observaciones y acuerdos adoptados.

NOVENO.- Modificación y revocación.

Cuando sea necesario introducir alguna modificación en la encomienda o revocarla, deberá acordarse mediante Orden del mismo órgano que efectuó la encomienda, 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.

Cuando por retraso en el comienzo de la ejecución de la encomienda sobre lo previsto al iniciarse el expediente, por modificaciones en la misma o por cualesquiera otras razones de interés público debidamente justificadas se produjese desajuste entre las anualidades establecidas y las necesidades reales en el orden económico que el normal desarrollo de los trabajos y actuaciones exija, se procederá a reajustar las anualidades por el mismo órgano que efectuó la encomienda, siempre que lo permitan los créditos presupuestarios.

EL CONSEJERO DE SALUD
Aquilino Alonso Viquefita



ANEXO
PROYECTO Y PRESUPUESTO TÉCNICO

Se encomiendan a SANDETEL las tareas de asistencia técnica en comunicación enmarcadas en el servicio "Consumo Responde" de la Dirección General de Consumo.

Objetivos específicos.

Apoyo y soporte para la divulgación y adecuada comunicación de los servicios CONSUMO RESPONDE que desarrolla la Dirección General de Consumo entre su público objetivo y para la gestión eficiente de los canales y de los contenidos digitales. Además se asesorará a la DGC en la identificación de los eventos de interés, para la promoción de relaciones estratégicas con otros organismos, agentes y medios de comunicación andaluces, así como para el diseño de actos propios que ayuden al objetivo de comunicación y que permitan promocionar la actividad que se desarrolla a través del servicio de CONSUMO RESPONDE.

Principales actividades.

Para dar cumplimiento a los objetivos de comunicación de CONSUMO RESPONDE, se encomienda a SANDETEL los trabajos que a continuación se detalla:

- Asistencia en la gestión de la comunicación digital de Consumo Responde.
 - Gestionar los contenidos informativos de la web Consumo Responde.
 - Administrar y gestionar los perfiles en RR.SS. del proyecto.
 - Diseñar, ejecutar y evaluar campañas de comunicación que tengan como soporte estos canales digitales.
 - Identificar prescriptores, "influencers", líderes de opinión y medios especializados en las materias específicas que puedan apoyar en la labor de comunicación y favorecer con ello el cumplimiento de los objetivos propuestos.
 - Desarrollar acciones que contribuyan a la mejora del posicionamiento en Internet del proyecto.
 - Supervisar los contenidos digitales elaborados por parte de otros agentes (Oficinas Provinciales, empresas especializadas, etc.).
 - Elaborar informes mensuales de seguimiento que ofrezcan, en función de los datos a los que se tenga acceso, información sobre el nivel de uso y aprovechamiento de los distintos canales digitales, así como el resultado de la monitorización y de la escucha activa.
 - Proponer mejoras en el diseño de la web y realizar el seguimiento de las mejoras y evoluciones que finalmente se implementen.
 - Llevar a cabo la coordinación con el Servicio de Informática para las gestiones que, relacionadas con la comunicación, afecten al portal web o al resto de canales digitales.

- Apoyo en la coordinación de la comunicación de Consumo Responde.
 - Elaborar con periodicidad trimestral un informe coordinado de actuaciones de comunicación que incluya la actividad en esta materia para todos los canales.
 - Coordinar la actividad de comunicación del proyecto con el equipo de Gabinete de Prensa de la Consejería de Salud así como con las distintas Oficinas Provinciales de Consumo.
 - Participar en el Consejo de Redacción de contenidos de Consumo Responde.
 - Elaborar un manual de estilo para los contenidos de comunicación de Consumo Responde.
 - Proponer si fuera necesario, mecanismos que contribuyan a la coordinación de los distintos canales de atención al público objetivo con los que cuenta el proyecto (Web, Call-Center, FAQs, Redes Sociales...).
 - Apoyo en la difusión de las campañas que se propongan por parte de la Dirección del Proyecto.
 - Apoyar en la organización de ruedas de prensa.

