

## **ORDEN DE DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN POR LA QUE SE ENCOMIENDA A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (SANDETEL), LA GESTIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD EDUCATIVA (CAUCE).**

El Centro de Atención a la Comunidad Educativa (CAUCE) de la Consejería de Educación, constituye un servicio de atención personalizada a las demandas que la ciudadanía y el personal docente plantean al organismo y sus entidades dependientes.

Los centros educativos suponen para muchas familias andaluzas el principal punto de encuentro con sus conciudadanos. Los colegios e institutos pueden convertirse en grandes prescriptores que acerquen las nuevas tecnologías a los hogares, fomenten la integración social y contribuyan a la alfabetización digital.

SÉNECA, PASEN y SECRETARÍA VIRTUAL son los Sistemas de gestión de centros de enseñanza que dan soporte a los procesos de administración electrónica y a las relaciones telemáticas entre los centros y los ciudadanos.

Por Orden de la Consejera de Educación con fecha 17 de Julio 2009 y mediante un encargo de ejecución a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la Información S.A.U (SADESI), la Consejería de Educación puso en marcha el CAU de Servicios Educativos para el asesoramiento y asistencia a usuarios y usuarias sobre las aplicaciones de la Consejería.

En las resoluciones del 15 de Julio del 2010 y 5 Agosto 2011 se renovó la encomienda de gestión a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la Información (SADESI).

Con fechas de 27 de Noviembre 2012, 3 de Diciembre de 2013 y 5 de Diciembre del 2014, se renovó la encomienda de gestión a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL) que es la entidad resultante de un proceso de fusión con la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la Información (SADESI).

El 11 de Noviembre del 2015 es la fecha de la última resolución para la renovación de la encomienda de gestión a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL).

La evolución de este canal de atención no presencial ha sido muy dinámica, puesto que, además del servicio CAU (asesoramiento y asistencia a los usuarios de las plataformas y aplicaciones que la Consejería pone a disposición de los usuarios de Séneca, Pasen y Secretaría Virtual), se han ido incluyendo nuevos servicios relacionados con la atención a docentes como el soporte a las nuevas aplicaciones telemáticas implantadas por la Consejería (Concurso de Traslados, Oposiciones, Colocación de Efectivos) así como la gestión de duplicados de Certificados de retenciones, soporte al Portal Docente, etc... Además, desde este servicio se integra la gestión del teléfono de información a los ciudadanos de la Consejería (900 84 80 00), desde donde se ofrece una atención personal al ciudadano: información y asistencia sobre los servicios que la Consejería de Educación presta (procedimientos de escolarización, etc.. Escuelas Infantiles y Escuela TIC 2.0), así como los trámites y requisitos necesarios para solicitar ayudas (Beca 6000, Beca Adriano y Beca General ) y asistencia técnica en la tramitación electrónica.

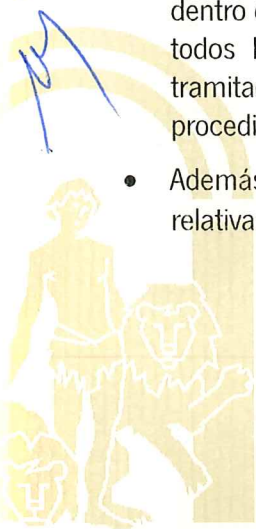


Además durante el curso 2010/2011 se inició la prestación del servicio de Soporte a las Plataformas Educativas de Formación a Distancia y Educación Permanente. Es relevante reseñar que, a lo largo del citado curso, este servicio ha consolidado su uso dentro de la Comunidad Educativa como demuestra el incremento de carga de trabajo recibida (aproximadamente un 20%) con respecto al curso 2009/2010.

Durante el curso 2011/2012 se culminó el proyecto de unificación, en CAUCE, de los Centros de Atención a Usuarios de la Consejería de Educación. El objetivo es dotar a la Comunidad Educativa de un único punto de entrada para reportar las incidencias y consultas que se planteen sobre Infraestructuras y material informático de los centros docentes. Este proyecto ha supuesto una mejora en la gestión del trabajo que reportan los centros al tener éstos un ticket único, además de establecer sinergias entre los distintos centros de atención: Centro de Gestión Avanzado (CGA), Centro de Servicios y materiales para la educación (CSMe), Red Corporativa de la Junta de Andalucía (RCJA). Además la Consejería obtiene una información de gestión del estado de los centros, antigüedad del trabajo pendiente etc..., desde una única aplicación de gestión. Desde el teléfono 300300 (955061071 para llamadas fuera de RCJA) se atienden casuísticas relacionadas con Software de centros TIC y E 2.0, plataforma Averroes, averías ultraportátiles, PC, Pizarras problemas con internet, telefonía fija y móvil además del soporte a la plataforma Séneca.

