

RESOLUCIÓN DE LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA DE ECONOMÍA, CONOCIMIENTO, EMPRESAS Y UNIVERSIDAD POR LA QUE SE ENCARGA A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN SU MODALIDAD NO PRESENCIAL.

Visto el expediente de Encargo a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL) de la ejecución de los trabajos necesarios para la gestión del Servicio de Atención a la Ciudadanía de la Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad (en adelante CECEU) en su modalidad no presencial, se constatan los siguientes,

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero. El artículo 80 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía dispone que toda la ciudadanía tiene derecho a ser informada, en general, sobre los servicios de la Administración de la Junta de Andalucía y, en particular, sobre los asuntos que le afecten.

En orden a facilitar el derecho a la información de la ciudadanía, y sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia Pública de Andalucía, acceso a la información pública y buen gobierno, la Administración de la Junta de Andalucía está obligada a:

- a) Informar de manera actualizada sobre la organización propia y sobre los principales servicios y prestaciones públicos, así como facilitar toda aquella información relativa a la identificación y la localización de los órganos y unidades administrativas, especialmente a través de páginas web claras, completas, accesibles y actualizadas.
- b) Ofrecer información general sobre los procedimientos vigentes de la competencia de la Administración de la Junta de Andalucía, utilizando especialmente para ello las vías electrónicas que permitan un acceso rápido y eficaz a dicha información.
- c) Adoptar las estrategias multicanales de atención a la ciudadanía al objeto de ampliar e integrar las vías de información entre la Administración y la ciudadanía.
- d) Informar sobre los medios de impugnación y de reclamación al alcance del ciudadano.

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 1/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Segundo. El Servicio de Atención a la Ciudadanía (en adelante SAC), de la CECEU, constituye una forma de atención personalizada, empática y resolutive a las demandas que la ciudadanía realiza al órgano y sus entidades dependientes, la cual se lleva a cabo a través de dos modalidades:

- Modalidad Presencial: donde se ofrece atención presencial a través de las Delegaciones Territoriales que la Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad tiene repartidas por todo el territorio de la Comunidad Autónoma. El horario de atención es de lunes a viernes laborables en horario de 09:00 a 14:00 horas.
- Modalidad No Presencial. El servicio se ofrece por vía telefónica disponible de lunes a viernes de 09:00 horas a 15:00 horas ininterrumpidas, así como las 24 horas a través del buzón de la página web de CECEU buzonweb.sac.ceceu@juntadeandalucia.es

La modalidad no presencial es la que constituye el objeto del encargo.

Tercero. Mediante Resolución de 15 de noviembre de 2016 de la entonces denominada Consejería de Economía y Conocimiento, prorrogada por Resolución de 14 de noviembre de 2017, nuevamente prorrogada por Resolución de 8 de marzo de 2018, y modificada por Resolución de 14 de noviembre de 2019, por la que se amplía el plazo de ejecución hasta el día 14 de mayo de 2020, se encargó a SANDETEL el Servicio de Atención a la Ciudadanía en su modalidad no presencial, el cual constituye una forma de atención personalizada a las necesidades y demandas de la ciudadanía en relación a las competencias atribuidas legalmente a la CECEU.

Cuarto. Para continuar con la prestación del citado Servicio, se considera que la mejor opción es el recurso al Encargo como cauce jurídico por el que el poder adjudicador se provee de los Servicios antes descritos está justificado por las condiciones especiales de ejecución concurrentes en el medio propio y en los medios materiales y personales con los que cuenta éste, y habida cuenta de que, según el Decreto 99/1997, de 19 de marzo, tras la modificación llevada a cabo en el mismo por el Decreto 76/2014, se reconoce como actividad incluida en el objeto social de esta entidad 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. Dicha justificación se expone detalladamente en la memoria justificativa adjunta a este documento.

La CECEU no dispone actualmente de los medios personales y materiales necesarios para la realización de las tareas y actividades que comportan este servicio y ante la conveniencia de no ampliación de los mismos, se hace preciso contar con la colaboración externa de una empresa especializada en estas funciones. Para la prestación de este servicio se requiere una infraestructura propia de Contact Center: ACD (Distribuidor Automático de Llamadas), Grabadora de Conversaciones y puestos de trabajo disponibles para contar con la flexibilidad de dimensionamiento, dados los picos de actividad que tiene el servicio, que deben estar habilitados con teléfonos especialmente configurados con el ACD. La gestión del servicio debe ser prestada

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 2/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



por personal que tenga conocimientos específicos de Contact Center y Atención a Usuarios, con la finalidad de sacar el máximo rendimiento a las productividades del personal y para que el servicio se preste de forma eficiente (confección de plannings diarios adaptados a las curvas de llamadas así como a la carga de otros canales de atención, monitorización de agentes etc..). A efectos de eficiencia en los costes, las extensiones del Contact Center deben estar incorporadas en la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.

Si bien la opción más adecuada para la cobertura de estos servicios sería a través del recurso a los acuerdos marco de contratación centralizada previstos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, al no haber habilitado los mismos la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, competente para ello a través de la Dirección General de Patrimonio, de conformidad con lo previsto en el Decreto 101/2019, de 12 de febrero, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, la forma más eficaz para cubrir estos servicios es mediante el recurso al encargo de ejecución a medio propio, como medio para ejecutar de manera directa prestaciones propias de un contrato de servicios, a través de un medio propio personificado, a cambio de una compensación tarifaria.

Quinto. SANDETEL cumple la condición de ser medio propio personificado respecto a la CECEU de acuerdo a lo establecido en el artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, condición que queda acreditada por:

- Acuerdo de 2 de octubre de 2018, del Consejo de Gobierno, por el que se presta conformidad para que la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. actúe como medio propio personificado de la Administración de la Junta de Andalucía y de las entidades del sector público vinculadas o dependientes de ella.
- Documento de SANDETEL de 12 de diciembre de 2019 que certifica la no alteración de las condiciones que dieron lugar a la declaración como medio propio adoptada por Acuerdo de 2 de octubre de 2018, del Consejo de Gobierno.
- Documento de SANDETEL de 5 de diciembre de 2018 que certifica la inclusión en sus estatutos de las cláusulas exigibles para su declaración como medio propio personificado de la Administración de la Junta de Andalucía y de las entidades del sector público vinculadas o dependientes de ella.

SANDETEL es la empresa pública de referencia en materia TIC en la Administración de la Junta de Andalucía, con una alta especialización en la dirección y gestión de este tipo de centros estratégicos para la Administración, desarrollando las labores de supervisión y control orientadas a optimizar la eficiencia, seguridad y de alta disponibilidad de los mismos. SANDETEL dada su naturaleza jurídica, su carácter de medio propio personificado de la CECEU y en virtud de la experiencia acumulada, está facultada para garantizar la correcta gestión de este tipo de

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 3/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Servicios de Atención a la Ciudadanía y permite la unificación de los distintos organismos bajo unas infraestructuras compartidas.

Sexto. El 25 de febrero de 2020 se acuerda el inicio del expediente de Encargo a SANDETEL, de los trabajos necesarios para la gestión del SAC de la CECEU.

Séptimo. El día de de 2020 se autoriza el gasto por esta Secretaria General Técnica, tras contabilización del documento contable AD .

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero. La regulación básica, a nivel estatal, de la figura del encargo a medio propio se encuentra recogida en el artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP) y artículo 86 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Alguno de los aspectos relativos a competencias y procedimientos en relación con los encargos, a nivel autonómico, continúan rigiéndose por lo dispuesto en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía (en adelante LAJA).

Los Servicios incluidos en el encargo son propios de los contratos de Servicios, como se exige en el artículo 32 apartado 1 de la ley LCSP.

Segundo. Conforme a lo dispuesto por el artículo 106.1 de la LAJA, aún vigente *“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 antes 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”.*

Tercero. La CECEU no dispone actualmente de los medios personales y materiales necesarios para la realización de las tareas y actividades que comportan este servicio y ante la conveniencia de no ampliación de los mismos, se hace preciso contar con la colaboración externa de una empresa especializada en estas funciones. Para la prestación de este servicio se requiere una infraestructura propia de Contact Center: ACD (Distribuidor Automático de Llamadas), Grabadora de Conversaciones y puestos de trabajo disponibles para contar con la flexibilidad de dimensionamiento, dados los picos de actividad que tiene el servicio, que deben estar habilitados con teléfonos especialmente configurados con el ACD. La gestión del servicio debe ser prestada por personal que tenga conocimientos específicos de Contact Center y Atención a Usuarios, con

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 4/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



la finalidad de sacar el máximo rendimiento a las productividades del personal y para que el servicio se preste de forma eficiente (confección de plannings diarios adaptados a las curvas de llamadas así como a la carga de otros canales de atención, monitorización de agentes etc.). A efectos de eficiencia en los costes, las extensiones del Contact Center deben estar incorporadas en la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.

Si bien la opción más adecuada para la cobertura de estos servicios sería a través del recurso a los acuerdos marco de contratación centralizada previstos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, al no haber habilitado los mismos la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, competente para ello a través de la Dirección General de Patrimonio, de conformidad con lo previsto en el Decreto 101/2019, de 12 de febrero, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, la forma más eficaz para cubrir estos servicios es mediante el recurso al encargo de ejecución a medio propio.

SANDETEL es una sociedad mercantil conforme a los artículos 75 de la LAJA, y artículo 5 del Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, aprobado por Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo. En la actualidad se encuentra adscrita a la Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad de la Junta de Andalucía en virtud del Decreto del Presidente 6/2019, de 11 de febrero, por el que se modifica el Decreto del Presidente 2/2019, de 21 de enero de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías. 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. 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 encargan, por reunir los requisitos previstos en el artículo 32 de la LCSP.

Conforme al Decreto de Constitución de SANDETEL dicha entidad está participada por las entidades Radio y Televisión de Andalucía e Instituto de Fomento de Andalucía (actualmente Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía), ambas Agencias de la Administración de la Junta de Andalucía. Por tanto, SANDETEL es una sociedad mercantil cuyo accionariado está suscrito íntegramente por la Junta de Andalucía a través de la Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía (51%) y Radio y Televisión de Andalucía (49%). Todas sus actuaciones están dirigidas a satisfacer necesidades surgidas en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía y de las entidades del sector público vinculadas o dependientes de ella y se financian única y exclusivamente mediante los encargos que los poderes adjudicadores efectúan.

