

RESOLUCIÓN DE LA VICECONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO, POR LA QUE SE ENCOMIENDA 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.

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero. El Servicio de Atención a la Ciudadanía de la Consejería de Economía y Conocimiento, en adelante SAC CEC, constituye una forma de atención personalizada a las demandas que la ciudadanía realiza al organismo y sus entidades dependientes, la cual se lleva a cabo a través de dos modalidades:

a) Presencial: Mediante las oficinas de atención a la ciudadanía presentes en todas las Delegaciones Territoriales de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo y en los servicios centrales de la Consejería de Economía y Conocimiento.

b) No presencial: Mediante el Teléfono 955 063 910 o 902 113 000, así como a través del buzón de la página Web de la Consejería de Economía y Conocimiento buzonweb.sac.cec@juntadeandalucia.es

Segundo. La gestión de la modalidad no presencial del SAC respecto al área competencial que en la actualidad corresponde a la Consejería de Economía y Conocimiento, se viene encomendando desde el año 2005 de forma ininterrumpida a la entidad instrumental que tiene como objetivo contribuir al desarrollo y fomento de la innovación y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la sociedad, en la empresa andaluza y en las administraciones públicas (“Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.” SANDETEL) y antes a SADESI, entidad absorbida por aquélla en el año 2012.

Tercero. La elección de la encomienda como modo de prestación de este servicio está justificada en razones de eficiencia y de economía de escala, por la ventaja que en términos de coste supone la utilización de los medios propios con que cuenta la entidad instrumental para la prestación de servicios de *contact center* a todas las Consejerías y Departamentos de la Junta de Andalucía.


FUNDAMENTOS DE DERECHO

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*



C./ Albert Einstein, nº4, Edif. World Trade Center, Isla de la Cartuja. 41092-Sevilla
Telfs: 902 11 30 00 / 955 06 39 10
www.juntadeandalucia.es/economiainnovacioncienciayempleo

Código Seguro de verificación:2R/iCK23U5TzEMIV4aZzbA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionciencia/verifirma2>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ANTONIO JOSE VALVERDE ASENCIO		FECHA	16/11/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	2R/iCK23U5TzEMIV4aZzbA==	PÁGINA	1/12
				
2R/iCK23U5TzEMIV4aZzbA==				

constitutiva o participación pertenezca íntegramente a entes de dicho sector 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. La “Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.”, (SANDETEL), es una sociedad mercantil adscrita a la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio de la Junta de Andalucía que fue constituida mediante 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, siendo su objeto social el fomento de actividades relacionadas con el desarrollo de las telecomunicaciones, 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.

La “Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.”, (SANDETEL) tiene la consideración de medio propio y servicio técnico de la Administración de la Junta de Andalucía a los efectos de la prestación de los servicios que se encomiendan, por reunir los requisitos previstos en el 106.1 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre.

Tercero. Conforme a lo dispuesto en el artículo 1.5.b) de la Orden de 5 de junio de 2013, por la que se delegan competencias en órganos directivos de la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo, aplicable en virtud de lo dispuesto en la Disposición transitoria segunda del Decreto 205/2015, de 14 de julio, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Economía y Conocimiento, en materia de gestión administrativa corresponden a la persona titular de la Viceconsejería las competencias sobre encomiendas de gestión que puedan formalizarse por la Consejería.

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




RESUELVE:

Primero. Aprobar el proyecto técnico de la encomienda para la gestión del servicio de atención a la ciudadanía en su modalidad no presencial que se incorpora como Anexo a la presente Resolución.

C./ Albert Einstein, nº4, Edif. World Trade Center, Isla de la Cartuja. 41092-Sevilla
Telfs: 902 11 30 00 / 955 06 39 10
www.juntadeandalucia.es/economiainnovacioncienciayempleo

Código Seguro de verificación:2R/iCK23U5TzEMIv4aZzbA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionciencia/verifirma2>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ANTONIO JOSE VALVERDE ASENCIO		FECHA	16/11/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	2R/iCK23U5TzEMIv4aZzbA==	PÁGINA	2/12
				
2R/iCK23U5TzEMIv4aZzbA==				

Segundo. 1. Encomendar a la “Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.” (SANDETEL), en los términos contenidos en la presente Resolución y en el Proyecto Técnico que se aprueba, la ejecución de los trabajos necesarios para la gestión del servicio de atención a la ciudadanía de la Consejería de Economía y Conocimiento (SAC CEC) en su modalidad no presencial, que deberán ejecutarse bajo la supervisión de la Secretaría General Técnica.

