

RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO POR LA QUE SE MODIFICA Y PRORROGA LA ENCOMIENDA A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. (SANDETEL), PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN SU MODALIDAD NO PRESENCIAL, FORMALIZADA POR RESOLUCIÓN DE 15 DE NOVIEMBRE DE 2016, DE LA SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO Y MODIFICADA POR RESOLUCIÓN DE 14 DE NOVIEMBRE DE 2017.

VISTO el expediente tramitado para la segunda modificación y prórroga de la encomienda formalizada por Resolución de 15 de noviembre de 2016 y modificada por Resolución de 14 de noviembre de 2017, a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL), para la gestión del servicio de atención a la ciudadanía en su modalidad no presencial, y en atención a los siguientes,

**ANTECEDENTES DE HECHO**

Primero. Por Resolución de 15 de noviembre de 2016, la Consejería de Economía y Conocimiento encomendó a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL) la gestión del servicio de atención a la ciudadanía en su modalidad no presencial, por plazo de un año y presupuesto máximo de doscientos cincuenta y nueve mil ciento seis euros con cuatro céntimos (259.106,04 euros), IVA incluido.


Segundo. Por Resolución de 14 de noviembre de 2017 de la Secretaría General Técnica de Economía y Conocimiento se modificó la citada encomienda, al objeto de adecuar su presupuesto al criterio de no sujeción al IVA, así como a prorrogar por un año su plazo de duración, ascendiendo el importe de la encomienda tras dicha modificación a la cantidad de quinientos dieciocho mil doscientos doce euros con ocho céntimos (518.212,08 euros).

Tercero. El presupuesto de la encomienda está formulado en base a previsiones de asistencia estimada, con un importe máximo que se materializa con la distribución de los equipos de primera y segunda línea de atención telefónica en función de la demanda de las consultas, la cual varía a lo largo del año dependiendo de las campañas y convocatorias que va poniendo en marcha la Consejería. El abono de los trabajos se realiza previa justificación de los gastos efectivamente realizados por la entidad instrumental.

Cuarto. Del año 2016 (44.641 llamadas) al año 2017 (55.349 llamadas) se ha producido un incremento del 24% en las llamadas recibidas. La próxima puesta en marcha de diversas campañas y convocatorias dirigidas a la ciudadanía que actualmente se encuentran en fase de preparación por parte de la Consejería, se estima va a elevar el número de llamadas y consultas de información al servicio de atención a la ciudadanía en su modalidad no presencial, bastante por encima de su actual capacidad. Para equilibrar la demanda de información con los recursos necesarios para atenderla, es necesario incrementar el presupuesto inicialmente previsto para la ejecución de la encomienda de gestión, al objeto de reforzar las dos líneas de atención en que se organiza la prestación del servicio, en los términos de la propuesta técnica que se aprueba.



Código Seguro de verificación:G0WG/URV2o jBuYeV7d6rvQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	MARIA DE LA LUZ OSORIO TEVA		FECHA	08/03/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	G0WG/URV2o jBuYeV7d6rvQ==	PÁGINA	1/5
				
G0WG/URV2o jBuYeV7d6rvQ==				

Quinto. El apartado quinto de la Resolución de 15 de noviembre de 2016 por la que se formalizó la encomienda, estableció su plazo de duración en un año, 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 y prórroga de la encomienda como modo de prestación de este servicio, procede acordar su segunda prórroga por plazo de un año.

**FUNDAMENTOS JURÍDICOS**

Primero. Conforme a lo dispuesto por el artículo 106.1 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, “las Consejerías, sus agencias y el resto de entidades que deban ser consideradas 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 y que realicen la parte esencial de su actividad para la Junta de Andalucía, en el marco de sus estatutos y en las materias que constituyan sus competencias o su objeto social o fundacional, los trabajos y actuaciones que precisen siempre que se ejerzan sobre ellas un control análogo al que ejercen sobre sus propios servicios”.

Segundo. 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 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.