Atendiendo a esta condición de medio propio, SANDETEL ha venido ejecutando, en el marco jurídico del Real Decreto Legislativo 3/2011 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (art. 24.6 TRLCSP) y la Ley 9/2007 de Administración de la

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 5/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Junta de Andalucía (art. 106 LAJA), las encomiendas de gestión que le han realizado los poderes adjudicadores del Sector Público Andaluz, respecto de los cuales tiene la condición de medio propio y ente instrumental privado, principalmente en las siguientes actividades:

- Gestión de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía.
- Alojamiento y Operación de infraestructuras TIC en Centros de Proceso de Datos propios.
- Operación de Servicios de Atención a la Ciudadanía y de Soporte TIC a los empleados Públicos.
- Gestión de la Seguridad Digital Corporativa de la Junta de Andalucía.
- Desarrollo de Servicios y Aplicaciones Informáticas.
- Promoción y Difusión de la Sociedad de la Información en el conjunto de la ciudadanía andaluza

Por tanto, la utilización de la figura de encargo 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 distintas Consejerías y Organismos Públicos de la Junta de Andalucía.

Por último, con el encargo se consigue una mejor y más eficaz coordinación, mediante los recursos propios que con este fin aporta SANDETEL, tanto humanos como técnicos (herramientas, etc), en las tareas de gestión de contenidos de los distintos departamentos de CECEU, facilitando la calidad de contenidos y accesos, evitando duplicidades e inconsistencias, y economizando esfuerzos de mantenimiento.

Cuarto. Uno de los requisitos para la consideración de medio propio personificado es que la compensación por los servicios encargados se establezca por referencia a tarifas aprobadas por la entidad pública de la que depende el medio propio personificado para las actividades objeto de encargo. SANDETEL dispone de tarifas aprobadas para todos los trabajos que realiza en los términos establecidos por el artículo 32.2 de la LCSP, en virtud de la Orden de 28 de abril de 2018, de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio por la que se aprueban las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., en ejecución de los encargos que reciba de los poderes adjudicadores al amparo de los establecidos en la LAJA y posteriores actualizaciones de las mismas por Resolución de 15 de octubre de 2018 y por Resolución de 2 de mayo de 2019, de la Secretaría General de Empresa, Innovación y Emprendimiento y corrección de errores de la misma por Resolución del mismo organismo de 2 de agosto de 2019.

Las tarifas aprobadas están en consonancia con el objeto social de SANDETEL y es el resultado de aplicar sobre las correspondientes unidades los costes de producción (directos e indirectos) en los que incurre SANDETEL y que la misma soporta para la adecuada y eficaz realización del trabajo, sin que se haya previsto la obtención de beneficios por la realización de tales trabajos.

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 6/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Como ente instrumental de la Junta de Andalucía, SANDETEL opera bajo el principio de “beneficio 0” repercutiendo los costes reales de su actividad sin añadir margen de beneficio alguno.

SANDETEL recibe multitud de encargos de naturaleza similar provenientes de distintos organismos de la Junta de Andalucía. Esto facilita que, para aquellos servicios en los que es necesario acudir a la subcontratación, se gestionen grandes expedientes de contratación que nutren a múltiples encargos, obteniendo tarifas muy competitivas y reduciendo significativamente la carga administrativa para la Administración.

El hecho de que SANDETEL persiga los mismos objetivos e intereses que la Administración de la que depende hace que sea el instrumento más adecuado para desarrollar este tipo de actividades, al no introducir el lógico sesgo que supone el interés comercial y económico de los proveedores privados, siguiendo en todo momento el principio de “neutralidad tecnológica” y eficiencia basada en la “reutilización”.

Por tanto, la utilización de la figura de encargo 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 distintas Consejerías y Organismos Públicos de la Junta de Andalucía.

Quinto. SANDETEL también cumple el requisito de control análogo respecto a las Consejerías, Agencias y resto de entidades del sector público andaluz que deban ser consideradas poderes adjudicadores conforme a:

- El Consejo de Administración de la entidad es nombrado por las personas titulares de las Consejerías a las que se encuentren adscritas las Agencias Públicas que constituyen la Sociedad conforme al Decreto de Constitución de SANDETEL 99/1997, de 19 de marzo, modificado por Decreto 76/2014, de 11 de marzo.
- El régimen legal autonómico contenido en el artículo 106 de la Ley de Administración de la Junta de Andalucía donde se recoge la posibilidad de ordenar Encargos por parte de las Consejerías, Agencias y resto de entidades del sector público andaluz que deban ser consideradas poderes adjudicadores a medios propios como SANDETEL.

De acuerdo con la normativa privada contenida en el artículo 42 del Código de Comercio (referida en el artículo 3.1h de la nueva Ley de Contratos del Sector Público), se dan los supuestos previstos en la norma para considerar la existencia de control por parte de la Junta de Andalucía a SANDETEL.

Sexto Como consecuencia de la entrada en vigor del Reglamento (UE) núm. 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/4/CE (Reglamento general de protección de datos), (en adelante RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 7/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Datos Personales y garantía de derechos digitales, resulta de obligado cumplimiento incluir cláusulas de protección de datos, entre ellas, la relativa al encargo de tratamiento de datos personales, en la Resolución que formalice el encargo.

Séptimo. Conforme a lo establecido en el artículo 8.2 del Decreto 104/2019, de 12 de febrero, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad, así como en el punto 3.º, apartado 9, letra e) de la Orden de 9 de mayo de 2019, por la que se delegan competencias en órganos directivos de la Consejería y en determinados órganos de sus Agencias Administrativas, corresponde a la persona titular de la Secretaría General Técnica la tramitación y formalización, modificación o prórroga, así como el seguimiento y control de la ejecución, incluido el abono y liquidación, de los encargos a medios propios personificados relativos a materias sobre las que es competente la Secretaría General Técnica, así como de aquellos que afecten a más de un programa presupuestario. de los encargos a medios propios personificados.

En su virtud, al amparo de lo dispuesto en el artículo 106.2.a) de la LAJA, a propuesta de la Coordinación de la Secretaría General Técnica, previa fiscalización por la Intervención Delegada y en uso de las facultades que me confieren las disposiciones legales vigentes.

RESUELVO

Primero. 1. Encargar a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., SANDETEL, en los términos contenidos en la presente Resolución y en los anexos de Proyecto Técnico y Tratamiento de Datos Personales que se aprueban, la ejecución de los trabajos necesarios para la gestión del Servicio de atención a la ciudadanía de la CECEU en su modalidad no presencial, que deberán ejecutarse bajo la supervisión de la Consejería.

2. El presente Encargo a medio propio no supone cesión de la titularidad de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio, siendo responsabilidad de la CECEU dictar cuantos actos o Resoluciones de carácter jurídico den soporte o en los que se integre la concreta actividad material objeto del presente Encargo a medio propio.

Segundo. Aprobar el Proyecto Técnico del Encargo para la gestión del Servicio de atención a la ciudadanía en su modalidad no presencial que se incorpora como Anexo II.

Tercero. 1. Las actuaciones que constituyen el objeto del encargo son las desarrolladas en el Proyecto Técnico que se acompaña como Anexo II de la presente Resolución y que se mencionan de forma sucinta a continuación. Van encaminadas a dar un Servicio de atención personalizada para atender a las necesidades y demandas de la ciudadanía en el ámbito de la CECEU, teniendo por objeto facilitar a la ciudadanía los siguientes Servicios:

- Información general: información sobre trámites, incentivos, formación, convocatorias, etc. relacionados con las distintas competencias de la CECEU.

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 8/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- Información especializada : información especializada en las materias competencia de la Consejería (Economía Digital e Innovación, Comercio, Fondos Europeos, Análisis, Planificación y Política Económica, Universidades, Investigación y Transferencia del Conocimiento) sin perjuicio de futuras reestructuraciones en las Consejerías.
- Cita Previa: gestión de citas con personal técnico de la Consejería para revisión de expedientes o Resolución de consultas que requieren atención presencial. La Cita Previa se facilitará, si la persona interesada la solicita directamente, o bien si los técnicos, tanto de 2ª línea como de 3ª línea, consideran que es necesaria para la Resolución de la consulta.
- Asistencia Técnica : ayuda para la correcta tramitación y cumplimentación telemática de solicitudes y de documentación, gestión de consultas por desconocimiento de la ciudadanía, gestión de consultas por errores de desarrollo, gestión de consultas por falta de disponibilidad de las aplicaciones telemáticas, página web y aplicaciones de trabajo responsabilidad de la CECEU.
- Soporte Telemático: prestar soporte y asistencia técnica telefónica a la ciudadanía para la resolución de problemas y dudas en cuanto a configuración de sus sistemas para la correcta tramitación telemática.

Los citados Servicios se realizan mediante el teléfono 955 40 55 80, así como a través del buzón de la página web de la CECEU, buzonweb.sac.ceceu@juntadeandalucia.es.

2. Para la ejecución de los trabajos objeto del presente Encargo, SANDETEL deberá disponer de dos unidades de trabajo:

- una unidad de recepción o primera línea, N1, 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, N2, 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.

3. Las funciones de dirección, control y coordinación de la ejecución de los trabajos encomendados para la gestión del Servicio serán responsabilidad de SANDETEL. Sin perjuicio de las facultades de supervisión y verificación de la correcta realización del objeto del Encargo 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

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 9/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	
			

responsabilidades de dirección, control y coordinación definidas en el Proyecto Técnico anexo a la presente Resolución.

4. Corresponde igualmente a SANDETEL, como proveedora de Servicios, asegurar el funcionamiento e idoneidad de la plataforma de contact center y del 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 del Encargo.

Cuarto. La realización de los trabajos objeto de la presente Encargo por parte de 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 SANDETEL para la ejecución de la Encargo quedarán sometidos a la legislación de contratos del sector público en los términos que sean procedentes de acuerdo con la naturaleza jurídica de SANDETEL y el tipo y cuantía de los mismos y, en todo caso, cuando se trate de contratos de 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 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 aquella o sus subcontratistas y los trabajadores de una y otros, 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.

En los pliegos se dejará constancia que la prestación del servicio no se llevará a cabo bajo el poder de organización de la propia Administración Pública y que no se insertarán en la estructura organizativa de la Administración.

3. 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 3/2018, de 5 de diciembre.

4. De conformidad con lo establecido en el artículo 106.8 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, las actuaciones realizadas en virtud del presente encargo serán titularidad de la Junta de Andalucía, adscribiéndose en aquellos casos que sea necesario a la Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad.

5. SANDETEL estará obligada a mantener a CECEU libre de toda reclamación que tenga origen en las actuaciones que SANDETEL realice para la ejecución del presente encargo, en especial si a través de ellas se causaran daños a terceros, y en cualquier caso asumirá los costes que de

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 10/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



ella se pudieran derivar, incluidos los costes de la asesoría legal necesaria para hacer frente a dicha reclamación.