2. La presente encomienda de gestión no supone cesión de la titularidad de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio, siendo responsabilidad de la Consejería de Economía, y Conocimiento dictar cuantos actos o resoluciones de carácter jurídico den soporte o en los que se integre la concreta actividad material objeto de la presente encomienda de gestión.

Tercero. 1. Para la ejecución de los trabajos objeto de la presente encomienda la “Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.” (SANDETEL) deberá disponer de dos 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 por cualquier otra herramienta que se disponga al efecto, y una unidad de seguimiento o segunda línea, responsable principalmente de facilitar a la ciudadanía la información especializada y asistencia informática con tramitadores. Los niveles de servicio y responsabilidades asumidas por estas unidades vienen determinados en el Proyecto Técnico anexo a la presente Resolución.


2. 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). Sin perjuicio de las facultades de supervisión y verificación de la correcta realización del objeto de la encomienda que se atribuyen a la Dirección de Actuaciones en el apartado sexto de la presente Resolución, corresponden 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.

3. 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.



C./ Albert Einstein, nº4, Edif. World Trade Center, Isla de la Cartuja. 41092-Sevilla
Telfs: 902 11 30 00 / 955 06 39 10
www.juntadeandalucia.es/economiainnovacioncienciayempleo

Código Seguro de verificación: 2R/iCK23U5TzEMIv4aZzbA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionciencia/verifirma2>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ANTONIO JOSE VALVERDE ASENCIO		FECHA	16/11/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	2R/iCK23U5TzEMIv4aZzbA==	PÁGINA	3/12
				
2R/iCK23U5TzEMIv4aZzbA==				

Cuarto. 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 implica 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 la empresa 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. 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, la entidad instrumental 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 aquella, 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.
3. 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.
4. Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados serán propiedad de la Consejería de Economía y Conocimiento, sin que puedan ser utilizados o divulgados sin el consentimiento expreso de ésta.



Quinto. La presente encomienda de gestión tendrá una duración de un año desde la fecha de su comunicación o notificación a la entidad encomendada, sin perjuicio de las prórrogas que puedan acordarse previa Resolución dictada al efecto.

C./ Albert Einstein, nº4, Edif. World Trade Center, Isla de la Cartuja. 41092-Sevilla
Telfs: 902 11 30 00 / 955 06 39 10
www.juntadeandalucia.es/economiainnovacioncienciayempleo

Código Seguro de verificación: 2R/iCK23U5TzEMIv4aZzbA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionciencia/verifirma2>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ANTONIO JOSE VALVERDE ASENCIO		FECHA	16/11/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	2R/iCK23U5TzEMIv4aZzbA==	PÁGINA	4/12
				
2R/iCK23U5TzEMIv4aZzbA==				

Sexto. Para realizar el seguimiento del encargo, se designa a la persona que ocupa el puesto 11422310 CONSEJERO TECNICO – PROCESOS Y PROYECTOS, adscrito a Coordinación de la Secretaría General Técnica, encargada de la Dirección de las Actuaciones, quien velará por el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la presente encomienda, pudiendo supervisar en cualquier momento la correcta realización de su objeto y, especialmente, verificar la correcta ejecución de los contratos que para el cumplimiento de dicha finalidad se concierten.

Séptimo. 1. El presupuesto máximo de la encomienda, determinado conforme a la valoración económica que figura en el Proyecto Técnico aprobado, asciende a la cantidad de doscientos ochenta y seis mil novecientos noventa y un euros con sesenta y cuatro céntimos (286.991,64 euros). De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 7.8º de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, en su redacción dada por la Ley 28/2014, de 27 de noviembre, los servicios prestados en virtud de la presente encomienda no están sujetos al Impuesto sobre el Valor Añadido.

2. Dicho presupuesto está formado por dos partidas de costes directos relacionados con los servicios de atención ciudadana en primera y segunda línea, los cuales son objeto de subcontratación por la entidad encomendada, incluyendo su importe el IVA soportado por ésta.

3. La tercera partida del presupuesto está constituida por los costes directos de Sandetel para la gestión del proyecto encomendado, integrados por los gastos de dirección del proyecto por medio de personal propio, que no incluyen IVA, y los gastos de infraestructura de comunicaciones que sí incorporan el IVA soportado. Los costes directos están presupuestados con un máximo de 2.023,33 euros/mes que deberán justificarse en cada factura.

4. Además, se autoriza a dicha sociedad a imputar como gastos generales o costes indirectos del proyecto un máximo del 6% sobre el presupuesto de ejecución material, esto es, sobre la suma de las tres partidas de costes directos sin incluir el IVA.