Tercero. El artículo 7.2.g) del Decreto 205/2015, de 14 de julio, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Economía y Conocimiento, establece que la Secretaría General Técnica tiene atribuidas las competencias de asistencia técnica y administrativa a los órganos superiores y directivos de la Consejería.

Cuarto. De acuerdo con el artículo 3.9.f) de la Orden de 11 de noviembre de 2015, por la que se delegan competencias en órganos directivos de la Consejería de Economía y Conocimiento, en materia de gestión administrativa corresponden a la persona titular de la Secretaría General Técnica las competencias de tramitación y formalización, modificación o prórroga, así como el seguimiento y control de la ejecución, incluido el abono y liquidación de las encomiendas de gestión relativas a materias sobre las que es competente la Secretaría General Técnica.


En su virtud, al amparo de lo dispuesto por el artículo 106 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, previa fiscalización por la Intervención Delegada en la Consejería de Economía y Conocimiento y, en uso de las facultades que le confieren las disposiciones legales vigentes, la persona titular de la Secretaría General Técnica de Economía y Conocimiento,

**RESUELVE**

Primero. Aprobar la segunda modificación y prórroga por plazo de un año, de la encomienda formalizada por Resolución de 15 de noviembre de 2016 a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las



Código Seguro de verificación:G0WG/URV2o jBuYeV7d6rvQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	MARIA DE LA LUZ OSORIO TEVA		FECHA	08/03/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	G0WG/URV2o jBuYeV7d6rvQ==	PÁGINA	2/5
				
G0WG/URV2o jBuYeV7d6rvQ==				

Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL) para la gestión del servicio de atención a la ciudadanía en su modalidad no presencial, en los términos contenidos en la propuesta técnica que se incorpora como Anexo a la presente Resolución.

Segundo. Para la financiación de la modificación y prórroga que se aprueba, se autoriza un presupuesto adicional de trescientos noventa y nueve mil doscientos noventa y seis euros con cuarenta y ocho céntimos (399.296,48 euros), con la siguiente distribución de anualidades:

- en el ejercicio 2018 un importe adicional de cien mil setecientos sesenta y ocho euros con setenta y nueve céntimos (100.768,79 euros).
- en el ejercicio 2019 un importe adicional de doscientos noventa y ocho mil quinientos veintisiete euros con sesenta y nueve céntimos (298.527,69 euros).


El presupuesto de la encomienda asciende tras la segunda modificación y prórroga, a un importe total de novecientos diecisiete mil quinientos ocho euros con cincuenta y seis céntimos (917.508,56 euros) por el período temporal que va desde el 15 de noviembre de 2016 hasta el 14 de noviembre de 2019.

Tercero. La descripción de las actuaciones a realizar, la forma y condiciones de realización de los trabajos, la persona designada para dirigir las actuaciones y, finalmente, los compromisos y obligaciones que asume la entidad encomendada, se ajustarán a lo establecido en las Resoluciones de 15 de noviembre de 2016 y de 14 de noviembre de 2017, que permanecen inalteradas en el resto de sus contenidos, con las modificaciones introducidas en la presente resolución.

EL CONSEJERO DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO  
P.D. LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO  
Orden de 11 de noviembre de 2015  
(BOJA núm. 224 de 18 de noviembre de 2015)



Código Seguro de verificación:G0WG/URV2o jBuYeV7d6rvQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	MARIA DE LA LUZ OSORIO TEVA		FECHA	08/03/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	G0WG/URV2o jBuYeV7d6rvQ==	PÁGINA	3/5
				
G0WG/URV2o jBuYeV7d6rvQ==				

ANEXO

PROPUESTA TÉCNICA PARA LA SEGUNDA MODIFICACIÓN Y PRÓRROGA DE LA ENCOMIENDA A LA “SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A.” (SANDETEL), PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN SU MODALIDAD NO PRESENCIAL, 2016-2017.

El presente documento tiene por objeto definir los requisitos y condiciones de la segunda modificación y prórroga de la encomienda realizada por la Consejería de Economía y Conocimiento a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL), para la gestión del servicio de atención a la ciudadanía en su modalidad no presencial, 2016-2017.