La actividad CAUCE durante el Curso escolar 2015/2016, se puede resumir en:

- Se han recibido 751.390 solicitudes de servicio, principalmente por el canal telefónico de las cuales se han tramitado 468.244 solicitudes. Con respecto al Curso escolar 2014/2015 se ha incrementado la carga de trabajo recibida en un 14,57 %.
- Persiguiendo la eficiencia del servicio, los servicios de atención a la ciudadanía siguen disgregados en varios servicios, encuadrados todos dentro del mismo colectivo, para dar una mejor calidad y no penalizar a todos los servicios porque uno de ellos esté saturado:
  - Servicio Becas, con teléfono y buzón de consultas específico; La carga de trabajo que se ha generado ha crecido un 3,95% con respecto al curso anterior
  - Escolarización con teléfono específico, excepto el período comprendido entre Noviembre y Febrero. Los volúmenes de trabajo entrante se han incrementado en un 13,46 % con respecto al Curso 2014/2015.
- Otros servicios que continúan integrados dentro de SAC, como Secretaría Virtual e IACP, han experimentado un ligero incremento en la carga de trabajo recibida y además se han consolidado dentro de CAUCE. El motivo en el caso de Secretaría Virtual es que a lo largo de este curso escolar todos los procedimientos de escolarización con los centros educativos se han publicado y tramitado a través de esta herramienta; por lo que respecta a IACP, la publicación de distintos procedimientos dirigidos a ciudadanos/candidatos ha generado un amplio número de consultas.
- Además, y de manera continuada a lo largo del curso escolar, se atienden todas las consultas relativas a información e incidencias sobre Portal Docente y Tarjeta DIPA.





- Por lo que respecta al soporte que se da a los centros educativos, se ha producido un incremento en la carga de trabajo recibida en CAU Séneca a lo largo de este curso escolar del 15,33 % con respecto al anterior curso escolar. La implantación de nuevos módulos, sobre todo a final de curso, ha generado mayor volumen de consultas
- El soporte que CAUCE da a los procedimientos masivos como la escolarización de ciclos formativos, IEDA ha generado un volumen de consultas e incidencias muy elevado que ha requerido de personal específico de atención.

Desde el Curso 2009/2010, la Unidad de Seguimiento o Atención Especializada, se convirtió en uno de los ejes prioritarios del servicio por la diversificación de tareas efectuadas. Por una parte, soporta las consultas específicas del ciudadano; evolucionando hacia un verdadero asesoramiento de la tramitación telemática, como base de todas las interacciones de la Consejería con el Ciudadano. Por otra parte, al estar recopilando constantemente los conocimientos necesarios para atender la demanda de los ciudadanos sobre las materias relacionadas con la Consejería, dispone de amplitud de información y respuestas tipo, que se han incorporado en una única herramienta de información que puede ser utilizada por todas las unidades administrativas del servicio, a fin de homogeneizar la información que se facilita al ciudadano desde cualquier punto de la geografía andaluza.

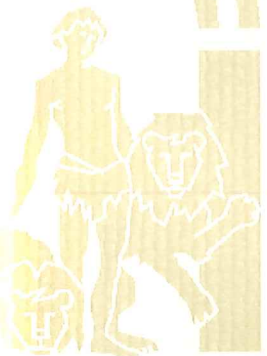
Esta herramienta y los conocimientos de la Unidad de Atención Especializada, que desarrollará labores de mantenimiento (categorización) y enriquecimiento de la información que ésta desarrolle, serán vitales para la creación del Centro de Soporte para todo el personal del Servicio de Atención al Ciudadano de las Delegaciones Provinciales y del servicio de Información y Registro de la propia Consejería.

Por todo lo anterior y existiendo la necesidad de la ejecución de las actuaciones referidas, se estima conveniente continuar con la prestación del servicio, ampliando la información proporcionada así como el enriquecimiento constante de la base de datos de conocimiento que se desarrolla en una aplicación que permite unificar las respuestas de los canales presencial y no presencial de la Consejería.

Por ello, entendemos justificada en razones de eficiencia la realización de los trabajos inherentes a la prestación del servicio no presencial a la Comunidad Educativa a través de encomienda a la citada entidad instrumental que hasta la fecha nos ha venido ejecutando.

La presente encomienda se fundamenta en lo establecido en el artículo 106 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

En su virtud, a propuesta de la Secretaría General Técnica, de acuerdo con las facultades que me confiere el artículo 26 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre de la administración de la Junta de Andalucía en concordancia con el artículo 106 del mencionado texto legal.