Octavo. Para la financiación de la encomienda, se autoriza un presupuesto de doscientos ochenta y seis mil novecientos noventa y un euros con sesenta y cuatro céntimos (286.991,64 euros), distribuido en dos ejercicios:

- en el ejercicio 2015 un importe de treinta y cuatro mil doscientos setenta y nueve euros con sesenta y dos céntimos (34.279,62 euros), con cargo a la partida presupuestaria 110001 0000 G/61J/22709/00 01.



C./ Albert Einstein, nº4, Edif. World Trade Center, Isla de la Cartuja. 41092-Sevilla
Telfs: 902 11 30 00 / 955 06 39 10
www.juntadeandalucia.es/economiainnovacioncienciayempleo

Código Seguro de verificación:2R/iCK23U5TzEMIV4aZzbA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionciencia/verifirma2>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ANTONIO JOSE VALVERDE ASENCIO		FECHA	16/11/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	2R/iCK23U5TzEMIV4aZzbA==	PÁGINA	5/12
				
2R/iCK23U5TzEMIV4aZzbA==				

- en el ejercicio 2016 un importe de doscientos cincuenta y dos mil setecientos doce euros con dos céntimos (252.712,02 euros), con cargo a la partida presupuestaria 110001 0000 G/61J/22709/00 01.

Noveno. El pago de los gastos efectivamente realizados será abonado, tras la certificación de conformidad por parte de la persona designada para la Dirección de Actuaciones. La periodicidad de estos abonos será de carácter mensual, previa presentación de las correspondientes facturas y otros documentos acreditativos del gasto efectuado, admitidos en Derecho, 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 soportado por la empresa en concepto de IVA.

Décimo. 1.La presente Resolución podrá ser modificada o revocada por el Consejero, a propuesta de la Secretaría General Técnica.

2. Son causas de revocación:

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

3.Conforme a lo dispuesto por 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, 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.


Undécimo. Se faculta a la Secretaría General Técnica para dictar cuantas instrucciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución de la presente Resolución.

EL CONSEJERO DE ECONOMIA Y CONOCIMIENTO
 P.D. (Orden 5-06-2013, BOJA núm. 114 de 13 de junio de 2013)
EL VICECONSEJERO DE ECONOMIA Y CONOCIMIENTO



C./ Albert Einstein, nº4, Edif. World Trade Center, Isla de la Cartuja. 41092-Sevilla
 Telfs: 902 11 30 00 / 955 06 39 10
www.juntadeandalucia.es/economiainnovacioncienciayempleo

Código Seguro de verificación:2R/iCK23U5TzEMIV4aZzbA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionciencia/verifirma2>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ANTONIO JOSE VALVERDE ASENCIO		FECHA	16/11/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	2R/iCK23U5TzEMIV4aZzbA==	PÁGINA	6/12
				
2R/iCK23U5TzEMIV4aZzbA==				

ANEXO

PROYECTO TÉCNICO DE 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.

El presente documento tiene por objeto definir los requisitos y condiciones de ejecución de la encomienda para la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en su modalidad no presencial, de la Consejería de Economía y Conocimiento, que se someterá a las siguientes

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PRIMERA. La ejecución de los trabajos necesarios para la gestión del servicio de atención a la ciudadanía de la Consejería de Economía y Conocimiento (SAC CEC) en su modalidad no presencial, se ajustará a los términos contenidos en el presente proyecto y en la Resolución de encomienda, y se desarrollará bajo la supervisión de la Secretaría General Técnica.

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 Economía y Conocimiento 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 Recepción o Primera Línea. Esta unidad será la responsable de recibir las consultas de la ciudadanía vía telefónica, correo electrónico o cualquier otra herramienta que se disponga al efecto, de contestar aquellas cuestiones sobre información general y asistencia técnica básica que la ciudadanía demande y realizar encuestas de satisfacción.

Los niveles de servicio y responsabilidades asumidas por esta unidad vienen determinados en la Carta de Servicios y en la documentación interna del Sistema de Gestión de Calidad que se aprueben y en concreto por los siguientes indicadores:



C./ Albert Einstein, nº4, Edif. World Trade Center, Isla de la Cartuja. 41092-Sevilla
Telfs: 902 11 30 00 / 955 06 39 10
www.juntadeandalucia.es/economiainnovacioncienciayempleo

Código Seguro de verificación:2R/iCK23U5TzEMIV4aZzbA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionciencia/verifirma2>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ANTONIO JOSE VALVERDE ASENCIO		FECHA	16/11/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	2R/iCK23U5TzEMIV4aZzbA==	PÁGINA	7/12
				
