

RESOLUCIÓN DE LA CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO, PARA LA ENCOMIENDA DE GESTIÓN A LA EMPRESA PÚBLICA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. (SANDETEL), DEL SERVICIO INTEGRADO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN SU MODALIDAD NO PRESENCIAL

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero. El principal objetivo del Servicio Integrado de Atención Ciudadana (en adelante SIAC), es proporcionar asistencia personalizada a la ciudadanía, entidades y asociaciones sobre la información ambiental solicitada en relación al territorio y a las actuaciones que en él desarrolla la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Junta de Andalucía.

Los servicios prestados por el Servicio Integrado de Atención Ciudadana (SIAC) de la Consejería son:

- **Servicio de Información General y Servicio de Información Especializada:** en materia de Agua, Aire, Biodiversidad, Caza y Pesca, Educación Ambiental y Voluntariado, Espacios Naturales Protegidos, Litoral, Montes, Participación e información ambiental, Políticas Ambientales y Sostenibilidad, Residuos, Suelos y subsuelo, Vías pecuarias, Vigilancia y prevención ambiental, y Ordenación del Territorio.
- **Servicio de Asistencia Técnica para la Tramitación Telemática:** con el fin de asesorar y guiar a la ciudadanía en la tramitación telemática, realizando un seguimiento de datos y pasos necesarios para la correcta gestión de sus peticiones y evitando así, en la medida de lo posible, desplazamientos innecesarios.
- **Servicio de Consultas de Expedientes:** asuntos relacionados con el ámbito de la Consejería.

El Servicio Integrado de Atención Ciudadana (SIAC) de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio se caracteriza por ser un servicio multicanal de relación entre la ciudadanía, para gestionar las peticiones de información ambiental recibidas tanto telefónica y como telemáticamente e integra todos a los centros directivos implicados en la Consejería. Se lleva a cabo a través de:

1. vía telemática a través de la web, 24 horas.
2. vía telefónica, de lunes a viernes, de 8,00 a 20,00 h.

Segundo. La Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., (en adelante SANDETEL) es una sociedad mercantil de las prevista en el artículo 75 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía. SANDETEL actúa como medio propio y servicio técnico de la Administración de la Junta de Andalucía, según se prevé en el artículo 106.3 de la mencionada Ley 9/2007,

Código:640xu668GXR34560cBv3yz+A8e1mFE. Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/			
FIRMADO POR	JOSE LUIS HERNANDEZ GARIJO	FECHA	28/04/2017
ID. FIRMA	640xu668GXR34560cBv3yz+A8e1mFE	PÁGINA	1/8

de 22 de octubre, según el cual “*las entidades instrumentales de la Administración de la Junta de Andalucía que reúnan los requisitos establecidos en el apartado 1 de este artículo tendrán la consideración de medio propio y servicio técnico de la Administración de la Junta de Andalucía, de sus agencias y demás poderes adjudicadores dependientes de aquella, a los efectos de la ejecución de obras, trabajos y prestación de servicios que se les encomienden*”.

Tercero. El apartado tercero del Decreto 99/1997, de 19 de marzo, por el que se autoriza a la Empresa Pública de la Radio y Televisión de Andalucía y al Instituto de Fomento de Andalucía para la constitución de una sociedad mercantil relacionada con el sector de las telecomunicaciones, determina el objeto social de SANDETEL:

“Tercero. Objeto social. El objeto social estará constituido por:

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

b) La gestión y el desarrollo de sistemas e instalaciones de telecomunicación del sector público andaluz y, en general, el desarrollo de proyectos derivados de la implantación de nuevas tecnologías de comunicación. “

Cuarto. El Acuerdo de Consejo de Gobierno de 2 de junio de 1998 por el que se crea la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, establece en el punto segundo que para la constitución y adecuado funcionamiento de las misma:

c) Podrá convenir con la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL) la realización de las tareas de supervisión, control y gestión de la Red Corporativa.

La extraordinaria evolución tecnológica de este sector pone al alcance de la Administración de la Junta de Andalucía la posibilidad de implantar nuevos servicios de telecomunicaciones que incrementen la eficacia de su gestión y habiliten nuevas formas de comunicación y prestación de servicios a los ciudadanos.

Quinto. La presente encomienda tiene por objeto encargar a SANDETEL, como empresa especializada en la ejecución de diversos Servicios de Valor Añadido dentro de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, entre los que se encuentran los “Servicios de Centro de Atención a la Ciudadanía”.