DISPONGO:

## PRIMERO.-OBJETO.

Encomendar la gestión del servicio Centro de Atención a la Comunidad Educativa (CAUCE), a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A (SANDETEL), tanto en lo que respecta a la operación de la Unidad de Atención no presencial, como al mantenimiento del sistema de información (CRM) considerándose como objetivo prioritario la continuidad de la operación en los términos funcionales actualmente establecidos.

El detalle, las características y la forma en que la que debe ejecutarse el presente proyecto son los que se describen en los distintos apartados del documento de prescripciones técnicas que regirán la realización de los trabajos y que se incluye como ANEXO a la presente Resolución.

## SEGUNDO.- JUSTIFICACIÓN.

La Consejería de Educación 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 al cliente, 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.

Se estima conveniente que los servicios necesarios los preste la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL), al igual que se ha llevado a cabo en los años anteriores, pues se considera la más idónea para estas tareas, bajo la supervisión técnica de la Secretaría General Técnica en concreto del Servicio de Sistemas de Información, al tener como objeto social la gestión de los servicios avanzados de Telecomunicaciones que con carácter corporativo, institucional y estratégico pueda requerir la Junta de Andalucía. A este respecto, destacar el posicionamiento que esta empresa está teniendo en la Junta de Andalucía en el desarrollo de "Call Center" y que dispone de una unidad especializada y con amplia experiencia en servicios de Centros de Atención a Usuarios de distintos organismos de la Junta de Andalucía como son la Consejería de Hacienda y Administración Pública, Consejería de Economía y Conocimiento, Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, Servicio Andaluz de Empleo, VEIASA, CAJ Red Corporativa de la Junta de Andalucía, Consejería de Justicia e Interior, Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, Consejería de Igualdad etc...asi como la Consejería de Educación.



El avance a proyectos de "Contact Center" tales como el presente va a aportar un valor añadido a la propia empresa y por lo tanto a la Junta de Andalucía. A este respecto, se ha considerado conveniente desde el punto de vista estratégico para la Junta de Andalucía, que la base tecnológica y el conocimiento del presente proyecto se desarrolle con medios propios, con el fin de mantener en la misma el valor añadido, de ahí que se considere una alternativa más válida a la contratación externa el presente encargo de ejecución a la empresa pública SANDETEL.

## TERCERO.- IMPORTE

Para la financiación de estas actividades, se autoriza un presupuesto de UN MILLÓN DOSCIENTOS DIEZ Y SIETE MIL SETECIENTOS OCHENTA Y SEIS Euros Y DIEZ Y NUEVE CÉNTIMOS DE EUROS (1.217.786,19 Euros) con el siguiente desglose:

1	IMPUTACIONES DIRECTAS PERSONAL SANDETEL	45.494,10 €
2	OPERACIÓN DEL SERVICIO	863.591,65 €
3	INFRAESTRUCTURAS SANDETEL	40.381,11 €

<b>TOTAL</b>	<b>949.466,86 €</b>
Gastos Generales 6 %	56.968,01 €
IVA (21%)	211.351,32 €
<b>Total Gastos Generales Incluidos</b>	<b>1.217.786,19 €</b>

La cantidad anteriormente mencionada queda distribuida en dos ejercicios y con el siguiente desglose presupuestado:

En el ejercicio 2016: Un importe total de DOSCIENTOS ONCE MIL CIENTO SETENTA Y SEIS EUROS Y OCHENTA CÉNTIMOS de Euros (211.176,80 Euros) con cargo a la partida presupuestaria 1100010330/G/54C/60905/00/2002001050

En el ejercicio 2017: Un importe total de UN MILLÓN SEIS MIL SEISCIENTOS NUEVE Euros Y TREINTA Y NUEVE CÉNTIMOS Euros (1.006.609,39 Euros) con cargo a la partida presupuestaria 1100010330/G/54C/60905/00/2002001050

El desglose presupuestario se establece en un capítulo de inversiones por la necesidad de desarrollar la base de datos de conocimientos y las herramientas asociadas a la misma (gestor documental, publicación de noticias, elaboración y publicación de preguntas frecuentes y respuesta tipo, argumentarios) que permitan unificar la información que se facilita a los ciudadanos desde cualquier punto de la geografía andaluza. De tal forma que la unidad no presencial (Centro de Atención a la Comunidad Educativa, CAUCE) y las unidades presenciales (Delegaciones Provinciales y servicio de Información y Registro de la propia Consejería) dispongan de una única herramienta de información que contenga las respuesta tipo en función de las casuísticas y temáticas prestadas por la Consejería. Durante el curso 2011/2012, debido al proyecto de Infraestructuras y Material informático, descrito en la página 1, se ha implementado en la