2R/iCK23U5TzEMIV4aZzbA==				

- El servicio estará disponible para la ciudadanía de lunes a viernes laborables en horario de 9:00 a 15:00, excepto los días 24 y 31 de diciembre.
- El número de Agentes asignados al servicio, según la demanda prevista está dimensionado con un contingente de 5 al día incluido aquél que además realice las tareas de coordinación; todo aumento en el número total de agentes vendrá determinado de forma que la productividad media no sea inferior al 90%. El incremento o sustitución de Agentes deberá garantizar los principios de capacidad y conocimiento.
- Dar respuesta a las consultas realizadas por la ciudadanía, contestando de forma inmediata al menos el 80% de las consultas telefónicas realizadas, admitiéndose un error no mayor del 3% en las respuestas verificadas con un muestreo del 95% de confianza.
- Planificar las cargas de trabajo para que el nivel de rechazo medio mensual no supere el 15%.
- 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 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: Nombre, apellidos y sexo de la persona que realiza la consulta, teléfono de contacto, respuesta expresa a la solicitud de autorización para la realización de encuestas, motivo de la llamada y respuesta dada a la consulta. En el caso de que la persona no desee aportar sus datos identificativos, deberá hacerse constar.

1.2. Unidad de Seguimiento o Segunda línea. Dicha unidad será responsable principalmente de facilitar la información especializada y asistencia informática con tramitadores, 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 Recepción o primera línea de atención


Los niveles de servicio y responsabilidades asumidas por esta unidad vienen determinados en la Carta de Servicios y en la documentación interna del Sistema de Gestión de Calidad que se aprueben y en concreto por los siguientes indicadores:

- El servicio estará disponible para la ciudadanía de lunes a viernes laborables en horario de 9:00 a 15:00, excepto los días 24 y 31 de diciembre.



C./ Albert Einstein, nº4, Edif. World Trade Center, Isla de la Cartuja. 41092-Sevilla
Telfs: 902 11 30 00 / 955 06 39 10
www.juntadeandalucia.es/economiainnovacioncienciayempleo

Código Seguro de verificación:2R/iCK23U5TzEMIv4aZzbA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionciencia/verifirma2>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ANTONIO JOSE VALVERDE ASENCIO		FECHA	16/11/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	2R/iCK23U5TzEMIv4aZzbA==	PÁGINA	8/12
				
2R/iCK23U5TzEMIv4aZzbA==				

- Mantener actualizada la base de datos de conocimiento con las respuestas facilitadas a la ciudadanía por el personal técnico de segunda o de tercera línea, que sean representativas para 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.
- Autoformación de su personal.
- Apoyo a la formación de la unidad de recepción.
- Relaciones con el personal técnico de tercera línea (por tercera línea se entiende a las distintas unidades administrativas de la Consejería de Economía y Conocimiento)
- Contestar a las consultas no respondidas por la unidad de recepción, controlando que el plazo de respuesta no supere los dos días hábiles, siempre que no existan actuaciones dependientes del tercer nivel.
- Previsiones de entradas en vigor de nuevas aplicaciones u órdenes, comunicación a la coordinación del proyecto.
- Planificación de la carga de trabajo.
- El equipo asignado a esta Unidad deberá contar como mínimo con el número de técnicos planificados en esta encomienda. El incremento o sustitución de los componentes de esta Unidad deberá ser autorizado por la persona designada para la dirección de Actuaciones, previa modificación de la resolución de encomienda cuando proceda.

2. Unidades de Control

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 en la Carta de Servicios y en la documentación interna del Sistema de Gestión de Calidad que se aprueben y en concreto por los siguientes indicadores:


2.1 Dirección del proyecto

- Dirigir la ejecución el proyecto en las condiciones mas eficaces y rentables para los intereses de la Consejería haciendo un especial hincapié en el cumplimiento de la carta de servicios.
- Aprobar y seguir el planning semanal de trabajo de cada unidad.
- Conocer las previsiones de entrada en vigor de nuevas aplicaciones u órdenes.



C./ Albert Einstein, nº4, Edif. World Trade Center, Isla de la Cartuja. 41092-Sevilla
Telfs: 902 11 30 00 / 955 06 39 10
www.juntadeandalucia.es/economiainnovacioncienciayempleo

Código Seguro de verificación:2R/iCK23U5TzEMIv4aZzbA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionciencia/verifirma2>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ANTONIO JOSE VALVERDE ASENCIO		FECHA	16/11/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	2R/iCK23U5TzEMIv4aZzbA==	PÁGINA	9/12
				
2R/iCK23U5TzEMIv4aZzbA==				

- 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, teniendo en cuenta que la acumulación de medidas correctivas a una unidad supone la extinción del contrato con la empresa proveedora.
- 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 la aplicaciones propias del servicio, CAU, 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.