Se propone a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A (SANDETEL), por razones de profesionalidad, eficiencia y de economía de escala y por las ventajas que en términos de coste supone la utilización de los medios propios especializados con que cuenta la entidad, para la realización de las actuaciones correspondientes al Servicio Integrado de Atención Ciudadana (SIAC) de la Consejería,

FIRMADO POR	JOSE LUIS HERNANDEZ GARIJO	FECHA	28/04/2017
ID. FIRMA	640xu668GXR34S60cBv3yz+A8e1mFE	PÁGINA	2/8

definido como un servicio multicanal de relación entre la ciudadanía y la Administración, para gestionar las peticiones de información ambiental recibidas tanto telefónica y como telemáticamente e integra todos a los centros directivos implicados en la Consejería. Esta encomienda no suponen en ningún caso la cesión de la titularidad de competencias ni de elementos sustantivos de su ejercicio.

SANDETEL realizará sus actuaciones con arreglo a lo dispuesto en el proyecto técnico, siguiendo las indicaciones de la Dirección Facultativa del Proyecto a quien dará cuenta de la marcha del encargo mediante la presentación de los informes periódicos, reuniones y cuantas actuaciones estén previstas en la documentación interna del Sistema de Gestión de Calidad del SIAC de la CMAOT: Manual de Calidad, Procedimientos Generales, Formatos, Instrucciones Técnicas o protocolos de actuación.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero. La formulación de la presente propuesta de Resolución corresponde al Servicio de Comunicación y Documentación de la Viceconsejería, según las competencias atribuidas por el Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías y el Decreto 216/2015, de 14 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, y en particular le corresponde a la Viceconsejería la coordinación de actuaciones para garantizar el derecho al acceso a la información ambiental y la participación ciudadana, y en particular a la gestión de un sistema integrado de atención a la ciudadanía.

Segundo. La competencia para resolver recae en la persona titular Viceconsejería, en virtud de la Orden de 22 de febrero de 2016, por la que se delegan determinadas competencias en diversos órganos directivos de la Consejería, entre otras la aprobación de los expedientes de encomienda de gestión a entidades instrumentales de la Junta de Andalucía, así como, y en relación a los mismos, las facultades previstas en el artículo 52.1 del Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública sobre aprobación de gastos, su compromiso, liquidación y propuesta de pagos de los correspondientes créditos presupuestarios.

Tercero. SANDETEL es una empresa instrumental de la Junta de Andalucía, constituida mediante Decreto 99/1997, de 19 de marzo, con participación pública, y creada con el objetivo de dar impulso a las actividades relacionadas con las telecomunicaciones, proveer de una infraestructura propia de servicios multimedia, y fomentar el desarrollo de proyectos relacionados con la utilización de nuevas tecnologías; y cuyo objeto social es el fomento de actividades relacionadas con el desarrollo de las telecomunicaciones y la gestión y el desarrollo de sistemas e instalaciones de telecomunicación del sector público andaluz y, en general, el desarrollo de proyectos derivados de la implantación de nuevas tecnologías de comunicación.

Código:640xu668GXR34560cBv3yz+A8e1mFE. Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/			
FIRMADO POR	JOSE LUIS HERNANDEZ GARIJO	FECHA	28/04/2017
ID. FIRMA	640xu668GXR34560cBv3yz+A8e1mFE	PÁGINA	3/8

Cuarto. El artículo 106.2 a) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, establece que la encomienda se formalizará mediante Resolución dictada por la persona competente de la entidad encomendante. A esta Resolución le serán de aplicación todos los extremos establecidos en el artículo 106 de dicha norma.

Vistos los antecedentes de hecho y las demás normas de general aplicación, Viceconsejería,

RESUELVE

Primero. OBJETO DE LA ENCOMIENDA

Se encomiende a SANDETEL, en los términos contenidos en la presente propuesta de Resolución, y bajo la supervisión de la persona designada para dirigir la encomienda, la ejecución de los trabajos necesarios para la prestación del Servicio Integrado de Atención Ciudadana (SIAC) de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, en su modalidad no presencial. Las actividades a llevar a cabo se ajustarán a los términos contenidos en el proyecto técnico y en la Resolución de la encomienda, y se desarrollará bajo la supervisión del servicio competente en la Viceconsejería.

Segundo. DETERMINACIÓN DE LAS ACTUACIONES A REALIZAR, FORMA Y CONDICIONES DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

Para la ejecución de los trabajos objeto de la encomienda a SANDETEL se deberán llevar a cabo las actividades que se describen a continuación y que se detallan exhaustivamente en el Proyecto Técnico:

1. Para la ejecución de los trabajos objeto de la presente encomienda a SANDETEL deberá disponer de: tres unidades de trabajo, una unidad de recepción o primera línea, responsable de recibir y contestar las consultas de la ciudadanía vía telefónica, correo electrónico o cualquier otra herramienta que se disponga al efecto, y una unidad de seguimiento o segunda línea, responsable principalmente de facilitar la información especializada, y la unidad de calidad responsable del Sistema de Gestión de Calidad del SIAC. Los niveles de servicio y responsabilidades asumidas por estas unidades vienen determinados en el Proyecto Técnico anexo a la presente propuesta de Resolución.
2. Las funciones de dirección, control y coordinación de la ejecución de los trabajos encomendados para la gestión del servicio serán responsabilidad de 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 propuesta de Resolución.
3. Corresponde igualmente 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 cual se gestionan las consultas, asegurando las comunicaciones en el entorno de red corporativa y la grabación de las