Quinto. El plazo de ejecución del Encargo a medio propio se fija en veinticuatro meses a contar desde el día 15 de mayo de 2020, es decir, hasta el 15 de mayo de 2022, previa comunicación o notificación de la presente Resolución a la sociedad encargada, sin perjuicio de las prórrogas que puedan acordarse previa Resolución dictada al efecto.

Sexto. Para el seguimiento del encargo se designa en la Dirección de Actuaciones a la persona titular del Servicio de Administración General y Contratación de la CECEU, quien velará por el cumplimiento de las obligaciones, 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. En caso de ausencia será suplida por la persona titular del Servicio de informática, en los términos previstos en el artículo 13 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en todo aquello que sea aplicable.

Séptimo. El presupuesto máximo del presente Encargo, determinado conforme a la valoración económica que figura en la Proyecto Técnico, asciende a QUINIENTOS TREINTA Y SIETE MIL QUINIENTOS OCHENTA Y OCHO EUROS Y CUARENTA Y OCHO CÉNTIMOS (537.588,48€). Este presupuesto incluye el 6% de Gastos Generales.

En aplicación de lo establecido en el Artículo 7.8º.C) de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, no estarán sujetos al Impuesto los Servicios prestados en virtud de los encargos ejecutados por los entes, organismos y entidades del sector público que ostenten, de conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley de Contratos del Sector Público, la condición de medio propio personificado del poder adjudicador que haya ordenado el encargo.

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 Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, y se imputará a la partida presupuestaria 1400010000 G/12N/22709/00 01 y con las anualidades siguientes:

Anualidad 2020 (desde 15 de mayo de 2020): 167.996,40€

Anualidad 2021: 268.794,24€

Anualidad 2022 (hasta 15 de mayo de 2022):100.797,84€

El gasto que se proyecta queda condicionado a la existencia de crédito adecuado y suficiente en el Presupuesto que ha de aprobar el Parlamento para el ejercicio siguiente, en el momento de dictarse la Resolución de adquisición del compromiso.

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 11/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	
			

Octavo. El pago de los gastos efectivamente realizados será abonado tras la certificación de conformidad emitida por 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, análisis de costes imputados directamente a cada actuación en cuanto a costes de personal y medios materiales propios.

El resumen de los gastos efectivamente realizados se acompañará con un análisis de costes imputados directamente a cada actuación, en cuanto a costes de personal y medios materiales propios, así como relación del resto de los gastos producidos en el periodo y repercutidos.

El importe correspondiente a los gastos generales no supera en ningún caso el 6%, tal y como establece el artículo 106.6 "in fine" de la Ley 9/2007, de 22 de octubre.

En cualquier caso, SANDETEL estará obligada a cumplir lo establecido en el artículo 32.2.a) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, respecto al abono de actuaciones: *"la compensación se establecerá por referencia a tarifas aprobadas por la entidad pública de la que depende el medio propio personificado para las actividades objeto de encargo realizadas por el medio propio directamente y, en la forma que reglamentariamente se determine, atendiendo al coste efectivo soportado por el medio propio para las actividades objeto del encargo que se subcontraten con empresarios particulares en los casos en que este coste sea inferior al resultante de aplicar las tarifas a las actividades subcontratadas."*

Noveno. 1. La presente Resolución podrá ser modificada o revocada por la persona titular de la Secretaría General Técnica de conformidad con el punto 3.º, apartado 9, letra e) de la Orden de 9 de mayo de 2019.

Son causas de revocación:

a) El incumplimiento de las condiciones de ejecución y calidad del Servicio establecidas en la presente Resolución de Encargo.

b) La concurrencia de razones de interés público debidamente motivadas en el expediente, que hagan innecesaria o inconveniente la permanencia del Encargo a medio propio.

2. Conforme a lo dispuesto en el artículo 106.9 de la LAJA 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.

3. Cuando por retraso en el comienzo de la ejecución del encargo sobre lo previsto al iniciarse el expediente, por modificaciones en la misma o por cualesquiera otras razones de interés público

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 12/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	
			

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 el encargo, siempre que lo permitan los créditos presupuestarios.

Décimo. Se faculta a la persona titular de la Secretaría General Técnica, o a la que corresponda por suplencia en caso de ausencia, vacante o enfermedad, para dictar cuantas instrucciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución de la presente Resolución.

Undécimo. De acuerdo a lo establecido en al artículo 106.2.c) de la LAJA, la presente Resolución por la que se formaliza el encargo se comunicará formalmente a SANDETEL, a la que también le será facilitada el proyecto y presupuesto técnico al que se refiere la letra 106.2.b) de la citada LAJA así como el programa de los trabajos o actuaciones a realizar. Dicha comunicación supondrá la orden para iniciarla.

Duodécimo. Tras la notificación, en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 32.6.b) y 63.6 de la LCSP, la presente Resolución deberá publicarse en la Plataforma de Contratación, dentro del perfil del contratante de la entidad que realiza en encargo.

Por otra parte, en cumplimiento de lo establecido en artículo 8.1.b) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y en el artículo 15.b) de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, este encargo a medio propio deberá publicarse en el Portal del Transparencia de la Junta de Andalucía, con indicación de su objeto, presupuesto, obligaciones económicas y las subcontrataciones que se realicen con mención de las personas adjudicatarias, procedimientos seguidos para la contratación e importes de las mismas.

SANDETEL, por su parte, estará obligada a facilitar el acceso a la información cuando se le solicite de conformidad con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, y la Ley 1/2014, de 24 de junio.

Decimotercero.-

1. Confidencialidad. SANDETEL, se comprometerá a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados por la CECEU y que sean concernientes a la prestación del Servicio aquí regulado. En particular, será considerado como Información Confidencial todo el know how o saber hacer resultante de la ejecución de los Servicios contratados (los Servicios), debiendo el adjudicatario mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del encargo.

2. Protección de datos

2.1. Normativa

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 13/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	
			

De conformidad con la Disposición adicional vigésimo quinta de la LCSP, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, y cuya regulación resulta aplicable, con carácter supletorio, a los encargos regulados en el artículo 32 de la precitada norma, “*los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (Reglamento UE/2016/679 General de Protección de Datos, -en adelante RGPD), y la normativa complementaria.*”

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.”

2.2. Tratamiento de Datos Personales

Para el cumplimiento del objeto de este encargo, SANDETEL deberá tratar los datos personales de los cuales la CECEU es Responsable del Tratamiento (Responsable del Tratamiento) de la manera que se especifica en la presente cláusula.

Ello conlleva que SANDETEL actúe en calidad de Encargado del Tratamiento (Encargado del Tratamiento) y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los Datos Personales.

Por tanto, sobre la CECEU recaen las responsabilidades del Responsable del Tratamiento y sobre SANDETEL las de Encargado de Tratamiento. Si SANDETEL destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del encargo y/o la normativa vigente, será considerado también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

En el Anexo I “Tratamiento de Datos Personales” se describe en detalle los Datos Personales a proteger, así como el tratamiento a realizar y las medidas a implementar por SANDETEL.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del encargo resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el Anexo I “Tratamiento de Datos Personales”, SANDETEL lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la CECEU estuviese de acuerdo con lo solicitado modificará la presente cláusula en lo que respecta al apartado Anexo I “Tratamiento de Datos Personales”, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 14/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



2.3 Estipulaciones como Encargado de Tratamiento

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, el adjudicatario se obliga a garantizar el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el apartado Anexo “Tratamiento de Datos Personales”:

a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en la Resolución de Encargo, modificaciones de la misma y demás documentos aplicables a la ejecución del encargo y aquellas que, en su caso, reciba de CECEU por escrito en cada momento.

SANDETEL informará inmediatamente a la CECEU cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.

b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del encargo.

c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso.

En particular, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detalladas en el Anexo I “Tratamiento de Datos Personales”.

d) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del encargo, así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta de SANDETEL, siendo deber de SANDETEL instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.

e) Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este encargo y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la CECEU dicha documentación acreditativa.

f) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 15/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	
			

g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.

h) Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo a la CECEU, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario como sus representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de Tratamiento), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.

i) Una vez finalizada la prestación objeto del encargo, se compromete, según corresponda y se instruya en el apartado Anexo I “Tratamiento de Datos Personales”, a devolver o destruir (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por SANDETEL por causa del tratamiento; y (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Tratamiento. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

j) Según corresponda y se indique en el apartado Anexo I “Tratamiento de Datos Personales”, SANDETEL se compromete a llevar a cabo el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que en el citado Anexo se especifican, equipamiento que podrá estar bajo el control de la CECEU o bajo el control directo o indirecto de SANDETEL, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la CECEU, según se establezca en dicho Anexo en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este encargo.

k) Salvo que se indique otra cosa en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales” o se instruya así expresamente por la CECEU se compromete a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en esta Resolución, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea SANDETEL se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito a la CECEU de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a la CECEU, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 16/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



l) De conformidad con el artículo 33 RGPD, SANDETEL se compromete a comunicar a CECEU, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del encargo. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.

m) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los “Derechos”), ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo a la CECEU con la mayor prontitud.

La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.

Asistirá a la CECEU, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

n) Colaborar con la CECEU en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

Asimismo, pondrá a disposición de la CECEU, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este encargo y colaborará en la realización de auditoras e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la CECEU.

ñ) En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la CECEU (Responsable del tratamiento), que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.

o) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 17/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	
			

previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de la CECEU a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del encargo, pondrá a disposición de CECEU toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

p) Derecho de información: El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el apartado Anexo I “Tratamiento de datos personales” de este encargo, constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre la CECEU y el SANDETEL a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuíbles de forma distinta de lo previsto en el presente encargo y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto del encargo, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del encargo, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del encargo.

Para el cumplimiento del objeto de este encargo no se requiere que SANDETEL acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad de la CECEU, y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el apartado Anexo I “Tratamiento de Datos Personales”. Si se produjera una incidencia durante la ejecución del encargo que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de la CECEU no contemplados en el apartado Anexo “Tratamiento de Datos Personales” SANDETEL deberá ponerlo en conocimiento de CECEU, en concreto de su Delegado de Protección de Datos, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

2.4. Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

En caso de que SANDETEL pretenda subcontratar con terceros la ejecución del encargo y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, lo pondrá en conocimiento previo de la CECEU, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que la CECEU decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde a la CECEU la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

- Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en esta Resolución y a las instrucciones de la CECEU.
- Que SANDETEL y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 18/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Resolución, el cual será puesto a disposición de la CECEU a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

SANDETEL informará a la CECEU de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así a la CECEU la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La no respuesta de la CECEU a dicha solicitud por el contratista equivale a oponerse a dichos cambios.