herramienta de gestión CAUCE un sistema automatizado de preguntas guiadas (guía de filtrado) para facilitar la resolución de consultas e incidencias planteadas. Gracias a estas guías específicas de cada centro resolutor, definidas y cargadas en el gestor de incidencias Mantis Cauce, el 63,5% del trabajo entrante es tramitado y solucionado por el Nivel I del equipo CAUCE; estas guías tienen que ser enriquecidas constantemente en función de los cambios operativos de los procedimientos de la Consejería e incluirlas como herramientas de gestión para otros servicios (CAU Séneca, Atención Docentes, Soporte a Plataformas Educativas, IACP etc..). También se ha dotado a la aplicación CAUCE de interfaces con las aplicaciones de los otros centros resolutores, logrando un sistema de ticket único, y se ha creado un inventario que recoge las infraestructuras de los centros docentes, que anteriormente estaban disgregadas en distintas aplicaciones.

#### CUARTO.- FORMA DE PAGO

El pago de los gastos efectivamente realizados será abonado, tras la certificación de conformidad por parte de la persona designada para la Dirección de Actuaciones. La periodicidad de estos abonos será de carácter mensual.

Las justificaciones de los trabajos realizados en cada periodo se efectuarán mediante la correspondiente factura, expedida por la empresa SANDETEL, acompañada de una memoria de las actuaciones ejecutadas con el desglose de los gastos realizados.

Asimismo, se acompañará certificación de conformidad sobre las actividades efectivamente realizadas, emitida por la Dirección de la encomienda.

#### QUINTO.- MEMORIA DE EVALUACIÓN.

A la finalización de la Encomienda SANDETEL elaborará una memoria de evaluación sobre el desarrollo del encargo, pudiendo la misma considerarse como prueba o evidencia de ejecución de los trabajos encomendados, y debiendo contener:

- Costes finales incurridos, diferenciados por conceptos.
- Cronograma de las actuaciones realizadas.
- Hechos conseguidos.
- Indicadores de eficacia, eficiencia, resultados y seguimiento.
- Evidencias mediante fotos así como pantallazos del gestor de solicitudes de servicio.

#### SEXO.- PLAZO DE EJECUCIÓN.

Se establece como plazo de ejecución, ocho meses y 15 días.

En virtud del artículo 106 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre de la Administración de la Junta de Andalucía, cuando sea necesario introducir alguna modificación en el encargo, deberá acordarse mediante resolución, sobre la base de la propuesta técnica de la persona designada para dirigir la actuación, integrada por los documentos que justifiquen, describan y valoren dicha modificación.



Cuando por retraso en el comienzo de la ejecución de la encomienda sobre lo previsto al iniciarse el expediente, modificaciones en la misma o por cualesquiera otras razones de interés público debidamente justificadas se produjese desajuste entre las anualidades establecidas en la resolución en que se formalizó la encomienda y las necesidades reales en el orden económico que el normal desarrollo de los trabajos y actuaciones exija, la persona titular de la Consejería que efectuó el encargo procederá a reajustar las anualidades, siempre que lo permitan los créditos presupuestarios.

La prestación de los servicios establecidos en esta Encomienda se ejecutará en el periodo establecido en la misma, tal y como se indica en el Pliego de Prescripciones Técnicas, iniciándose a partir de la comunicación formal a la entidad que reciba la encomienda.

## SÉPTIMO.- DIRECCIÓN TÉCNICA DE LOS TRABAJOS Y COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

Se nombra como Director Técnico de las actuaciones a la persona titular de la Jefatura del Servicio de Sistemas de Información de la Consejería de Educación que marcará las directrices oportunas para el cumplimiento del servicio.

Asimismo, para el control del cumplimiento de las actuaciones encomendadas, la evaluación de sus resultados y la adopción de las medidas para asegurar el buen fin de las actuaciones, se creará una Comisión de Seguimiento integrada por dos representantes de la Consejería de Educación y dos representantes de SANDETEL.

## OCTAVO.- DELEGACIÓN DE COMPETENCIAS

Se faculta a la Secretaría General Técnica a adoptar las medidas oportunas, en el ámbito de sus competencias, para la ejecución, aplicación, interpretación y resolución de la presente Resolución.

Sevilla, a 11 de noviembre de 2016



LA CONSEJERA

Fdo. Adelaida de la Calle Martín





**ANEXO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA ENCOMIENDA A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (SANDETEL), LA GESTIÓN DEL SERVICIO DESTINADO AL CENTRO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD EDUCATIVA (CAUCE).**



## 1. CONTENIDO DEL TRABAJO.

Este documento describe las especificaciones relativas a la encomienda de gestión a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL), encargada de gestionar el Centro de Atención a la Comunidad Educativa (CAUCE).