Código:640xu668GXR34560cBv3yz+A8e1mFE. Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/			
FIRMADO POR	JOSE LUIS HERNANDEZ GARIJO	FECHA	28/04/2017
ID. FIRMA	640xu668GXR34560cBv3yz+A8e1mFE	PÁGINA	4/8

llamadas, en las condiciones y con los requisitos recogidos en el Proyecto Técnico de la presente propuesta de Resolución.

4. La realización de los trabajos objeto de la presente encomienda por parte de SANDETEL no implican la atribución de potestades, funciones o facultades sujetas al Derecho Administrativo, y está sometida a las siguientes condiciones:
 - a. La subcontratación total o parcial de los trabajos deberá tener el visto bueno previo de la persona encargada de la Dirección del Proyecto.
 - b. El personal adscrito a los trabajos dependerá exclusivamente de 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.
 - c. Para la realización de sus actuaciones, 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.
 - d. Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados serán propiedad de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, sin que puedan ser utilizados o divulgados sin el consentimiento expreso de ésta.

Tercero. PLAZO DE EJECUCIÓN

En el artículo 106.2 c) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, se dispone que la resolución se comunicará formalmente a la entidad que reciba la encomienda de gestión, a la que también le será facilitado el proyecto técnico. Por tanto, la encomienda entrará en vigor a partir de la fecha de notificación de la Resolución y el plazo de ejecución será de 14 meses a contar desde el 1 de mayo de 2017, desde la notificación a la empresa, siendo posible su prórroga y/o ampliación mediante Resolución del órgano competente, siempre antes de la finalización de la encomienda.

Cuarto. DIRECCIÓN DE LAS ACTUACIONES

SANDETEL realizará sus actuaciones conforme al documento de definición que se le facilite y siguiendo las indicaciones de la persona titular del Departamento de Comunicación y Atención Ciudadana de Viceconsejería, designada para dirigir y supervisar en cualquier momento la correcta realización del objeto de la encomienda y, especialmente, la verificación de la correcta ejecución de los contratos que para el cumplimiento de dicha finalidad se concierten, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 106.5 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta Andalucía. La persona designada para dirigir las actuaciones asumirá la Dirección del Proyecto, tal y como se recoge en el punto 4.5 del Proyecto Técnico.

Código:640xu668GXR34560cBv3yz+A8e1mFE. Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/			
FIRMADO POR	JOSE LUIS HERNANDEZ GARIJO	FECHA	28/04/2017
ID. FIRMA	640xu668GXR34560cBv3yz+A8e1mFE	PÁGINA	5/8

Quinto. COMPROMISOS Y OBLIGACIONES

A todos los efectos la responsabilidad de la totalidad de los trabajos corresponde a SANDETEL con independencia de las contrataciones que tuviera que realizar para la prestación de determinados servicios, según lo establecido en el artículo 106.7 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, según la cual *“los contratos que deban celebrarse por las entidades que reciban las encomiendas, para la ejecución de las mismas, quedarán sometidos a la legislación de contratos del sector público en los términos que sean procedentes de acuerdo con la naturaleza de la entidad que los celebre y el tipo o 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, las entidades de Derecho Privado deberán observar para su preparación y adjudicación las reglas que procedan”*.

Los contratos que deban celebrarse por SANDETEL para la ejecución de la encomienda, quedarán sometidos a las disposiciones que le resulten de aplicación del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de contratos del Sector Público, y demás disposiciones nacionales y normativas comunitarias relacionadas, de acuerdo a su naturaleza y el tipo o 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, SANDETEL deberán observar para su preparación y adjudicación, las reglas que procedan.

SANDETEL, como órgano contratante, se considera Poder adjudicador en virtud del artículo 3 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de contratos del Sector Público.

Con independencia de lo anterior, SANDETEL presentará, a la finalización de cada anualidad, un informe resumen con la memoria descriptiva de todas las actividades realizadas, grado de cumplimiento de los Niveles de Servicio Objetivo, detalle de los conceptos de gastos e ingresos devengados durante el plazo de ejecución y la liquidación de gastos e ingresos financieros y gastos de gestión correspondientes al ejercicio que se cierre.