- Generación de contenidos de comunicación.
 - Elaborar textos para intervenciones, notas de prensa e informes relacionados con actuaciones públicas en relación con el proyecto.
 - Redactar contenidos para canales digitales.
 - Asistir en la revisión de comunicados, cartas y otros documentos que se elaboren en el ámbito del proyecto, para mantener una misma línea editorial y estilo informativo.
 - Recibir la información estadística del servicio y elaborar con ella contenidos de comunicación.

- Gestión de la actualidad informativa.
 - Atender a teletipos e informaciones de actualidad.
 - Recopilar información de interés de cada una de las provincias.
 - Elaborar con periodicidad mensual un dossier de prensa con la información más destacada.

- Asesoría para la organización y participación en eventos de interés estratégico.
 - Elaborar con periodicidad semestral una agenda de eventos de interés que puedan contribuir a los objetivos que persigue Consumo Responde.
 - Apoyar en la definición estratégica de eventos informativos y promocionales institucionales en el marco de Consumo Responde.
 - Apoyar en la elaboración de presentaciones e intervenciones para la participación en distintos eventos.

Indicadores de seguimiento.

Indicador de seguimiento	Cantidad		Objetivo final
	Número	Periodicidad	
Informe Coordinado de Actuaciones en Comunicación	1	Trimestral	6
Agenda de Eventos de Interés	1	Semestral	3
Informes de seguimiento de actividad de canales digitales	1	Mensual	18
Manual de estilo de comunicación	1	Global	1
Dossier de prensa con la información más destacada	1	Mensual	18
Contenidos de comunicación descritos en el apartado anterior	n/a	A demanda	n/a

A continuación, se presenta la estimación del presupuesto según naturaleza y categoría del gasto:

LÍNEA DE ACTUACIÓN	IMPORTE TOTAL	2016	2017	2018
ASISTENCIA TÉCNICA EN COMUNICACIÓN ENMARCADAS EN EL SERVICIO "CONSUMO RESPONDE"	70.088,10 €	6.552,69 €	47.437,01 €	16.098,40 €
Subtotal Actuaciones	70.088,10 €	6.552,69 €	47.437,01 €	16.098,40 €
Gastos generales y corporativos (6%)	4.205,28 €	393,16 €	2.846,22 €	965,90 €
Subtotal	74.293,38 €	6.945,85 €	50.283,23 €	17.064,30 €
IVA (21%)	15.601,61 €	1.458,63 €	10.559,48 €	3.583,50 €
TOTAL PRESUPUESTO	89.894,99 €	8.404,48 €	60.842,71 €	20.647,80 €

*El mes de diciembre se factura en el año siguiente

LÍNEA DE ACTUACIÓN	Importe (€)	Sueldo	Dietas y liquidaciones de gastos	Contratos	Sistemas de Información	Comunicaciones	Puesto de Trabajo
ASISTENCIA TÉCNICA EN COMUNICACIÓN ENMARCADAS EN EL SERVICIO "CONSUMO RESPONDE"	70.088,10 €	52.817,53 €	756,00 €	10.440,00 €	- €	- €	6.074,57 €
Subtotal Actuaciones	70.088,10 €	52.817,53 €	756,00 €	10.440,00 €	- €	- €	6.074,57 €
Gastos generales y corporativos (6%)	4.205,28 €	3.169,05 €	45,36 €	626,40 €	- €	- €	364,47 €
Subtotal	74.293,38 €	55.986,58 €	801,36 €	11.066,40 €	- €	- €	6.439,04 €
IVA (21%)	15.601,61 €	11.757,18 €	168,29 €	2.323,94 €	- €	- €	1.352,20 €
TOTAL PRESUPUESTO	89.894,99 €	67.743,76 €	969,65 €	13.390,34 €	- €	- €	7.791,24 €

Desglose presupuestario estimado

Para cada una de las líneas de actuación se incluyen en estas tablas el desglose presupuestario estimado correspondiente a los costes directos que engloban los conceptos de personal, dietas y liquidaciones de gastos y contratos. Asimismo, se incluye la estimación de los diferentes gastos relativos a los costes indirectos.