El **Centro de Atención a Usuarios de la Comunidad Educativa, en adelante CAUCE**, es el resultado de la evolución de la diversidad de Centros de Atención a Usuarios que existían en la Consejería hacia un Centro de Servicios único que integra y ordena las relaciones con la Comunidad Educativa.

La estrategia de interacción con la Comunidad Educativa ha seguido los siguientes objetivos:

1. Construcción de eficiencias operacionales y optimización de costes
2. Mejora de la satisfacción de Usuarios y Ciudadanos
3. Mejora de la imagen corporativa de la Consejería

CAUCE da soporte a:

- Centros Educativos: Centros públicos y concertados de Primaria, Secundaria, adultos, enseñanzas de régimen especial. Se puede diferenciar, dentro de éste colectivo, distintos perfiles de usuarios:
  - Dirección del Centro.
  - Personal de Administración y Servicios.
  - Personal Docente.
  - Ciudadanía (particulares). Alumnos/as y Familias, Alumnado a distancia.
  - Administración Educativa, formada por el personal funcionario adscrito a las Delegaciones Territoriales y Servicios Centrales de la CED.

A tales efectos se entenderá por persona usuaria a cualquier persona (en su triple vertiente ciudadanía, profesional o personal empleado público) o entidad, demandante o receptora de dichos servicios.





El Servicio CAUCE está organizado de la siguiente manera:

- **Centro de Atención al Usuario Séneca**, en adelante **CAU Séneca**, dedicado a dar soporte técnico a **centros y docentes**
  - Apoyo técnico y resolución de consultas e incidencias del sistema de gestión de centros Séneca
  - Soporte al Portal Docente
  - Resolución de consultas e incidencias telemáticas planteadas por los docentes para la obtención del borrador de la renta y certificado de IRPF
  - Soporte aplicativo PASEN
  
- **Infraestructuras y Material Informático.** Recepciona, tramita y, en los casos necesarios, escala a los centros resolutores correspondientes las incidencias y consultas relativas a:
  - Software de los centros TIC, Bilingües y Escuela TIC 2.0
  - Servicios ofrecidos desde la plataforma Averroes
  - Averías de ultraportátiles, pc's, pizarras digitales...y cualquier componente del proyecto Escuela TIC 2.0
  - Todo lo relativo a telecomunicaciones de los centros: internet, telefonía fija y móvil
  
- **Servicio de Atención al Ciudadano**, en adelante **SAC**. A través de este servicio se canalizan,
  - Todas las dudas y peticiones de información planteadas por los **ciudadanos** sobre la Consejería de Educación y la comunidad educativa en cualquiera de sus procedimientos: plazos, comprensión órdenes, atención de quejas y reclamaciones.
  - Atención a procedimientos específicos y puntuales: procesos de **escolarización general y escuelas infantiles**, información sobre la **solicitud y concesión de becas**, escolarización para **Formación Profesional...**
  - Información sobre todos los **procedimientos lanzados desde el Instituto de Acreditación de Competencias Profesionales (IACP):**
  - Soporte a **Secretaría Virtual**. Desde el curso escolar 2012/2013 se ha seguido la estrategia de promover el uso de la Secretaría Virtual para la



tramitación telemática (cumplimentación de solicitudes y/o matriculación) de muchos de los procedimientos entre el ciudadano y los centros educativos. Las dudas, incidencias y consultas que ha tenido el ciudadano como usuario de la Secretaría Virtual, son atendidas en el Servicio CAUCE.

- **Servicio de Atención Docentes.** Servicio centrado en la atención de cualquier proceso relacionado específicamente con docentes: Oposiciones, Concurso de Traslados, Colocación de efectivos. También se da soporte al Portal Docentes y tarjeta DIPA.
- **Servicio de Atención Plataformas Educativas.** Recepciona las consultas de todos los **docentes y alumnos de enseñanzas no presenciales** (Educación Adultos semipresencial y on line y Formación Profesional a distancia) que acceden a las Plataformas diseñadas para cursar sus estudios (Moodle) y tienen problemas para acceso, claves bloqueadas,... Está englobado, a nivel estadísticas y canales de atención en el Servicio de Atención Docentes
- **Aula Virtual de Formación de Profesorado.** Desde principio del curso escolar 2012/2013 se tramita las incidencias que, vía web, remiten los docentes usuarios del Aula Virtual de Formación. Cualquier problema de acceso o incidencia a esta plataforma Moodle se gestiona en el Servicio CAUCE

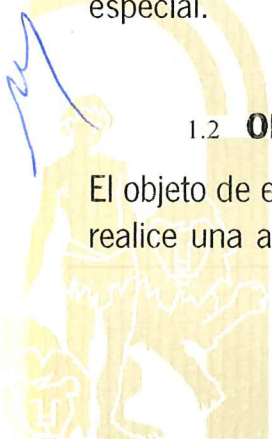
Esta tipología no es excluyente de posibles evoluciones del servicio hacia otras áreas de atención, tales como profesionales y proveedores relacionados con el mundo de la enseñanza.

