

RESOLUCIÓN DE ENCOMIENDA A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (SANDETEL), DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (CAC) EN EL PROCESO ELECTORAL DEL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA DE 2015.

Ref: ENC 2015/E-00008

ANTECEDENTES

Con fecha de 27 de enero de 2015 es publicado el Decreto 1/2015 de la Presidenta, de disolución del Parlamento de Andalucía y de convocatoria de elecciones anticipadas para el día 22 de marzo de 2015.

Con fecha de 29 de enero de 2015 fue dictada Resolución por la que se ordenaba la iniciación del indicado expediente de encomienda de gestión atendiendo a la solicitud formulada por el Jefe del Servicio de Informática, a la que se acompañaba Memoria Justificativa y Pliego de Prescripciones Técnicas, de 28 de enero de 2015.

Ante la premura de tiempo establecida legalmente en la materia de aplicación por el límite impuesto de 54 días que deben transcurrir entre la convocatoria de elecciones y la fecha de votación, y al constatar que los recursos humanos de los que dispone actualmente la Consejería de Justicia e Interior son insuficientes, se hace necesario la encomienda de gestión de la realización de un Servicio de Centro de atención a la Ciudadanía (CAC), con objeto de cubrir mediante canales telefónicos, los requerimientos de información sobre el proceso electoral.

La Secretaría General Técnica de la Consejería de Justicia e Interior por el DECRETO 148/2012, de 5 de junio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería, tiene entre sus competencias: La organización y racionalización de las unidades y servicios de la Consejería así como La planificación, coordinación, análisis y programación de la gestión informática de la consejería y la supervisión y coordinación de la planificación informática de todos los órganos directivos de la misma.

En virtud de todo lo expuesto,

RESUELVO

PRIMERO.- OBJETO.

Encomendar a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL), la prestación del servicio de Centro de Atención a Usuarios para la atención a la ciudadanía (CAC) en las consultas realizadas por éstos relativas al proceso electoral al Parlamento de Andalucía de 2015.

SEGUNDO.-DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR.

El servicio de consulta ciudadana se prestará desde un CENTRO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (CAC) que deberá ser instalado y operado por el adjudicatario. El servicio comprende la recepción de llamadas, su correspondiente registro informático, atención, asesoramiento y soporte al ciudadano en las consultas que realice sobre el Procedimiento Electoral, así como la canalización, cuando corresponda, de las consultas a los responsables de la Consejería de Justicia e Interior.

El servicio deberá atender un porcentaje de llamadas superior al 90% antes de transcurridos treinta segundos en un horario de 9:00 a 21:00 horas siete días a la semana.

Para la realización de este servicio se dispondrá de la infraestructura técnica y humana necesaria para realizar la prestación de acuerdo con los requerimientos y niveles de calidad definidos. Dicha infraestructura estará compuesta por:

- Agentes de atención telefónica.
- Especialistas en la normativa de Procesos Electorales.
- Sistema de gestión y control de llamadas (ACD).
- Sistema de gestión de solicitudes de servicio.
- Infraestructura del Centro de Atención al Ciudadano.



El Centro de Atención a la Ciudadanía deberá disponer de toda la información, herramientas y procedimientos necesarios para realizar una correcta gestión de la información, escalado y tipificación de las consultas. Toda llamada se registrará en el sistema para proporcionar una importante información para el control estadístico de las consultas.

Para la realización de esta actividad la Consejería proporcionará un número de teléfono único y gratuito para los ciudadanos, a través del cual se recibirán todas las llamadas relativas a solicitudes de servicio.

Los Agentes del CAC deben atender a los requerimientos de los ciudadanos mediante un trato personalizado y tendrán un conocimiento de las respuestas a facilitar para las consultas más frecuentes que se realizan en un proceso electoral. En caso de consultas complejas, que no puedan ser resueltas por los agentes, se escalarán estas al personal de la Consejería de Justicia e Interior designado para la resolución de las consultas.

Funciones a realizar por el Centro de Atención al Ciudadano.

Para la prestación del servicio objeto de la presente encomienda, SANDETEL, deberá ofrecer **una solución integral** que garantice las siguientes actividades:

-Recepción de solicitudes, **registro** y **clasificación** en el sistema de gestión de incidencias:

Las solicitudes de soporte deberán ser registradas adecuadamente en el sistema de gestión de incidencias, se debe garantizar que se recaba la información que sea necesaria y clasificar adecuadamente la solicitud para que pueda ser atendida por los técnicos que correspondan.

-Atención de primer nivel :

En los casos en que se indique y sea posible, el CAC prestará soporte primer nivel de atención a la solicitud de soporte, pudiendo ser el nivel que cierra la solicitud sin necesidad de derivar la solicitud a niveles superiores de carácter técnico.