3. Información sobre el tratamiento de datos responsabilidad de SANDETEL por la CECEU

Los datos de carácter personal relacionados con la ejecución del encargo, de los que es responsable SANDETEL, y que serán tratados por la CECEU, presentan como finalidad la tramitación de los expedientes de gasto y la formalización, desarrollo y ejecución del encargo.

Finalidad necesaria para el cumplimiento de una obligación legal de la CECEU.

Los datos de carácter personal serán comunicados a entidades financieras, Agencia Estatal de Administración Tributaria, Intervención General de la Administración del Estado, Tribunal de Cuentas, e incluidos en la Plataforma de Contratación de la Junta de Andalucía y el Portal de la Transparencia de la Junta de Andalucía.

Se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos, conforme a la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, además de los periodos establecidos en la normativa de archivos y patrimonio documental nacional y autonómico.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante la CECEU, Calle Johannes Kepler 4,. Isla de la Cartuja 41092 – Sevilla, o en la dirección de correo electrónico dpd.ceceu@juntadeandalucia.es

Décimocuarto. En cuanto a las subcontrataciones o prestaciones parciales que pueda llevar a cabo en la ejecución de su actividad, actualmente SANDETEL no está afectada por ninguna limitación legal, ya que el citado artículo 32.7 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, ha sido modificado por la Disposición Final 44 de la Ley 6/2018, de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado para 2018, de manera que las actividades que desarrolla SANDETEL en ejecución de los distintos encargos que recibe quedan excluidas de la limitación a la subcontratación contenida en el citado punto séptimo del meritado artículo 32, al tratarse de la prestación de servicios informáticos y tecnológicos a la Administración Pública con el fin de garantizar la compatibilidad, la comunicabilidad y la seguridad de redes y sistemas, así como la integridad, fiabilidad y confidencialidad de la información, servicios éstos que no han

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 19/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



de entenderse incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, que señala en su artículo 1.2 segundo párrafo que quedan excluidos del ámbito de la ley los servicios que suministren contenidos transmitidos mediante redes y servicios de comunicaciones electrónicas.

Por ello, para la ejecución de este encargo SANDETEL podrá hacer uso de la subcontratación, en un porcentaje no superior al 87,6% del coste del encargo. Los trabajos subcontratados se facturarán al precio establecido en las tarifas.

Décimoquinto Contra la presente Resolución, que pone fin a la vía administrativa, se podrá interponer recurso especial en materia de contratación, de conformidad con lo previsto en - los artículos 44.2.e) y 50.1.f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, en el plazo de quince días hábiles contados desde el día siguiente de su publicación en el perfil del contratante, o recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, con sede en Sevilla, en el plazo de dos meses a partir del día siguiente de su publicación en el perfil del contratante, de conformidad con lo previsto en los artículos 10.1, 14.1 y 46.1 de la Ley 29/1998 de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

EL CONSEJERO DE ECONOMÍA, CONOCIMIENTO, EMPRESAS Y UNIVERSIDAD

P.D. Tercero.9.e) Orden de 9 de mayo de 2019 (BOJA n.º 91, de 15 de mayo), por la que se delegan competencias en órganos directivos y en determinados órganos de sus Agencias Administrativas de la Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad

LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA

Fdo.- María Almudena Gómez Velarde

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 20/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	
			

ANEXO I “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”

I. Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar por SANDETEL

El tratamiento consistirá en recogida de datos correspondientes al Nombre y Apellidos, sexo y teléfono de contacto de los ciudadanos que usan el Servicio de atención telefónica así como la grabación de la voz, a efectos de control de calidad de las llamadas.

Especificar de acuerdo con el artículo 28.3 RGPD: naturaleza, finalidad y objeto del tratamiento.

El personal adscrito por la organización adjudicataria, para proporcionar los Servicios establecidos en esta Resolución puede tratar Datos Personales. Los Datos Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance encargado.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del encargo resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en este Anexo, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que CECEU estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

II. Colectivos y Datos Tratados

Los colectivos de interesados y Datos Personales tratados a las que puede tener acces los ciudadanos usuarios del Servicio de atención al ciudadano de la CECEU son:

- **Atención 1:** Información general: información sobre trámites, incentivos, formación, convocatorias, entre otros.
- **Atención 2:** Información especializada: información especializada en las materias competencia de la Consejería.
- **Atención 3:** Cita Previa: reserva de citas para revisión de expedientes o Resolución de consultas que requieren atención especial.
- **Atención 4:** Asistencia Técnica: ayuda para la correcta tramitación y cumplimentación telemática de solicitudes y de documentación, gestión de consultas por desconocimiento de la ciudadanía, gestión de consultas por errores de desarrollo, gestión de consultas por falta de disponibilidad de las aplicaciones telemáticas, página web y aplicaciones de trabajo responsabilidad de la Consejería.

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 21/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	
			

III. Datos Personales del tratamiento a los que se puede acceder

Tratamiento 1: Datos del usuario

Los datos recabados en las llamadas telefónicas son NOMBRE Y APELLIDOS, SEXO, TELÉFONO DE CONTACTO

Tratamiento 2: Grabación de voz

Grabación de voz a efectos de control de calidad de las llamadas.

Tratamiento 3: Correo electrónico

En el buzón de email se recaban, además de Nombre y Apellidos, sexo y teléfono de contacto , los correos electrónicos de consultas realizadas por los interesados en la dirección: buzonweb.sac.ceceu@juntadeandalucia.es

Elementos del tratamiento:

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá:

- Recogida (captura de datos)
- Registro (grabación)
- Estructuración
- Modificación
- Conservación (almacenamiento)
- Extracción (retrieval)
- Consulta
- Cesión
- Difusión
- Interconexión (cruce)
- Cotejo
- Limitación
- Supresión
- Destrucción (de copias temporales)
- Conservación (en sus sistemas de información)
- Duplicado
- Copia (copias temporales)
- Copia de seguridad
- Recuperación
- Otros: _____

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 22/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	
			

IV. Disposición de los datos al terminar el Servicio

Una vez finalice el encargo, SANDETEL debe:

a) Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

No obstante, el Responsable del Tratamiento podrá requerir al encargado para que en vez de la opción a), cumpla con la b) o con la c) siguientes:

b) Devolver al encargado que designe por escrito el responsable del tratamiento, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

c) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente boqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

Tal requerimiento deberá ser emitido por escrito y con constancia suficiente de su recepción por parte del encargado, debiendo otorgar un plazo suficiente, conforme al estado de la técnica, para la realización de la portabilidad de datos o la destrucción de los mismos.

V. Medidas de seguridad

Los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario ordenado debe tomar para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad. De acuerdo con la evaluación de riesgos realizada, se deben implantar las medidas de seguridad previstas en el anexo II del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, en especial las siguientes:

SANDETEL no podrá no implementar o suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa de la CECEU.

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 23/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	
			

A estos efectos, el personal de SANDETEL debe seguir las medidas de seguridad establecidas por la CECEU, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos por la CECEU.

MEDIDAS DE SEGURIDAD :

Medidas de seguridad aplicables a los tratamientos

1) Funciones y obligaciones del personal

- Las funciones y las obligaciones de cada uno de los usuarios o perfiles de usuarios con acceso a los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del tratamiento y a los sistemas de información estarán claramente definidas y documentadas por el Encargado de tratamiento.
- El Encargado de tratamiento deberá adoptar las medidas necesarias para que el personal con acceso a datos personales responsabilidad del Responsable del tratamiento conozca de una forma comprensible las normas de seguridad que afecten al desarrollo de sus funciones, así como las consecuencias en que pudiera incurrir en caso de incumplimiento.

2) Registro de incidencias

- El Encargado de tratamiento deberá disponer de un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del tratamiento que contendrá un registro en el que se haga constar:
 - el tipo de incidencia
 - el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado
 - la persona que realiza la notificación
 - a quién se le comunica
 - los efectos que se hubieran derivado de la misma
 - las medidas correctoras aplicadas

3) Control de acceso

- Los usuarios deberán tener acceso únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.
- El Encargado del tratamiento deberá elaborar una relación actualizada de los usuarios y perfiles de usuarios, y los accesos autorizados para cada uno de ellos, así como establecer los mecanismos necesarios para evitar que un usuario pueda acceder a recursos con derechos distintos de los autorizados.
- Exclusivamente el personal autorizado para ello podrá conceder, alterar o anular el acceso autorizado sobre los datos y recursos, conforme a los criterios que debe establecer el Encargado del tratamiento.

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 24/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	
			

- Proceso formal para el control y gestión de las autorizaciones respecto a los sistemas de información y siguientes dispositivos:
 - Se mantendrá un control en la entrada y utilización de instalaciones, tanto habituales como alternativas.
 - Se mantendrá un control en la entrada de equipos en producción, en particular, equipos que involucren criptografía.
 - Se mantendrá un control en la entrada de aplicaciones en producción.
 - Se mantendrá un control en el establecimiento de enlaces de comunicaciones con otros sistemas.
 - Se mantendrá un control en la utilización de medios de comunicación (tanto habituales como alternativos).
 - Se mantendrá un control en la utilización de soportes de información.
 - Se mantendrá un control en la utilización de equipos móviles.

4) Gestión de soportes y documentos

- Los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal del Responsable del tratamiento deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado. Criterios de archivo: se debe garantizar la correcta conservación, localización y consulta de los documentos y posibilitar el ejercicio de derechos.
- La salida de soportes y documentos que contengan datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del tratamiento, incluidos los comprendidos y/o anejos a un correo electrónico, fuera de los locales en donde estén ubicados los ficheros, deberá ser autorizada por la persona que designe el Encargado de tratamiento o encontrarse debidamente autorizada en el documento de seguridad. Dichos soportes deberán estar cifrados.
- En el traslado de la documentación que contenga datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del tratamiento, el Encargado del tratamiento deberá adoptar las medidas necesarias para evitar la sustracción, pérdida o acceso indebido a la información durante su transporte.
- Siempre que se vaya a desechar cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del tratamiento, el Encargado del tratamiento deberá proceder a su destrucción o borrado, mediante la adopción de las medidas necesarias para evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.
- Los soportes que contengan datos de carácter personal especialmente sensibles se
- deberán identificar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas.