Para incluir un mayor desglose de costes indirectos, se ha realizado una estimación presupuestaria basada en la imputación de costes de trabajos desarrollados por SANDETEL a través de encomiendas con contenidos similares en años anteriores, considerándose que no se producirían variaciones significativas en dichos importes.

COSTES DIRECTOS

PERSONAL

PERFIL	Nº DE PERSONAS (Media Anual)	COSTE TOTAL
Director	0,05	4.763,40 €
Mandos Intermedios	0,00	- €
Técnicos	1,15	48.054,13 €
TOTAL PERSONAL		52.817,53 €

DIETAS Y LIQUIDACIONES DE GASTOS

NÚMERO DE DESPLAZAMIENTOS ESTIMADO	COSTE ESTIMADO POR DESPLAZAMIENTO	COSTE TOTAL
18	42,00 €	756,00 €
TOTAL DIETAS Y LIQUIDACIONES DE GASTOS		756,00 €

CONTRATOS

TIPO DE CONTRATO	COSTE TOTAL
Asistencia técnica en consultoría (300h. aprox.)	8.400,00 €
Herramienta de monitorización	1.500,00 €
Agencias de viajes	540,00 €
TOTAL CONTRATOS	10.440,00 €

COSTES INDIRECTOS

PUESDO DE TRABAJO

CECO	CRITERIO PARA LA ESTIMACIÓN DEL PARTO ENTRE PROYECTOS	% ESTIMADO QUE SUPONE EN ESTA ENCOMIENDA SOBRE EL TOTAL	IMPORTE ESTIMADO PARA ESTA ENCOMIENDA (DATO A 18 MESES)
TOTAL CECO 2016			

- Numerador: Total recursos: TR
 - Denominador: Recursos imputados a la encomienda: RI
 - Fórmula: RI/TR

CS4001 - EDIFICIOS Y COMUNICACIONES DE DATOS 513.734,00 € 0,60% 3.082,40 €

	- Numerador:	Total recursos: TR	
	- Denominador:	Recursos imputados a la	
	encomienda: RI	encomienda: RI	
	- Fórmula:	RI/TR	
	% imputación = (Consumo línea/Consumo		
	total) * (% imputación a encomienda en par-		
	te trabajo)		
CS4002 - SOPORTE MICROINFORMÁTICA	421.046,00 €	0,60%	2.526,28
CS4003 - TELEFONÍA MÓVIL	77.649,00 €	0,60%	465,89 €
TOTAL PUESTO DE TRABAJO			6.074,57 €
Subtotal Actuaciones			70.088,10 €
Gastos Generales (6%)			4.205,28 €
IVA (21%)			15.601,61 €
TOTAL ENCOMIENDA			89.894,99 €

GLOSARIO.

-Puesto de Trabajo: Costes relativos al puesto de trabajo de las personas que trabajan en la encomienda. Parte proporcional del alquiler del edificio, costes de amortización y mantenimiento de los equipos informáticos de dichas personas, costes de consumo de telefonía móvil.

- CECO: Centro de Costes.

- RRSS: Redes Sociales.

Nº: 12/17	Fecha: 10 de enero de 2017
ASUNTO: Remisión de documentación, Orden	Exp. EG 138/16
Remitente: SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA	
Destinatario: SERVICIO DE EDUCACIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS CONSUMIDORES	

Adjunto se remite Orden del Excelentísimo Consejero de Salud de 16 de diciembre de 2016 por la que se autoriza la **LA ENCOMIENDA DE GESTIÓN A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. (SANDETEL) DE ACTUACIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA EN COMUNICACIÓN ENMARCADAS EN EL SERVICIO "CONSUMO RESPONDE" DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DE LA CONSEJERÍA DE SALUD " 138/16**

EL JEFE DE SERVICIO DE PRESUPUESTOS
Y GESTIÓN ECONÓMICA



Fdo. Ricardo Daza-Duarte