-Canalización de solicitudes a otros equipos o niveles de atención:

Cuando la solicitud no pueda ser atendida en primer nivel, será canalizada a los equipos correspondientes de segundo nivel. Para poder llevar a cabo de forma eficaz esta labor, es imprescindible un conocimiento adecuado de la estructura, competencias, y organización de la Consejería.

-Formulación de consultas a la persona usuaria del servicio y **recabado de información:**

Cuando los equipos de segundo nivel lo requieran, podrán solicitar al CAC información adicional necesaria para la correcta atención de las solicitudes. El CAC se pondrá en contacto con la persona usuaria del servicio o realizará las acciones necesarias para recabar la información requerida por los equipos técnicos.

-Información a las personas usuarias sobre el estado de sus solicitudes.

El CAC informará a las personas usuarias sobre la situación en que se encuentran sus solicitudes de soporte, ya sea a solicitud de la propia persona usuaria, o por directrices internas de la Consejería acerca de la información a las personas usuarias del servicio.

-Validación de la respuesta o solución proporcionada.

El CAC se encargará de recabar la validación por parte de las personas usuarias de la solución proporcionada a sus consultas, en los casos en los que se estime necesario.

Condiciones y Alcance:

Con carácter general, el servicio objeto de la presente encomienda deberá desarrollarse en el marco de las políticas, normas, estándares, metodología y herramientas definidas por la Consejería de Justicia e Interior.

El servicio a prestar cubrirá todos los días de la semana incluidos sábados, domingos y festivos en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en **horario continuo de 9:00 a 21:00**.

Este servicio deberá estar dimensionado para poder atender **350 consultas telefónicas a la semana**, con flexibilidad para acomodarse a la demanda de servicio real en cada momento dentro del límite de incidencias indicado.

SANDETEL deberá gestionar el Centro de Atención a la Ciudadanía (CAC), organizando y planificando el equipo de trabajo, los horarios, turnos de trabajo y demás tareas propias del servicio, siempre en coordinación con la Consejería de Justicia e Interior.

A su vez SANDETEL, preparará informes quincenales de seguimiento con indicadores de servicio, problemas y dificultades en la prestación del servicio, tiempos de respuesta y cualquier otra información que se considere necesaria para efectuar un adecuado seguimiento de la prestación del servicio. Estos informes tendrán que ser validados por la Consejería, que podrá exigir cualquier cambio que considere necesario para el seguimiento y evaluación de la calidad del servicio prestado.

Finalmente, SANDETEL pondrá a disposición de la Consejería, por el canal que se estime adecuado, el conocimiento adquirido en la respuesta a dudas y consultas.

Equipo de trabajo. Capacitación de los recursos técnicos.

El *equipo de personas* que se constituirá tras la formalización de la encomienda para la prestación del servicio objeto de la presente Resolución, deberá reunir la capacitación requerida a continuación:



SANDETEL deberá garantizar y asegurar la capacitación técnica y experiencia de los recursos asignados al servicio para cada uno de los ámbitos tecnológicos descritos en el expediente. A tal efecto la Consejería de Justicia e Interior se reserva a posibilidad de realizar entrevistas técnicas selectivas a los integrantes del servicio, en cualquier momento del ámbito temporal de la encomienda.

La Consejería se reserva el derecho a rechazar en cualquier momento a los técnicos que se encuentren formando parte del equipo de trabajo. SANDETEL se compromete a reponer adecuadamente los técnicos rechazados en un plazo máximo de dos días naturales desde la comunicación por escrito de la Consejería.

Si el cambio en el equipo de trabajo es solicitado por SANDETEL, y con el fin de conseguir una adecuada transmisión de conocimientos, SANDETEL deberá incorporar el reemplazo adecuado (es decir, con perfil y experiencia similares) al menos quince días naturales antes del cambio. Este periodo de solape no supondrá coste para la Consejería.

TERCERO.-PROPIEDAD INTELECTUAL

Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, SANDETEL acepta expresamente que la *propiedad de la aplicación informática* (programas, estructuras de datos, etc.) desarrollada al amparo de la presente Encomienda, corresponde únicamente a la Junta de Andalucía, con exclusividad y sin más limitaciones que las que vengan impuestas por el ordenamiento jurídico.

La expresión *programa de ordenador* comprenderá no sólo código fuente y objeto, sino cualquier trabajo o documentación relacionada (definición de Software de ISO 9000-3).

Junto con los ejecutables, deberán entregarse todos los programas fuente, que quedarán como propiedad de la Consejería, correspondiendo a la Consejería todos los derechos de explotación y en especial los de Reproducción, Distribución, Comunicación Pública y Transformación (lo cual comprende su traducción, adaptación y cualquier otra modificación en la forma de la aplicación de la que se derive otra diferente), sin que ello genere ningún derecho para el suministrador de estos programas.