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 25/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	
			

- Los dispositivos de almacenamiento que contengan datos de carácter personal especialmente sensibles deberán disponer de mecanismos que obstaculicen su apertura, o en su defecto, medidas que impidan el acceso de personas no autorizadas.
- Se debe custodiar la documentación cuando no se encuentre archivada en los dispositivos de almacenamiento.
- Se exigirá que los puestos de trabajo permanezcan despejados, sin más material encima de la mesa que el requerido para la actividad que se está realizando en cada momento.

5) Identificación y autenticación

- El Encargado del tratamiento deberá adoptar las medidas que garanticen la correcta identificación y autenticación de los usuarios con acceso a datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del tratamiento.
- El Encargado del tratamiento deberá establecer un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información donde se encuentren los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del tratamiento y la verificación de que está autorizado.
- Si el mecanismo de autenticación se basa en la existencia de contraseñas deberá existir un procedimiento de asignación, distribución y almacenamiento que garantice su confidencialidad e integridad. Las contraseñas se cambiarán con la periodicidad que indique el Responsable del tratamiento, que en ningún caso será superior a un año, y mientras estén vigentes se almacenarán de forma ininteligible.

6) Copias de respaldo y recuperación

- El Encargado de tratamiento deberá encargarse de verificar la definición y correcta aplicación de los procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos responsabilidad del Responsable del tratamiento y deberá realizar copias de respaldo, al menos semanalmente, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos.
- Los procedimientos establecidos para la realización de copias de respaldo y para la recuperación de los datos deberán garantizar en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción. En el caso de que la pérdida o destrucción afectase a ficheros o tratamientos parcialmente automatizados, se deberá proceder a grabar manualmente los datos quedando constancia motivada de este hecho en el documento de seguridad.
- El Encargado del tratamiento deberá verificar cada seis meses la correcta definición, funcionamiento y aplicación de los procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del tratamiento.
- Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal del Responsable del tratamiento no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento realizado y se anote su realización en el documento de seguridad. Si está previsto realizar pruebas con datos reales, previamente deberá haberse realizado una copia de seguridad.

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 26/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	
			

7) Verificación

El Encargado de tratamiento deberá someterse a un proceso de verificación, evaluación y valoración de la eficacia de las medidas técnicas periódicamente o tras cada cambio importante en la organización.

8) Seguridad en los accesos a datos a través de redes de comunicaciones,

- Las medidas de seguridad exigibles a los accesos a través de redes de comunicaciones deben garantizar un nivel de seguridad equivalente a los accesos en modo local anteriormente mencionados.
- El Encargado del tratamiento deberá garantizar que las comunicaciones se realizan mediante protocolos de comunicación seguros (SSH, S-FTP, Editran, SSL, IPSec VPN, etc).

9) Para encargados de tratamiento que desarrollen software

- El desarrollo de software se realizará sobre la base de las mejores prácticas de la industria, debiendo velar en todo el ciclo de desarrollo del software (diseño, desarrollo y prueba) por la seguridad de la información.
- El desarrollo de las aplicaciones web (tanto internas como externas siempre que incluyan acceso administrativo web a la aplicación) se basarán en directrices de codificación segura tales como la Guía OWASP (Open Web Application Security Project / Proyecto abierto de seguridad de aplicaciones web), por lo que el Encargado de tratamiento deberá enfocar la seguridad de aplicaciones informáticas desarrolladas considerando ésta todas sus dimensiones: personas, procesos y tecnologías.

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 27/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	
			

ANEXO II PROYECTO TÉCNICO DEL ENCARGO DE EJECUCIÓN A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S. A. DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN SU MODALIDAD NO PRESENCIAL.

OBJETO

El presente documento tiene como objeto establecer las condiciones que regirán la prestación del Servicio de Atención a la Ciudadanía de la Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y universidad (en adelante CECEU), en su modalidad No Presencial (en adelante SAC NP) por parte de la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S. A. (MP) (en adelante SANDETEL).

La ejecución de los trabajos necesarios para la prestación del Servicio, se ajustarán a los términos contenidos en el presente proyecto. El encargo no supondrá cesión de la titularidad de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio, siendo responsabilidad de la CECEU dictar cuantos actos o resoluciones de carácter jurídico den soporte o en los que se integre la concreta actividad material objeto de la misma.

ALCANCE

El SAC es un Servicio administrativo de la CECEU que constituye una forma de atención personalizada a las necesidades y demandas de la ciudadanía en relación a las competencias atribuidas legalmente a la CECEU por el Decreto del Presidente 6/2019, de 11 de febrero, por el que se modifica el Decreto del Presidente 2/2019, de 21 de enero de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías.

La finalidad del Servicio es dar respuesta a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos y obligaciones respecto a las prestaciones ofrecidas por la CECEU y acercar la Consejería a aquella, con el objeto de lograr una atención personalizada, aprovechando las ventajas que aportan las nuevas tecnologías de la información y, de este modo, conseguir una mayor calidad de los Servicios:

Misión:

Responder a las necesidades y demandas de la ciudadanía en el ámbito de la CECEU, mediante la prestación de un sistema de Servicios integral y homogéneo que tiene por objeto facilitar al administrado el conocimiento de sus derechos y obligaciones, el acceso a los Servicios públicos, registro de solicitudes, información y orientación y tramitación inmediata de determinados procedimientos, así como a plantear sugerencias y presentar quejas.

Visión:

Concebir la atención a la ciudadanía de forma multicanal, horizontal e integrada y como objetivo principal, en torno al cual se articulan los distintos Servicios administrativos.

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 28/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	
			

Valores:

Iniciativa, calidad, orientación para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus necesidades; asertividad, empatía, transparencia, profesionalidad, ética y responsabilidad.

El SAC se lleva a cabo a través de dos modalidades diferentes:

- Modalidad Presencial: donde se ofrece atención presencial a través de las Delegaciones Territoriales que la Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad tiene repartidas por todo el territorio de la Comunidad Autónoma. El horario de atención es de lunes a viernes laborables en horario de 09:00 a 14:00 horas.
- Modalidad No Presencial (SAC NP): El servicio se ofrece por vía telefónica, a través del número 955 40 55 80, disponible de lunes a viernes de 09:00 horas a 15:00 horas ininterrumpidas, así como las 24 horas a través del buzón ciudadano buzonweb.sac.ceceu@juntadeandalucia.es.

Dar cobertura a esta última modalidad de atención a la ciudadanía es el objeto de la presente Encargo.

SERVICIOS PRESTADOS

En cuanto al SAC No Presencial, los Servicios prestados son los siguientes:

- Información general: información sobre trámites, incentivos, formación, convocatorias, etc. relacionados con las distintas competencias de la CECEU.
- Información especializada : información especializada en las materias competencia de la Consejería (Economía Digital e Innovación, Comercio, Fondos Europeos, Análisis, Planificación y Política Económica, Universidades, Investigación y Transferencia del Conocimiento) sin perjuicio de futuras reestructuraciones en las Consejerías.
- Cita Previa: gestión de citas con personal técnico de la Consejería para revisión de expedientes o Resolución de consultas que requieren atención especial. La Cita Previa se facilitará, si el ciudadano la solicita directamente, o bien si los técnicos, tanto de 2ª línea como de 3ª línea, consideran que es necesaria para la Resolución de la consulta.
- Asistencia Técnica : ayuda para la correcta tramitación y cumplimentación telemática de solicitudes y de documentación, gestión de consultas por desconocimiento de la ciudadanía, gestión de consultas por errores de desarrollo, gestión de consultas por falta de disponibilidad de las aplicaciones telemáticas, página web y aplicaciones de trabajo responsabilidad de la CECEU.

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 29/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- Soporte Telemático : prestar soporte y asistencia técnica telefónica a la ciudadanía para la resolución de problemas y dudas en cuanto a configuración de sus sistemas para la correcta tramitación telemática.

Los citados Servicios se realizan mediante teléfono, así como a través del buzón de la página web de la CECEU, buzonweb.sac.ceceu@juntadeandalucia.es.

Para la ejecución de los trabajos, 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.

Así mismo, las funciones de dirección, control y coordinación de la ejecución de los trabajos encomendados para la gestión del Servicio, serán responsabilidad de SANDETEL

ESTRUCTURA OPERATIVA DEL SERVICIO

El siguiente gráfico recoge de forma general la estructura operativa propuesta para el Servicio de Atención a la Ciudadanía en su modalidad No Presencial:



ROLES Y RESPONSABILIDADES

De forma resumida, se incluye los roles y responsabilidades de cada una de las Unidades que componen el proyecto:

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 30/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



1. Dirección de Actuaciones de la CECEU.

Será la responsable del Servicio por parte de la Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad. Corresponderá a la Secretaría General Técnica en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8.2 m) del Decreto 104/2019, de 12 de febrero, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad, y en concreto recaerá en la persona titular del Servicio Administración General y Contratación; o en su ausencia, en la persona titular del Servicio de Informática.

Cualquier cambio en la definición de niveles de Servicio, cronograma de proyecto y cuantas medidas deban adoptarse para la correcta ejecución de la Encargo será acordada por la Secretaría General Técnica de conformidad con el dispositivo Tercero.9.e) punto 3.º, apartado 9, letra e) de la Orden de 9 de mayo de 2019.

2. Dirección y Coordinación del Proyecto.

Esta Unidad está constituida íntegramente por personal de SANDETEL que actúa como Unidad de control y coordinación de la ejecución del Servicio.

Los niveles de Servicio y responsabilidades correspondientes a esta unidad serán:

- Dirigir la ejecución del proyecto en las condiciones más eficaces, rentables y eficientes para los intereses de la CECEU.
- Coordinar y planificar las actuaciones con la Dirección de actuaciones de la CECEU.
- Elaboración de estadísticas diarias de los datos de llamadas recibidas, llamadas atendidas, tasa de abandono, llamadas perdidas, duración media de las llamadas, llamadas salientes, etc.
- Elaborar, analizar y supervisar el seguimiento de las estadísticas del Servicio, así como la elaboración del “Informe técnico mensual de seguimiento” con los datos más significativos del Servicio, donde se incluyen datos telefónicos y del Buzón Web, así como las acciones desarrolladas a lo largo del mes correspondiente en el Servicio para mejorar la calidad del mismo y propuestas de mejora para el Servicio, así como la “Memoria Anual del Proyecto”.
- Informar a la Dirección de Actuaciones sobre la marcha del proyecto y las incidencias relevantes que acontezcan durante la ejecución del mismo.
- Informar a la Consejería sobre la marcha e incidencias de las aplicaciones propias del Servicio, base de datos de conocimiento, y las que la Dirección de Actuaciones considere necesarias para su funcionamiento. En relación a la grabadora, será de aplicación todas las instrucciones que dicte el Comité de Seguridad en relación a las políticas de LOPD y Seguridad que será de aplicación a todos los órganos de la Consejería.
- Control de la gestión económica del proyecto así como verificación de que las certificaciones facturadas por las empresas suministradoras cumplen las condiciones requeridas.