Sexto. IMPORTE Y APLICACIÓN PRESUPUESTARIA

Para la financiación de estas actividades, se consigna un presupuesto total de QUINIENTOS DIECINUEVE MIL SETECIENTOS NOVENTA EUROS CON CINCUENTA Y CINCO CÉNTIMOS CON IVA (519.790,55 €). 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 el Decreto Legislativo 1/2010 de 2 de marzo, por lo que se imputará con la siguiente distribución:

- Anualidad 2017: 259.895,28 € a la partida presupuestaria 200001000/G/44F/22706/00
- Anualidad 2018: 259.895,27 € a la partida presupuestaria 200001000/G/44F/22706/00

Código:640xu668GXR34560cBv3yz+A8e1mFE. Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/			
FIRMADO POR	JOSE LUIS HERNANDEZ GARIJO	FECHA	28/04/2017
ID. FIRMA	640xu668GXR34560cBv3yz+A8e1mFE	PÁGINA	6/8

De acuerdo con el artículo 106.2 b) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, se establece el siguiente presupuesto en el que se definen las actuaciones objeto del encargo:

Estimación Presupuesto Encomienda 2017-2018 SIAC				
		Desglose por Unidades de Trabajo (14 meses)	Importe IVA	TOTAL IVA INCL.
Unidad de Coordinación de SANDETEL		51.673,86 €	10.851,51 €	62.525,37 €
	1 Coordinador 50%			
	1 Jefe de Proyecto 40%			
	1 Responsable de Unidad 20%			
Unidad de Atención Telemática SIAC		353.589,32 €	74.253,76 €	427.843,08 €
	Unidad de Recepción de Primer Nivel	123.889,36 €		
	Unidad de Seguimiento y Atención Especializada	158.846,52 €		
	Unidad de Calidad	70.853,44 €		
TOTAL			490.368,45 €	
6% Gastos generales y corporativos			29.422,11 €	
TOTAL PRESUPUESTO			519.790,55 €	

Séptimo. RÉGIMEN DE PAGO

El pago de los gastos efectivamente realizados será abonado, en virtud del artículo 106.6 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, tras la certificación de conformidad por parte de la persona designada para la Dirección del Proyecto.

La periodicidad de estos abonos será de carácter mensual, a excepción de los meses de diciembre y enero que se abonarán conjuntamente, previa presentación de las correspondientes facturas y otros documentos acreditativos del gasto efectuado, así como el análisis de costes imputados directamente a cada actuación, en cuanto a costes de personal y medios materiales propios, así como relación de gastos en la que se indique el importe repercutido por la empresa en concepto de IVA.

Según el artículo 106.6 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, los gastos generales y corporativos de las entidades que reciban las encomiendas podrán ser imputados al coste de las actuaciones encomendadas, hasta un máximo de un 6% de dicho coste.

Código:640xu668GXR34560cBv3yz+A8e1mFE. Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/			
FIRMADO POR	JOSE LUIS HERNANDEZ GARIJO	FECHA	28/04/2017
ID. FIRMA	640xu668GXR34560cBv3yz+A8e1mFE	PÁGINA	7/8

Para el control y seguimiento de las actividades encomendadas a SANDETEL, se definen una serie de indicadores que miden el grado de ejecución y la calidad de las mismas, así como el valor objetivo al que es necesario llegar en cada caso. En este sentido SANDETEL deberá cumplir los objetivos establecidos para los indicadores incluidos en el proyecto técnico y en el Manual de Calidad (MC-03) que es el documento principal del Sistema de Gestión de la Calidad del SIAC.

Octavo. INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE EJECUCIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO ESTABLECIDAS

La Resolución de la encomienda podrá ser revocada por la Consejera, a propuesta de la Secretaría General Técnica, previo informe de la Dirección del Proyecto.

Son causas de revocación:

- a) El incumplimiento de las condiciones de ejecución y calidad del servicio establecidas en el apartado segundo de la presente propuesta de 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.

Noveno. MODIFICACIÓN

Tal como establece el artículo 106.9 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, cuando sea necesario introducir alguna modificación en el encargo, ésta deberá acordarse mediante resolución, sobre la base de la propuesta técnica de la Dirección del Proyecto, 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, modificaciones en la misma o por cualesquiera otras razones de interés público debidamente justificadas se produjese desajuste entre las anualidades establecidas en la presente resolución y las necesidades reales en el orden económico que el normal desarrollo de los trabajos y actuaciones exija, la persona titular de esta Consejería procederá a reajustar las anualidades, siempre que lo permitan los créditos presupuestarios.

Décimo. INSTRUCCIONES DE DESARROLLO Y EJECUCIÓN

Se faculta a la persona titular de la Viceconsejería para dictar cuantas instrucciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución de la Resolución.

EL Viceconsejero
Fdo. Jose Luis Hernández Garijo

FIRMADO POR	JOSE LUIS HERNANDEZ GARIJO	FECHA	28/04/2017
ID. FIRMA	640xu668GXR34560cBv3yz+A8e1mFE	PÁGINA	8/8