

**PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DE LA PRORROGA DE 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**

**1. DATOS ADMINISTRATIVOS**

Expediente : 2017/120548160

Ente Instrumental destinatario de la Encomienda: SANDETEL, S.A.

Importe de la Encomienda: 508.287,96 euros

Plazo de Ejecución inicial: Del 1/05/2017 al 30/06/2018

**2. ANTECEDENTES DE HECHO**

Primero. Por Resolución de 28 de abril de 2017 de la Viceconsejería de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio se encomendó a SANDETEL la gestión del Servicio Integrado de Atención Ciudadana (en adelante SIAC) por un importe de 519.790,55 euros y un plazo de ejecución de 14 meses hasta el 30 de junio de 2018.

Segundo. En base al artículo 7.8d) de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, y siguiendo las instrucciones de la Intervención General de la Junta de Andalucía, la encomienda mencionada es modificada por Resolución de 16 de octubre de 2017. El nuevo presupuesto para la prestación del SIAC de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio queda reajustado a la cantidad de QUINIENTOS OCHO MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE EUROS CON NOVENTA Y SEIS CÉNTIMOS (508.287,96 euros).

Tercero. 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, 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.

Cuarto. El principal objetivo del 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 a través de diferentes canales de acceso:

Código:640xu925PDYQ2CwWlKehvEXl08rNlM. Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>			
FIRMADO POR	MARIA DEL CARMEN BRIONES ALCAÑIZ	FECHA	26/02/2018
ID. FIRMA	640xu925PDYQ2CwWlKehvEXl08rNlM	PÁGINA	1/3

1. Telefónico: el servicio se atiende de lunes a viernes no festivos, de 8.00 a 20.00 horas.
2. Telemático. A través de la web de la Consejería, en el área “A Tu Servicio”, se integra:
  - ✓ El Buzón del Ciudadano, que recibe una media de 2.920 consultas al año de la ciudadanía solicitando información sobre temas relacionados con esta Consejería, así como para facilitar
  - ✓ El Canal de Administración Electrónica, que a fecha actual permite la tramitación telemática de 194 trámites con distinto nivel de telematización. Este canal ha recibido 1.997.7683 visitas desde su puesta en funcionamiento en el año 2010, con alrededor de 9.751.400 páginas vistas.
  - ✓ Asistente Virtual: que es un sistema de inteligencia artificial que trata de resolver las cuestiones planteadas por la ciudadanía en relación con los trámites disponibles en el Canal de Administración Electrónica. Hasta el momento este canal ha atendido un total de 86.514 consultas on-line en relación a los trámites y competencias de la Consejería.

Quinto. A pesar de ser un canal muy empleado por la ciudadanía para realizar consultas sobre trámites y competencias de la Consejería, sobre el Asistente Virtual se vienen detectando una serie de deficiencias que están haciendo que este sistema de inteligencia artificial no sea tan efectivo como debiera.

Sexto. Que la empresa que desarrolló e implementó el software del Asistente Virtual ya no existe por lo que no se le puede solicitar soporte para reparación de las incidencias detectadas y la implementación de las propuestas de mejora necesarias para optimizar el rendimiento del Asistente Virtual.

Séptimo. Como consecuencia de lo anterior, procede aprobar la presente modificación al objeto de adecuar el alcance de la encomienda y poder así abordar las actuaciones necesarias para ir solventando las deficiencias e incidencias que actualmente presenta el Asistente Virtual.

Octavo. El apartado tercero de la Resolución de 28 de abril de 2017 por la que se formalizó la encomienda, estableció su plazo de duración en 14 meses, sin perjuicio de las prórrogas que pudieran acordarse previa resolución dictada al efecto. Persistiendo las causas y razones de interés público que justificaron la formalización de la encomienda como modo de prestación de este servicio, procede acordar su prórroga por el plazo de 12 meses, hasta el 30 de junio de 2019.

**3. FUNDAMENTOS JURÍDICOS**

Primero. Conforme a lo dispuesto respecto a las encomiendas de gestión por el artículo 106.9 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía, cuando sea necesario introducir alguna modificación en el encargo, deberá acordarse mediante

Código:64oxu925PDYQ2CwWlKehvEXl08rNlM. Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>			
FIRMADO POR	MARIA DEL CARMEN BRIONES ALCAÑIZ	FECHA	26/02/2018
ID. FIRMA	64oxu925PDYQ2CwWlKehvEXl08rNlM	PÁGINA	2/3

resolución, sobre la base de la propuesta técnica de la persona designada para dirigir la actuación, integrada por los documentos que justifiquen, describan y valoren dicha modificación.

Segundo. 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, 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..

En vista de las anteriores circunstancias, y teniendo en cuenta lo dispuesto en el art. 106 de la Ley 9/2007, de la Administración de la Junta de Andalucía,

**PROPONE**

1. Aprobar la prórroga por plazo de 12 meses, del 1 de julio de 2018 al 30 de Junio de 2019, de la encomienda formalizada por Resolución de 28 de abril de 2017 y modificada posteriormente por Resolución de 16 de octubre de 2017, a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL) para la gestión del Servicio Integrado de Atención Ciudadana, en los términos contenidos en la presente Resolución y en la propuesta técnica que se incorpora como Anexo.
2. Para la financiación de la encomienda prorrogada, se autoriza un presupuesto adicional de CUATROCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS SETENTA Y CINCO EUROS CON TREINTA Y NUEVE CÉNTIMOS (435.675,39 euros), con la siguiente distribución de anualidades:
  - en el ejercicio 2018 un importe de ciento ochenta y un mil quinientos treinta y un euro, con cuarenta y un céntimo (181.531,41 euros).
  - en el ejercicio 2019 un importe de doscientos cincuenta y cuatro mil ciento cuarenta y tres euros con noventa y ocho céntimos (254.143,98 euros).

La Jefa de Comunicación y Documentación

Fdo. Maria Briones Alcañiz

FIRMADO POR	MARIA DEL CARMEN BRIONES ALCAÑIZ	FECHA	26/02/2018
ID. FIRMA	64oxu925PDYQ2CwWlKehvEXl08rNlM	PÁGINA	3/3