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PRIMERA. La ejecución de los trabajos se ajustará a los términos contenidos en la Resolución de 15 de noviembre de 2016 por la que se formalizó la encomienda y en la Resolución de 14 de noviembre de 2017 por la que se formalizó la primera modificación y prórroga, y se desarrollará bajo la supervisión de la Secretaría General Técnica.

SEGUNDA. Para la ejecución de los trabajos objeto de la encomienda la “Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.” (SANDETEL) deberá reforzar los medios fijados en la Resolución de 15 de noviembre de 2016, ampliando la unidad de recepción o primera línea de atención telefónica con dos Agentes de perfil técnico e incrementando en 816, la bolsa de horas del personal de soporte técnico de la unidad de seguimiento o segunda línea de atención telefónica.

El presupuesto máximo para este refuerzo hasta el 14 de noviembre de 2018 es el siguiente:

PRESUPUESTO ADICIONAL PARA EL REFUERZO DE LAS DOS LÍNEAS DE ATENCIÓN HASTA EL 14 DE NOVIEMBRE DE 2018					
SERVICIOS		Precio	Nº efectivos	Dedicación hasta 14-11-2018	Coste máximo
Unidad de Recepción o Primera Línea	Refuerzo Agente Perfil técnico	14,33 € /hora	2	1958 horas	28.058,14
					IVA 21 %
<b>TOTAL Refuerzo 1º LÍNEA</b>					<b>33.950,35</b>
Unidad de Seguimiento o Segunda Línea	Refuerzo horas soporte técnico avanzado unidad de seguimiento	21,70 € /hora		816 horas	17.707,20
					IVA 21 %
<b>TOTAL Refuerzo 2º LÍNEA</b>					<b>21.425,71</b>
Gastos generales	Máximo hasta 6% sobre costes directos sin IVA				<b>2.745,92</b>
<b>TOTAL</b>					<b>58.121,98</b>



Código Seguro de verificación:G0WG/URV2o jBuYeV7d6rvQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	MARIA DE LA LUZ OSORIO TEVA		FECHA	08/03/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	G0WG/URV2o jBuYeV7d6rvQ==	PÁGINA	4/5



G0WG/URV2o jBuYeV7d6rvQ==

TERCERA. El presupuesto máximo para la prórroga queda como sigue:

PRESUPUESTO SAC CEC SEGUNDA PRORROGA (15-11-2018 a 14-11-2019)					
SERVICIOS	Precio	Nº efectivos	Dedicación anual	Coste medio mensual	
Unidad de Recepción o Primera Línea	Coordinador/a	1	6699 horas	7.648,03	
	Agente Unidad de Recepción	4			
	Refuerzo Agente Perfil Técnico	14,33 €/hora	2	3.301,87	
				IVA 21 %	2.299,48
<b>TOTAL 1º LÍNEA</b>				<b>13.249,38</b>	
Unidad de Seguimiento o Segunda Línea	Perfil técnico	21,70 €/hora	3	4148 horas	7.500,97
	Horas de refuerzo			1152 horas	2.083,20
				IVA 21 %	2.012,68
<b>TOTAL 2º LÍNEA</b>				<b>11.596,85</b>	
Costes directos SANDETEL	Personal propio Dirección proyecto			1.701,57	
	Infraestructura comunicaciones (43,25€/extensión x 10 extensiones)			432,50	
	Infraestructura comunicaciones IVA 21 %			90,83	
<b>Total Costes directos Sandetel</b>				<b>2.224,90</b>	
Gastos generales	Máximo hasta 6% sobre costes directos sin IVA			1.360,09	
<b>TOTAL MENSUAL ENCOMIENDA</b>				<b>28.431,21</b>	



Código Seguro de verificación:G0WG/URV2o jBuYeV7d6rvQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	MARIA DE LA LUZ OSORIO TEVA		FECHA	08/03/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	G0WG/URV2o jBuYeV7d6rvQ==	PÁGINA	5/5



G0WG/URV2o jBuYeV7d6rvQ==