## 1.1 Alcance.

El alcance de los servicios que debe prestar este servicio serán todos los días hábiles, salvo, sábados a nivel de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en horario de 8:00 a 19:00, sin interrupción, salvo que en determinadas épocas se determine otro horario especial.

## 1.2 Objeto, condiciones y alcance del trabajo.

El objeto de esta contratación es la creación y mantenimiento de una unidad de trabajo que realice una atención no presencial de alta calidad a la Comunidad Educativa así como la





confección de una Base de Datos de Conocimiento que pueda ser utilizada por el canal presencial con la finalidad de prestar una atención homogénea.

Los objetivos principales que se establecen son los siguientes:

SANDETEL deberá gestionar el Centro de Atención a la Comunidad Educativa (CAUCE), organizando y planificando el equipo de trabajo, los horarios, turnos de trabajo y demás tareas propias del servicio, siempre en coordinación con las directrices que marque la Consejería de Educación.

La Consejería podrá decidir la colaboración de la unidad organizativa en el diseño y confección de Manuales y Usuarios, y de ayudas on-line.

A su vez se publicará por métodos adecuados a disposición del conjunto de la organización, especialmente el canal presencial (Delegaciones y servicio e información de la Consejería) los conocimientos adquiridos en la respuesta de dudas y consultas, y en especial las correspondientes a problemas de tipo genérico.

Mensualmente se elaborará un informe de seguimiento donde se establezcan los indicadores, principales problemas, tiempos de respuesta y cualquier otra información que se considere necesario para efectuar un correcto seguimiento del operativo por parte de la administración.

Así mismo, se facilitarán los informes que determine la Consejería en un momento determinado.

## 2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

### 2.1 Canales de Acceso.

El CAUCE está capacitado para atender los servicios a través de distintos canales de acceso:

- Telefónico (tanto en la modalidad de emisión como recepción de llamadas).
- Correo Electrónico.
- Web.
- SMS.



## 2.2 Unidades de Trabajo CAUCE:

**Nivel I / Unidad de Atención:** Serán responsables de:

- Recibir, por cualquier de los canales habilitados al efecto, las consultas e incidencias de los usuarios de la Comunidad Educativa.
- Facilitar la información y prestar asistencia técnica básica.
- Utilizan las aplicaciones informática Cauce para consulta, gestión y grabación de las solicitudes atendidas.

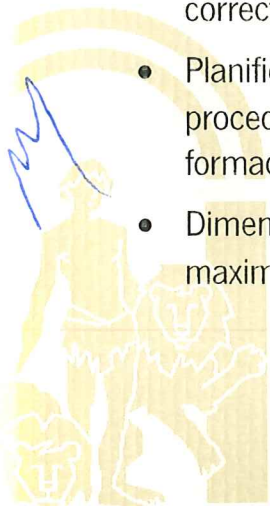
Semanalmente se confeccionará un cuadrante con la distribución por turnos de la plantilla que compone esta Unidad de Atención y que se ajustará a la Curva horaria de llamadas.

**Nivel II / Unidad de Atención Especializada:** Serán responsables de:

- Responder en tiempo y forma a las demandas de los usuarios de la Comunidad Educativa que por su complejidad no puede contestar el Nivel I.
- Confeccionar la documentación de apoyo de Nivel I (manuales, instrucciones de trabajo, operativa, preguntas frecuentes) y actualizan la existente.
- Impartir formación para nuevos agentes, nuevos procedimientos y reciclajes.
- Filtrar y escalar las cuestiones reportadas por Nivel I que tienen que ser consultados y/o solucionadas por la Consejería o por los Centros resolutores.
- Mantener actualizada la BD de conocimiento.

**Nivel III / Coordinador de operaciones y gestión de calidad:** Una persona responsable de,

- Canalizar y gestionar en Consejería todas aquellas incidencias que requieran la intervención de expertos y técnicos.
- Revisar y atender las reclamaciones además de proponer medidas preventivas y correctivas para la solución de no conformidades.
- Planificar anticipadamente, junto con los responsables de la Consejería, los procedimientos que por su impacto en ciudadanos y/o docentes requieren formación previa, incorporación de personal de refuerzo,..
- Dimensionar y ajustar la plantilla a las necesidades del servicio en cada momento maximizando los recursos asignados al proyecto.