2.2 Proveedora de servicios

- Asegurar el funcionamiento de la línea 955 063 910 o 902 113 000 configurando dos colas de atención que discrimine las llamadas en función del ámbito competencial de la Consejería de Economía y Conocimiento y de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio.
- Asegurar el funcionamiento e idoneidad del equipo de seguimiento y medición a través del que se gestionan las llamadas realizadas al SAC CEC 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.
- Asegurar el funcionamiento e idoneidad del equipo de grabación de llamadas, adoptando medidas especiales si 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 del proyecto 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.



C./ Albert Einstein, nº4, Edif. World Trade Center, Isla de la Cartuja. 41092-Sevilla
Telfs: 902 11 30 00 / 955 06 39 10
www.juntadeandalucia.es/economiainnovacioncienciayempleo

Código Seguro de verificación: 2R/iCK23U5TzEMIv4aZzbA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionciencia/verifirma2>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ANTONIO JOSE VALVERDE ASENCIO		FECHA	16/11/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	2R/iCK23U5TzEMIv4aZzbA==	PÁGINA	10/12
				
2R/iCK23U5TzEMIv4aZzbA==				

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 de Actuaciones.

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 de Actuaciones 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 que se apruebe.

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, grado de cumplimiento de los objetivos, detalle de los conceptos de gastos e ingresos devengados durante el período y la liquidación de gastos e ingresos financieros y de gastos de gestión imputables al proyecto correspondientes a dicho período.

CUARTA. Las tarifas y efectivos máximos aplicables en función de los perfiles que componen cada unidad serán:

- Unidad de recepción o primera línea
 - Agentes de primera línea á 14,26 euros/hora, hasta un máximo en cómputo anual de 7.500 horas.
- Unidad de seguimiento o segunda línea
 - Personal técnico a 21,25 euros/hora, hasta un máximo en cómputo anual de 4.650 horas.
- Unidad de control
 - Compuesta por la Jefatura de Proyecto, imputable como coste directo y presupuestado por la “Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.” (SANDETEL)

En forma esquemática la valoración económica del presupuesto es la siguiente:



C./ Albert Einstein, nº4, Edif. World Trade Center, Isla de la Cartuja. 41092-Sevilla
Telfs: 902 11 30 00 / 955 06 39 10
www.juntadeandalucia.es/economiainnovacioncienciayempleo

Código Seguro de verificación: 2R/iCK23U5TzEMIV4aZzbA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionciencia/verifirma2>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ANTONIO JOSE VALVERDE ASENCIO		FECHA	16/11/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	2R/iCK23U5TzEMIV4aZzbA==	PÁGINA	11/12



2R/iCK23U5TzEMIV4aZzbA==

SERVICIOS		Tarifa	Nº efectivos	horas/año	Dedicación anual	Coste medio mensual
Unidad de Recepción o Primera Línea	Coordinador/a	14,26 € /hora	1	1500	7500 horas	8.913,00
	Agente Unidad de Recepción		4	6000		
						IVA 21 %
TOTAL 1º LÍNEA						10.784,73
Unidad de Seguimiento o Segunda Línea	Perfil técnico	21,25 € /hora	3	1550	4650 horas	8.234,00
						IVA 21 %
TOTAL 2º LÍNEA						9.963,14
Costes directos SANDETEL	Personal propio Dirección proyecto					1.500,00
	Infraestructura comunicaciones (43,25€ /extensión x 10 extensiones)					432,50
	Infraestructura comunicaciones IVA 21 %					90,83
TOTAL COSTES DIRECTOS SANDETEL						2.023,33
Gastos generales	Máximo 6% sobre costes directos sin IVA					1.144,77
TOTAL MENSUAL ENCOMIENDA						23.915,97



C./ Albert Einstein, nº4, Edif. World Trade Center, Isla de la Cartuja. 41092-Sevilla
Telfs: 902 11 30 00 / 955 06 39 10
www.juntadeandalucia.es/economiainnovacioncienciayempleo

Código Seguro de verificación: 2R/iCK23U5TzEMIV4aZzbA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionciencia/verifirma2>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ANTONIO JOSE VALVERDE ASENCIO		FECHA	16/11/2015
ID. FIRMA	nucleoafv5.cice.junta-andalucia.es	2R/iCK23U5TzEMIV4aZzbA==	PÁGINA	12/12



2R/iCK23U5TzEMIV4aZzbA==