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 31/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- Coordinar, supervisar y aprobar todos los procedimientos e instrucciones técnicas en base a las que realizan su trabajo Primera y Segunda Línea.
- Según las necesidades detectadas en cada momento, elaborar las propuestas de formación destinadas al personal de Primera y Segunda Línea.
- Definición de los objetivos correspondientes al año en curso y realización del seguimiento periódico de los mismos proponiendo, en caso de incumplimiento, las medidas necesarias para corregir las desviaciones.
- Seguimiento continuo de los indicadores establecidos para este Servicio, para, en caso de desviaciones, detectar cuanto antes las causas y tomar las medidas necesarias para corregirlas.
- Introducir Acciones de Mejora correctivas y preventivas a lo largo de la ejecución de la totalidad del proyecto.
- Elaborar informes para el análisis y evaluación de quejas y reclamaciones realizadas por ciudadanos relativas al Servicio prestado. En caso de que la Consejería reciba alguna queja/reclamación respecto al Servicio, efectuará el análisis necesario para determinar las causas que originaron dicha reclamación.
- Aprobar y seguir la planificación semanal de trabajo de cada Unidad.
- Adoptar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con la ciudadanía según se especifican en la Encargo.
- Coordinar y mejorar la participación en los grupos de mejora de las distintas Unidades.

3. Unidad de Recepción o Primera Línea.

Esta Unidad será la responsable de recibir en primera instancia las consultas de los ciudadanos vía telefónica, correo o cualquier otra herramienta dispuesta al efecto y contestar aquellas cuestiones sobre información y asistencia técnica básica que demande la ciudadanía.

Entre los niveles de Servicio y responsabilidades asumidas por esta unidad se encuentran:

- El Servicio estará disponible para la ciudadanía de lunes a viernes laborables en horario de 9:00 a 15:00 horas, excepto los días 24 y 31 de diciembre. Se incluyen los días festivos de ámbito local y provincial.
- El número de agentes asignados al Servicio será variable en función de la demanda del mismo para asegurar, excepto en periodos de campaña, una productividad media superior al 85% para los mismos y una tasa media de consultas atendidas superior al 90%. El incremento o reducción de agentes deberá garantizar los principios de capacidad y conocimiento.
- Esta Unidad hará la función de Centralita Telefónica gestionando llamadas realizadas por la ciudadanía cuando necesiten contactar con personal concreto de Servicios Centrales de la CECEU, con posibilidad de ampliación a personal de las diferentes Delegaciones Territoriales. El procedimiento a seguir para la gestión de la centralita vendrá regulado en la Instrucción Técnica “Consultas Teléfonos Altos Cargos y Personal CECEU” , que podrá ser modificada en cualquier momento por la Dirección de actuaciones en función de las necesidades existentes en cada momento.

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 32/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- 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.
- Conocer y manejar las aplicaciones informáticas y herramientas propias del Servicio y cuantas sean necesarias para el buen funcionamiento del mismo.
- 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 del ámbito de su responsabilidad para la buena marcha del proyecto.
- 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.
- Asignar consultas a la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada (2ª línea) cuando no dispongan de los medios e información necesaria para resolverlas directamente.
- Cerrar las consultas una vez resueltas.
- Revisar diariamente el tablón de anuncios/novedades de la aplicación de trabajo, donde aparecerán fijados las noticias y novedades del Servicio publicadas por 2ª línea.
- Elaboración de informes y análisis de datos para facilitar la toma de decisiones a la Coordinación del proyecto.

Para la realización de estas tareas, esta Unidad contará con una persona que ejercerá las funciones de coordinación y por un número de agentes telefónicos variable en función de la demanda prevista del servicio.

Coordinador Contact Centers / Centro de Servicios a Usuarios:

- Perfil con funciones de dirección y coordinación de un equipo de trabajo, generalmente de no más de 15 agentes.
- Organiza la ejecución de las tareas que han sido definidas por otros perfiles de mayor conocimiento.
- Asegura que estas tareas son ejecutadas con calidad por los miembros del equipo de trabajo.
- Revisa en el día a día que los dimensionamientos de personal son óptimos y los cambia en caso de no serlo, para asegurar los niveles de servicio.
- Experiencia acreditada de al menos 5 años en operaciones de Contact Center o Centros de Servicios a Usuarios.

Agentes telefónicos:

- Titulación mínima de Bachillerato o Equivalente (FPI, FPII).
- Experiencia en Atención telefónica (curso de telemarketing).

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 33/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- Experiencia acreditada en la prestación de Servicios de atención al ciudadano.
- Conocimientos básicos sobre Administración Pública.
- Fluidez en el manejo de aplicaciones ofimáticas.
- Alta capacidad de organización y control de la información
- Orientación hacia el trabajo en equipo.
- Personas activas y con iniciativa, deberán colaborar activamente en la mejora del Servicio.
- Alta capacidad de expresión tanto oral como escrita
- Compromiso con el Servicio.

4. Unidad de Seguimiento y Atención Especializada o Segunda Línea.

Esta Unidad está compuesta por técnicos con formación y experiencia específica en las diferentes áreas competenciales de la Consejería y es la Unidad responsable principalmente de mantener y actualizar la Base de Datos de Conocimiento de los Servicios, acometer jornadas formativas para dotar de conocimientos a los miembros de la Unidad de Recepción de Primer Nivel y de realizar el seguimiento de las respuestas proporcionadas por éstos, prestar asistencia técnica para la configuración y tramitación telemática de solicitudes y resolver incidencias técnicas y consultas que por falta de información no pueden ser resueltas directamente por las unidades de atención de primer nivel o que por el carácter de éstas requieren un nivel de especialización mayor.

A continuación se mencionan las líneas de Servicio y responsabilidades asumidas por esta Unidad:

- Las actividades y horario de la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel se adaptarán en todo momento a las necesidades y procedimientos de actuación del Servicios, adoptando las medidas oportunas para el mantenimiento de los parámetros de calidad establecidos para el mismo.
- 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 con el fin de analizar los plazos de Resolución de las mismas, así como la idoneidad de la respuesta. El número de consultas a analizar será tal que garantice que el nivel de confianza en el muestreo sea del 95% y siempre referidos, como máximo, a respuestas facilitadas el mes anterior al seguimiento.
- Autoformación de su personal con la información disponible en el Servicio: borradores de normativas, FAQs u otra documentación/información facilitada por los Servicios, información publicada en la web de la Consejería, etc.
- Asistir a las sesiones formativas con los técnicos de los Servicios Centrales de la CECEU.
- Organización de sesiones formativas para integrantes de la Unidad de Recepción.
- Relaciones con el personal técnico de tercera línea o Servicios Centrales de la CECEU.

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 34/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	
			

- Previsiones de entradas en vigor de nuevas aplicaciones u órdenes, comunicación a la coordinación del proyecto.
- Contestar a las consultas no respondidas por la Unidad de Recepción, controlando que el plazo de respuesta no supere las 48 horas hábiles, siempre que no existan actuaciones dependientes del tercer nivel.
- Realización de escuchas telefónicas para analizar la idoneidad en la atención ciudadana.
- Realizar el seguimiento técnico realizado de las consultas resueltas on-line durante el mes anterior por la Unidad de Recepción. Se revisarán un total de 60 revisiones de consultas registradas en el aplicativo de trabajo y un número de escuchas variable en función del volumen de consultas atendido durante el periodo analizado tal que se pueda garantizar que se cumple que el compromiso de error en la respuesta es inferior al 3%.
- Gestión del tablón informativo del aplicativo de trabajo de gestión de consultas: actualización de novedades para la Unidad de Recepción.
- Plan de Formación 2ª Línea: esta Unidad, junto con la Coordinación del proyecto, trasladará mensualmente a la Dirección de Actuaciones las necesidades de formación/clarificación de contenidos para esta Unidad, de manera que a través de la Dirección de Actuaciones se establezca con los Servicios implicados reuniones de trabajo o sesiones formativas.
- Asistencia a las reuniones y actividades formativas que se definan.
- Elaboración de informes y análisis de datos para facilitar la toma de decisiones a la Coordinación del proyecto.
- Elaboración de instrucciones técnicas junto con Coordinación del proyecto.
- Elaboración de manuales de manera proactiva sobre gestión de incidencias en aplicaciones telemáticas solicitando su validación al Servicio responsable correspondiente. Tanto si el manual se elabora desde esta Unidad como si se elabora desde el Servicio responsable, para facilitar el acceso a la tramitación electrónica de la ciudadanía y fuera susceptible de ser publicado en la web, deberá ser el autorizado del Servicio quien lo envíe a publicaciones web.
- Gestión de incidencias: categorización de las incidencias en el aplicativo de gestión de incidencias habilitado para tal fin por la Consejería, determinación de la prioridad de las mismas, fijar código a las incidencias para que el Servicio responsable las identifique con rapidez (errores frecuentes, inesperados, caídas, etc.), y en caso que proceda, derivación de incidencias informando a Servicio o Dirección General con copia a la Dirección de Actuaciones para su conocimiento.
- Solicitud de información sobre aplicativos o tramitadores al Servicio responsable del mismo.
- Actualización del documento de trabajo “Organigrama”, donde quedarán reflejados todos los datos de contactos para la derivación de consultas de Segunda a Tercera Línea, así como cualquier dato facilitado por los Servicios y que deba ser tenido en cuenta por el SAC NP para la gestión de consultas. Este Organigrama será enviado a la Dirección de Actuaciones cada vez que sea actualizado.
- Realizar todas aquellas propuestas que consideren necesarias para la definición, actualización y mejora de los distintos circuitos de trabajo (incidencias Helpdesk, Cita Previa, etc.).

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 35/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



La Unidad de Seguimiento y Atención Especializada, está compuesta por una persona que hará las funciones de Responsable o Coordinador del Servicio y por técnicos especializados en las áreas en las que la CECEU es competente.