- Elaborar informes mensuales, anuales y por procedimientos específico

**Unidad de desarrollo:** Una persona encargada de:

- Mantenimiento, evolutivo, correctivo de la herramienta de gestión de incidencias.
- Realización de extracciones de datos para el análisis y gestión del Servicio

**Jefe de Proyecto / Unidad de control del proyecto:**

- Realizar la gestión del proyecto en las condiciones más eficaces y rentable para los intereses de la Consejería haciendo especial hincapié en el cumplimiento de los indicadores y dentro del marco presupuestario
- Participación en el desarrollo estratégico y táctico dentro de la Dirección del Proyecto
- Revisar las cargas de trabajo de cada Unidad
- Análisis y seguimiento de las estadísticas del servicio
- Emisión de informes mensuales a la Consejería de la marcha del proyecto

### 3. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN

#### **Requerimientos de personal.**

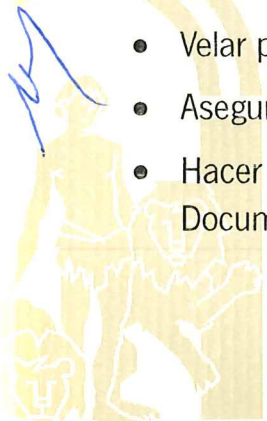
La Consejería de Educación ejercerá la superior dirección de los trabajos y designará el Responsable del Proyecto.

SANDETEL, nombrará a un interlocutor/a encargado de la supervisión y gestión del proyecto (Jefe de Proyecto).

Las funciones y responsabilidades del Responsable del Proyecto y del Jefe del Proyecto serán respectivamente:

#### **Responsable del Proyecto.**

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Asegurar el seguimiento del programa de realización de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este Documento.



- Sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo de trabajo si a su juicio su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los trabajos.
- Aprobar las certificaciones parciales y totales de la realización de los proyectos; a estos efectos, deberá recibir y analizar los resultados y documentación elaborados.

## **Jefe de Proyecto por parte de SANDETEL.**

- Organizar la ejecución de los trabajos de acuerdo con el programa correspondiente y poner en práctica las instrucciones del Responsable del Proyecto.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con la Junta de Andalucía en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Presentar al Responsable del Proyecto, para su aprobación, los resultados parciales y totales del servicio.

## **Equipo de trabajo**

Dada la duración de la encomienda y la evolución permanente de la tecnología en el área que nos ocupa, será responsabilidad de SANDETEL mantener unos planes de formación permanente al personal que ofrezca para que pueda dar respuesta suficiente a los diferentes cambios tecnológicos que se pudieran plantear en el transcurso de este contrato. En especial la formación inicial en el sistema Séneca – Pasen, infraestructuras TIC y conocimientos accesorios que permita a los diferentes miembros del equipo contar con la base técnica necesaria para la resolución de dudas y problemas, correrá a cargo de la empresa, no facturándose el coste necesario para la adquisición de dicha formación inicial.

La Consejería de Educación a través del Responsable de Proyecto, coordinará las actuaciones oportunas para que el equipo de trabajo disponga de toda la documentación (manuales, diseños técnicos, documentos técnicos, normativa, etc...) necesaria para la buena marcha del proyecto.

Igualmente el equipo dispondrá de los accesos necesarios a una base de datos de pruebas con el fin de que puedan realizar las prácticas que consideren oportunas para su formación y puedan disponer de una herramienta de simulación de incidencias.

SANDETEL deberá presentar al Responsable del Proyecto un plan de formación anual destinado al personal dedicado al mismo.



## 4. PROPIEDAD DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS, TRANSFERENCIA Y SEGURIDAD

### 4.1 Propiedad de los trabajos.

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos, incluidos los datos contenidos en ellos, elaborados por SANDETEL como consecuencia de la ejecución de la encomienda, serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello SANDETEL autora material de los trabajos.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados que como consecuencia de la ejecución de la presente encomienda pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados sobre la base de este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directo o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del contratante.

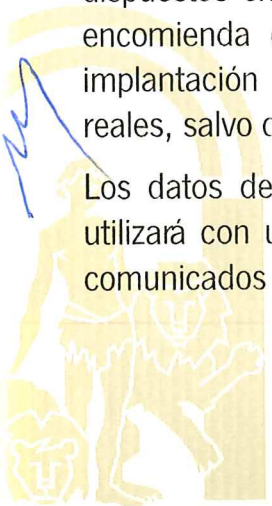
### 4.2 Transferencia tecnológica.

Durante la ejecución de la encomienda SANDETEL se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Consejería toda la información y documentación que éstas soliciten, para disponer de un pleno conocimiento técnico de los trabajos que se desarrollan, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

### 4.3 Seguridad en materia de tratamiento de datos de carácter personal.

Si durante la ejecución de los trabajos, SANDETEL, tuviera que manejar ficheros con datos de carácter personal en el marco del objeto de la presente encomienda, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuestos en las leyes y decretos que se encuentren en vigor a la adjudicación de esta encomienda o que puedan estarlo durante su vigencia. Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado.

Los datos de carácter personal o documentos objeto del tratamiento no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figura en el objeto de la encomienda y no podrán ser comunicados a un tercero bajo ningún concepto. Una vez cumplida la prestación



contractual, los datos de carácter personal utilizados deberán ser destruidos o devueltos a la Administración, al igual que cualquier soporte o documentos utilizados.

En el caso que el contratista destine los datos a otro finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado como único responsable, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

#### 4.4 Garantía de calidad.

SANDETEL propondrá un Plan de Calidad, basado en el modelo de Mejora Continua, en el que se detallarán los procedimientos, acciones e indicadores, en base a los cuales se ha previsto garantizar la calidad del proyecto.

El Plan de Calidad será estudiado, ajustado y consensuado por SANDETEL y la Consejería con el fin de convertirlo en el estándar a seguir y perseguir por el proyecto, en lo que a calidad se refiere. Pudiendo, con posterioridad a su implantación, ser modificado cuando el desarrollo del proyecto lo requiera con el consenso de ambas partes.

A lo largo de la ejecución de la encomienda, el responsable del proyecto podrá proponer y llevar a cabo auditorías externas, a fin de verificar la calidad de los servicios y productos obtenidos a través de los mismos.

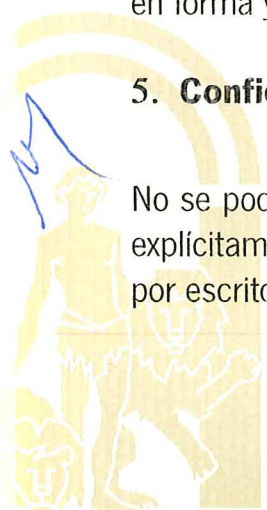
Se establecen dos ratios para medir la calidad percibida del Servicio CAUCE:

- **Control de los tiempos de resolución.** Desde el Servicio CAUCE se controla y se mide los tiempos de respuesta por canal y servicio con el objetivo de detectar tiempos excesivos de respuesta, que en este servicio pueden no ser aceptables por las fechas de vencimiento de los plazos, y establecer medidas correctoras si se considera necesario.
- **Encuestas de calidad.** Cada vez que se tramita y finaliza una solicitud de servicio, se genera un correo automático a la dirección de correo electrónica facilitada por el usuario/docente/centro/ciudadano...

Es una encuesta breve, con pocas preguntas y de cumplimentación sencilla. Se pretende evaluar la accesibilidad del usuario al Servicio y el nivel de atención del agente, en forma y contenidos.

#### 5. Confidencialidad de la información

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos a personas o entidades no explícitamente mencionados en este sentido en la encomienda sin el consentimiento, por escrito, de la Consejería de Educación.





## 6. DETALLE DEL PRESUPUESTO

8 MESES Y 15 DIAS

### 1. DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DEL PROYECTO

**45.494,10 €**

#### Gastos de Personal

Nº personas	Personal	% Imputación al proyecto	
1	Jefe de Área	5%	3.348,26 €
1	Jefe de Proyecto	100%	33.815,83 €
	Personal Operaciones Staff		8.330,01 €

### 2. OPERACIÓN DEL SERVICIO

**863.591,65 €**

Horas/Año	Detalle	Coste Hora	
<b>Unidad Primer Nivel Atención</b>			
54.854	Horas operación atención telefónica/correo y Web	13,70 €	751.499,80 €
<b>Unidad 2º Nivel de atención</b>			
2.507	Horas Técnicos expertos	17,55 €	43.997,85 €
<b>Coodinación</b>			
1.261	Horas Coordinación del Servicio	26,00 €	32.786,00 €
<b>Desarrollo de Herramientas Software</b>			
1.261	Horas Desarrollo	28,00 €	35.308,00 €

### 3. INFRAESTRUCTURA

**40.381,11 €**

#### Infraestructura

Gastos Personal y subcontrata para el mantenimiento sistemas soporte, gastos de Comunicaciones y amortizaciones: Líneas telefónicas, Licencias ACD y grabadora. 40.381,11 €

### 4. SUBTOTAL

**949.466,86 €**

Gastos Generales 6% 56.968,01 €  
IVA (21%) 211.351,32 €

### TOTAL

**1.217.786,19 €**