- El perfil mínimo exigido para los recursos de esta Unidad será: Titulado Universitario de grado medio o similar con experiencia acreditada de al menos 3 años en Servicios de asesoramiento, ayuda y orientación sobre aplicaciones y detalles concretos relativos a la tramitación telemática; con conocimientos en:
 - Normativas y procedimientos aplicables en la tramitación de incentivos y registros públicos.
 - Estructura de las distintas Administraciones Públicas.
 - Conocimientos de Aplicaciones específicas relacionadas con las materias de atención y/o sistemas de Administración Electrónica.
 - Publicaciones oficiales (BOE, BOJA, BOP, etc...)
 - Fluidez en el manejo de aplicaciones ofimáticas (Excel, Access, Word.....)
 - Experiencia en elaboración de informes, así como en la realización de estadísticas, gráficas etc.

La descripción de los perfiles contemplados para los servicios que se incluyen en la propuesta económica, según información contenida en el tarifario sería:

- **Responsable de Servicio Contact Centers / Centro de Servicios a Usuarios:**
 - Perfil con funciones de supervisión de las operaciones de un equipo de trabajo, planificando y gestionando sus actividades, estableciendo hitos de control para el seguimiento y cumplimiento de los objetivos marcados, elaboración de informes y propuestas de mejora.
 - Se responsabiliza de la operación de un servicio completo, pudiendo tener a su cargo a supervisores y coordinadores. Conocimientos en PMP.
 - Titulación universitaria.
 - Experiencia laboral acreditada de 7 años en gestión de equipos de trabajo para proyectos de Contact Centers / Centros de Servicios a Usuarios y al menos 4 años en el ámbito del Sector Público.
- **Segundo Nivel funcional Avanzado (Perfil Nivel 2 Contact Centers Técnico Superior):**
 - Perfil con funciones de soporte de segundo nivel en una temática o tecnología concreta a una unidad primer nivel de recepción de consultas/incidencias, mantenimiento de base de datos del conocimiento, formación de la unidad de primer nivel, seguimiento de consultas/incidencias, confección de manuales, elaboración de informes y de propuestas de mejora, interlocución con técnicos de niveles superiores.
 - Titulación Universitaria de grado Superior o de grado medio con Máster o Grado en materia relacionada con el área temática a cubrir.

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 36/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- Experiencia laboral acreditada de al menos 5 años en el área temática correspondiente.
- **Segundo Nivel TIC Avanzado (Perfil Nivel 2 Contact Centers Técnico Medio):**
 - Perfil con funciones de soporte de segundo nivel en una temática o tecnología concreta a las consultas/incidencias que por su complejidad no pueden ser atendidas por la unidad primer nivel de atención, mantenimiento de base de datos del conocimiento, formación de la unidad de primer nivel, seguimiento de consultas/incidencias, confección de manuales, elaboración de informes y de propuestas de mejora, interlocución con técnicos de niveles superiores.
 - Titulación Universitaria de grado Medio o Ciclo formativo de grado Superior en materia relacionada con el área temática a cubrir.
 - Experiencia laboral acreditada de al menos 3 años en el área temática correspondiente.
- **Segundo Nivel TIC Básico (Perfil Nivel 2 Soporte Tecnológico):**
 - Perfil con funciones de soporte a usuarios, administración de sistemas, asesoramiento, orientación y resolución de incidencias sobre configuración de aplicaciones que por su complejidad o tiempo de gestión no pueden ser resueltas durante el contacto con el usuario.
 - Mínimo Ingeniero Técnico o equivalente, Máster o Grado. Asimilable Formación Profesional de grado medio o superior en Aplicaciones Informáticas, Sistemas Microinformáticos y Redes o similar, acreditando un mínimo de 4 años de experiencia.

5. Personal Técnico de la Consejería o Tercera Línea de Atención

Esta Unidad la constituyen los distintos Centros Directivos o personal que designen al efecto en el caso de Servicios Centrales o los SAC provinciales en el caso de las Delegaciones Territoriales, teniendo entre otras las siguientes funciones:

- Resolver las consultas trasladadas por Segunda Línea: consultas poco frecuentes que son desconocidas por el Servicio, interpretación de normativa, consultas particulares (ej. expedientes), etc. Deberán establecer un protocolo para gestionar la información a facilitar a la ciudadanía acerca de las consultas que no pudieron ser resueltas por el SAC NP.
- Comunicar las novedades que surjan y que puedan afectar a la actividad del Servicio.
- Facilitar las instrucciones y documentación (en relación a órdenes y convocatorias, tanto la parte de normativa como la parte de tramitación) para incorporar en la Base de datos de conocimiento del Servicio para su uso por todos los niveles de atención. Desde los diferentes Servicios: facilitarán información y formación sobre las diferentes convocatorias: tramitadores, FAQs, etc. Así mismo, enviarán el texto definitivo enviado para publicación al Boletín Oficial de la Junta de Andalucía de los borradores de Ordenes, Convocatorias, etc, al SAC NP.

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 37/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- Facilitar manuales o información sobre nuevas funcionalidades de los tramitadores de los que son responsables.
 - Será informado de las incidencias de los tramitadores de los que son responsables.
 - Se le demandará cualquier información necesaria para gestionar las consultas que lleguen al SAC NP.
 - Se le demandará la validación y posterior publicación de cualquier documento que pudiera elaborar el SAC NP, relacionado con los contenidos de su materia, y destinado a facilitar una mejor comprensión a la ciudadanía.
 - Facilitar cuenta de correo genérica para la derivación de consultas desde Segunda Línea a SV de SSCC y SV provinciales, así como facilitar teléfono de contacto en la DDTT.
- Estos datos de contacto se recopilan en el documento denominado ORGANIGRAMA.

En los Servicios Centrales las citadas obligaciones corresponderán a los técnicos de los distintos Servicios o Direcciones Generales responsables en función de la materia.

DIMENSIONAMIENTO

El Servicio de Atención Ciudadana (SAC) es atendido desde la Unidad de Recepción o Primera Línea que estará conformada por un perfil de coordinación y por un número de agentes telefónicos variable, según las necesidades del servicio en cada momento.

Respecto a la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada o Segunda Línea, estará conformada por un perfil de Responsable/coordinación del servicio y un número de técnicos especializados en las especialidades en las que la CECEU es competente según las necesidades del servicio en cada momento.

ELABORACIÓN DE INFORMES DE SEGUIMIENTO

Para el control y Seguimiento del Servicio de Atención a la Ciudadanía No Presencial de la CECEU, la Unidad de Dirección y Coordinación de SANDETEL elaborará los siguientes informes con diferente periodicidad:

- Informe estadístico diario : este informe proporciona información detallada sobre el número de llamadas recibidas, número de llamadas atendidas, número de llamadas abandonadas y perdidas por franja horaria y día del mes, así como la productividad por operador.
- Informes de seguimiento mensual: recoge información, tanto datos estadísticos como información relativa a operativa del Servicio, del mes en curso. Recogerá una referencia a las reuniones de seguimiento del proyecto mantenidas durante ese mes (fecha, objeto, conclusiones), así como aspectos destacables del Servicio en relación a contenidos (necesidades de información, de formación, etc.) y propuestas de mejora. Se elabora y emite durante la primera quincena posterior al período evaluado.

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 38/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- Seguimiento consultas resueltas on-line e: seguimiento técnico realizado mensualmente por la Unidad de Atención Especializada acerca de las consultas resueltas durante el mes anterior de forma inmediata por la Unidad de Recepción. Se llevan a cabo un total de 60 revisiones de consultas registradas en el aplicativo de trabajo y un número de escuchas variable en función del volumen de consultas atendidas durante el periodo analizado a fin de evaluar la calidad técnica de las respuestas y garantizar que se cumple que el compromiso de error en la respuesta es inferior al 3%.
- Informe Fin de Encargo: recoge los datos más destacables del Servicio de Atención a la Ciudadanía en su modalidad No Presencial de la CECEU durante el tiempo que la Resolución estuvo vigente así como de la ejecución del presupuesto encomendado para la prestación del mismo. Asimismo, recoge todas las modificaciones que se hayan producido (de procedimientos, de instrucciones, incidencias relevantes, etc.) y aquellas propuestas de mejora. Se elabora y remite a la Dirección de Actuaciones durante el primer trimestre siguiente a la finalización de la Encargo.
- Cualquier otro informe o documento, no previsto inicialmente, que se considere de interés para la toma de decisiones, proporcionar información de alguna orden o evento puntual, etc.
- Por otro lado, se llevarán a cabo una serie de reuniones mensuales de seguimiento entre la Dirección de Actuaciones de CECEU y SANDETEL, para efectuar el seguimiento del Servicio, proponer mejoras para el mismo, etc.

COMPROMISOS Y OBLIGACIONES GENERALES DE EJECUCIÓN.

1. Cláusula de indemnidad.

SANDETEL estará obligada a mantener a CECEU libre de toda reclamación que tenga origen en las actuaciones que SANDETEL realice para la ejecución del presente encargo, en especial si a través de ellas se causaran daños a terceros, y en cualquier caso asumirá los costes que de ella se pudieran derivar, incluidos los costes de la asesoría legal necesaria para hacer frente a dicha reclamación.

1.1 Lugar de ejecución de los trabajos.

Los trabajos se ejecutarán a ser posible desde las sedes de SANDETEL, salvo para aquellos servicios que por su naturaleza tengan que ser ejecutados presencialmente en sedes de CECEU.

1.2 Titularidad del resultado de los trabajos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 106.8 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, las actuaciones realizadas en virtud del presente encargo serán titularidad de la Junta de

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 39/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Andalucía, adscribiéndose en aquellos casos que sea necesario a la Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad.

HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Las herramientas y sistemas de información empleados en el Servicio son los que se muestran a continuación:

- Infraestructura de comunicaciones compuesta por una centralita telefónica y un sistema de distribución automática de llamadas (Automatic Call Distribution o ACD). Por su parte, el ACD permite realizar una distribución automática de las llamadas entrantes en el Call Center en base a unas pautas prefijadas. Citada infraestructura cuenta con un sistema de atención y resolución de averías en modo 24x7 los 365 días del año, según acuerdo de nivel de servicio de averías críticas para la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía.
- Sistema de grabación de llamadas: de cara a atender posibles reclamaciones y de verificar la calidad de la atención telefónica, permitirá disponer de registros de las llamadas telefónicas atendidas por los teleoperadores.
- Aplicativo de gestión de consultas
- Buzón Web: buzonweb.sac.ceceu@juntadeandalucia.es.
- Cita Previa: para la asignación de citas con técnicos de las Delegaciones Territoriales de la Consejería.
- HelpDesk: aplicativo para la gestión de incidencias con Informática de la Consejería.

DOCUMENTACIÓN ASOCIADA AL PROYECTO

Procedimientos e Instrucciones Técnicas

Actualmente se dispone de los siguientes documentos vigentes sobre Procedimientos Internos e Instrucciones técnicas de trabajo:

- PR-ACT-1L_SAC_CECEU: Procedimiento de Actuación Unidad de Recepción (1ª Línea): este documento va dirigido a 1ª Línea.
- PR-ACT-2L_SAC_CECEU: Procedimiento de Actuación Unidad de Seguimiento y Atención Especializada (2ª Línea): este documento va dirigido a 2ª Línea.
- PR-03-DERIV_CECEU: Procedimiento de derivación de consultas de 2ª Línea a 3ª Línea: este documento va dirigido a 2ª Línea.
- IT-01-ALT-Gestión consultas teléfonos altos cargos_1L: Instrucción Técnica gestión de consultas teléfonos altos cargos y personal CEEC: este documento va dirigido a 1ª línea.

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 40/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- IT-02-DAT-Datos a solicitar: Instrucción Técnica ‘Datos mínimos a solicitar a la ciudadanía’: este documento va dirigido a 1ª Línea.
- Manual Gestión Buzón Web: manual destinado a 1ª Línea para conocer cómo gestionar el Buzón Web. Incluye el conjunto de plantillas a utilizar para responder a la ciudadanía a través del Buzón Web.
- Listado de tabloneros actualizados publicados : se envían semanalmente actualizados de 2ª Línea a 1ª Línea.

Otra documentación

- ORGANIGRAMA: donde queda reflejado todos los datos de contactos para la derivación de consultas de Segunda a Tercera Línea, así como cualquier dato facilitado por los Servicios y que deba ser tenido en cuenta por el SAC NP para la gestión de consultas. Este Organigrama será enviado a la Dirección de Actuaciones cada vez que sea actualizado.
- Registros de formación: propuesta formativa y control de asistencia.
- Presentaciones utilizadas en sesiones formativas sobre diferentes temáticas.
- Clasificación de consultas en el aplicativo de gestión de consultas : resumen de combos a utilizar para la clasificación de consultas según las diferentes ‘Áreas’ y ‘Subáreas’ en que se clasifican las diferentes temáticas de la Consejería.
- CITA PREVIA: Manual de Administración.
- Manual Aplicación 1er nivel: guía práctica del uso de la aplicación que, en la actualidad se está usando para gestionar las incidencias que recibe el SAC No Presencial
- Documentación elaborada por 2ª Línea por TEMÁTICAS o facilitada por 3ª Línea.

Esta documentación deberá ser continuamente revisada y actualizada para garantizar la correcta operación y funcionamiento del Servicio de Atención a la Ciudadanía en su modalidad No Presencial.

PRESUPUESTO Y PLAZO DE EJECUCIÓN

El presupuesto del encargo 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.

En la determinación del presupuesto se ha estimado el coste del servicio teniendo en cuenta respecto del encargo anterior que se descuenta el volumen de consultas que se reciben en

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 41/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



relación a competencias que no son de la CECEU. Para ello se ha partido de los datos de actividad del SAC NP correspondientes al periodo comprendido desde la publicación del decreto de estructura orgánica hasta el 31 de diciembre de 2019. En este cálculo se obtiene que el volumen medio de interacciones mensuales estaría en torno a 2891, siendo este el dato que tomaremos a la hora de dimensionar el servicio de de N1.

Por otra parte hay que tener en cuenta el tiempo medio de atención (TMA) de las consultas no competencias de la Consejería, y que se supone se eliminarán con el cambio del número telefónico hasta ahora compartido con la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo y de Hacienda, Industria y Energía, por lo que el TMA habría de actualizarse. Suponiendo que estas consultas son de entorno a un TMA de 1 minuto y considerando octubre de 2019 como un mes tipo, el TMA resultante es de 4:36, que coincide con aproximadamente el TMA que tuvo el servicio durante 2018, y que es el tomado como referencia para el cálculo del presupuesto del presente encargo, cifrando el coste de los servicios del N1 en 11.139,56 euros mensuales.

Aplicando la misma reducción a los recursos del servicio de N2 para adaptarlo a la demanda actual del servicio, el importe necesario para la prestación del mismo ascendería a 9.575,95 euros mensuales.

Por otra parte, para poder garantizar la correcta prestación del servicio en los periodos de mayor afluencia de consultas, lo que generalmente ocurre en los meses de junio, julio y septiembre debido al fuerte impacto que tiene la campaña de acceso a grados y másteres, se incluye en el presupuesto la existencia de una bolsa de refuerzo que se cuantifica en 6.736,04 euros mensuales. Si bien, esta bolsa de refuerzo sólo sería empujada y facturada en caso de que el servicio así lo requiera para hacer frente a algún incremento de demanda puntual, lo que garantizaría la gestión de un volumen anual de aproximadamente 43.360 interacciones.

Con todo ello el importe estimado mensual prorrateado del servicio ascendería a la cantidad de 22.399,52 euros, incluyendo la bolsa de refuerzo, lo que supone una reducción del 22% respecto del importe mensual del encargo actualmente en vigor.

El abono de los trabajos se realiza previa justificación de los gastos efectivamente realizados por la entidad instrumental.

Con base en la estimación mensual referida, para la financiación de las actividades incluidas en el encargo desde el 15 de mayo de 2020 al 15 de mayo de 2022, se estima un presupuesto total de QUINIENTOS TREINTA Y SIETE MIL QUINIENTOS OCHENTA Y OCHO EUROS Y CUARENTA Y OCHO CÉNTIMOS (537.588,48 €), no encontrándose sujeto a IVA según lo dispuesto en el artículo 7.8º.C) de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, al no estar incluidos los servicios objetos del presente encargo en la relación de servicios detallada en el artículo 7.8º.F) de dicha Ley.

Anualidad 2020 (desde 15 de mayo de 2020): 167.996,40€
 Anualidad 2021: 268.794,24€

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 42/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Anualidad 2022 (hasta 15 de mayo de 2022):100.797,84€

Con cargo a las siguientes partidas presupuestarias:

1400010000 G/12N/22709/00 01 167.996,40 euros ejercicio efectivo en caja 2020

1400010000 G/12N/22709/00 01 268.794,24 euros ejercicio efectivo en caja 2021

1400010000 G/12N/22709/00 01 100.797,84 euros ejercicio efectivo en caja 2022

14. Desglose del presupuesto por actuación incluida en el encargo.

El presupuesto detallado del encargo, calculado con base en las tarifas de los ítems de cada una de las actuaciones y las unidades que se prevén ejecutar en cada uno, se describe exhaustivamente en el documento Proyecto técnico que forma parte del expediente. Del Proyecto técnico se traslada a continuación a esta memoria económica, a modo de resumen, el presupuesto desglosado para cada una de las actuaciones.

Desglose del presupuesto por actuación:

Servicios de N1:

descripción						unidades	Precio Ud. (€)	Total mensual (€)
código	servicio	modalidad	TMA/TMO multicanal	C	Interac. *C			
<i>0:02:00</i>								
S-SAC-006	Ciudadanos Básico	Lote laboral 6			1.227	1	4.403,52	4.403,52
S-SAC-020	Ciudadanos Básico	Ampliación de capacidad plus	0:04:36	0,43	1.909	2	3.368,02	6.736,04
				Media consultas	3.136	SUBTOTAL MENSUAL N1: 11.139,56 EUROS		

Servicios de N2:

descripción				unidades	Precio Ud. (€)	Total mensual (€)
código	grupo	perfil				
S-N2C-002	Servicios de atención a la ciudadanía	Servicio 2º nivel funcional avanzado	100%	1,0	5.057,92	5.057,92
S-N2C-005	Servicios de atención a la ciudadanía	Servicio 2º nivel TIC avanzado	100%	1,0	4.518,03	4.518,03
					SUBTOTAL MENSUAL N2: 9.575,95 EUROS	

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 43/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Bolsa de refuerzo:

descripción					unidades	Precio Ud. (€)	Total mensual (€)	
código	servicio	modalidad	TMA/TMO multicanal	C	Interac. *C			
S-SAC-020	Ciudadanos Básico	Ampliación de capacidad plus (capacidad 2195)	0:04:36	0,43	1.909	2	3.368,02	6.736,04
				Media consultas	1.909	SUBTOTAL MENSUAL REFUERZO: 6.736,04 EUROS		

Este presupuesto sólo contempla los recursos estimados para atender el volumen de consultas demandadas por la ciudadanía en relación a la actividad de las competencias actualmente asignadas a la Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad.

En cuanto a gastos generales y corporativos, la empresa podrá percibir hasta un 6% del presupuesto, lo que en ningún caso junto con el resto de los gastos imputados podrá suponer la superación del límite de créditos autorizados en el punto anterior.

El servicio se divide en 2 unidades de atención, el de nivel 1 de atención, el cual será el 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; y el nivel 2 de atención, 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 servicio de primera línea de atención

- El nivel 1 de atención en el tarifario se presupuesta por capacidad de atención a cursar y por el horario del servicio. En este caso, se ha dimensionado para el horario actual, esto es, de 9:00 a 15:00 (1 Lote laboral 6) y se han ido añadiendo ampliaciones de capacidad hasta alcanzar el número de interacciones mensuales estimadas 2.891 interacciones / mes con un tiempo medio de atención (promedio teléfono y correo electrónico) de 4 minutos y 36 segundos.
- El nivel 2 atención en tarifario se presupuesta por tarifa plana mensual según el número de temáticas y la especialización requerida por temática. En este caso, por las temáticas y volumen de interacciones a tratar se ha dimensionado con 1 servicio de técnico Funcional Avanzado para las interacciones de información especializada de la Consejería y uno TIC Avanzado para la parte de soporte a la administración electrónica, en especial la asistencia informática a tramitadores.

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 44/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



En aplicación de lo establecido en el Artículo 7.8º.C) de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, no estarán sujetos al Impuesto los servicios prestados en virtud de los encargos ejecutados por los entes, organismos y entidades del sector público que ostenten, de conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley de Contratos del Sector Público, la condición de medio propio personificado del poder adjudicador que haya ordenado el encargo, en los términos establecidos en el referido artículo 32.

La CECEU realizará el pago por el importe de los trabajos realizados mediante certificaciones mensuales, previa presentación de los correspondientes documentos acreditativos del gasto efectuado y del análisis de los costes de personal y medios materiales propios imputados directamente a cada actuación, así como la relación de gastos, y la conformidad del Director Facultativo del proyecto.

FIRMADO POR	MARIA DE LA ALMUDENA GOMEZ VELARDE	14/05/2020 09:52:44	PÁGINA 45/45
VERIFICACIÓN	NY1J8XT4ZKXA3M8K4BKEERT5G83YBY	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	
			