SANDETEL acepta expresamente que los derechos de propiedad sobre los soportes materiales a los que se incorporen los trabajos realizados en cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Encomienda corresponden a la Consejería.

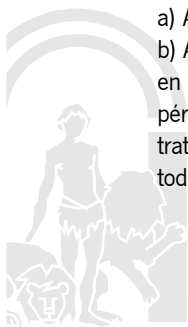
SANDETEL no podrán hacer uso del nombre, logotipo o cualquier signo distintivo o material que le haya facilitado la Consejería para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la presente Encomienda, fuera de las circunstancias y fines de ésta, ni una vez terminada la vigencia de la misma

CUARTO.-SECRETO PROFESIONAL Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

SANDETEL vendrá obligado a guardar la más estricta confidencialidad sobre el contenido de la Encomienda, así como de los datos o información a la que pueda tener acceso, o que pueda generar como consecuencia de la ejecución de la misma, pudiendo únicamente poner en conocimiento de terceros aquellos extremos que la Consejería le autorice por escrito, y a usar dicha información a los exclusivos fines de la ejecución de la Encomienda.

En la medida en que las prestaciones y el cumplimiento de la presente Encomienda impliquen un acceso de SANDETEL a datos de carácter personal incorporados a los ficheros de los que sea titular la Consejería, el tratamiento de dichos datos por parte del adjudicatario deberá realizarse en la forma y condiciones siguientes:

1. El acceso de SANDETEL a los datos del fichero para la prestación de servicios pactado en la Encomienda no tendrá la consideración legal de comunicación o cesión de datos a los efectos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 23 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, sino de acceso por cuenta de tercero según lo previsto en el artículo 12 de la citada Ley Orgánica.
2. Los datos del fichero serán propiedad exclusiva de la Consejería, extendiéndose esta titularidad a cuantas elaboraciones realice SANDETEL con ocasión del cumplimiento de la Encomienda.
3. A los efectos de la prestación de servicios por parte de SANDETEL a la Consejería, el primero tendrá la condición de encargado del tratamiento, y se sujetará al deber de confidencialidad y seguridad de los datos personales a los que tenga acceso conforme a lo previsto en la normativa que resulte aplicable, obligándose específicamente a lo siguiente:
 - a) A utilizar y aplicar los datos personales a los fines exclusivos del cumplimiento del objeto de la Encomienda.
 - b) A adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias establecidas en el artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999 y en las normas reglamentarias que la desarrollen, que garanticen la seguridad de los datos personales y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos objeto de tratamiento, y los riesgos a que los mismos estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. En todo caso se obliga a aplicar las medidas de seguridad del nivel que correspondan en función de los datos a tratar de



conformidad con lo previsto en el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

c) A mantener la más absoluta confidencialidad sobre los datos personales a los que tenga acceso para la prestación de servicios, así como sobre los que resulten de su tratamiento cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido.

d) A no comunicar o ceder los datos del fichero a otra persona, ni siquiera para su conservación, debiendo destruir los datos personales a los que haya tenido acceso, así como los resultados derivados de su tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en los que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento, salvo que La Consejería requiera que le sean devueltos.

e) A guardar secreto profesional de todos los datos de carácter personal que conozca, o a los que tenga acceso en ejecución de la encomienda. Igualmente se obliga a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier tercero ajeno. Las anteriores obligaciones se extienden a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta de SANDETEL.

f) A comunicar y hacer cumplir a sus empleados las obligaciones establecidas en los apartados anteriores y, en particular, las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.

SANDETEL se comprometerá a comunicar a la Consejería, de forma inmediata, cualquier falla en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia la puesta en conocimiento de terceros de información confidencial obtenida durante la ejecución de la encomienda.

Así mismo, al término de la Encomienda, SANDETEL quedará obligado a la entrega a la Consejería, o la destrucción en caso de que sea solicitada, de cualquier información obtenida o generada como consecuencia de la prestación del servicio objeto de la presente Encomienda.

QUINTO.-CLAUSULA DE LIBERALIZACION DEL SOFTWARE.

De conformidad con lo establecido en la Orden de 21 de febrero de 2005, sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus Organismos Autónomos, el Sistema de Información desarrollado pasará a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada Orden. La empresa adjudicataria deberá entregar el código fuente del Sistema de Información desarrollado, así como la documentación asociada y la información adicional necesaria, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía.

La aplicación desarrollada será publicada en el Repositorio de Software Libre de la Junta de Andalucía, por lo que la misma se suministrará en formato de fichero autoinstalable y autoconfigurable, viniendo acompañada además de la documentación completa, en formato electrónico, referente tanto al análisis y descripción de la solución así como del correspondiente manual de usuario, con objeto de que resulte fácilmente instalable, y permita que funcionalmente pueda ser explotada por quien pueda estar interesado en la implantación del mismo.

SEXTO.- ESTIMACIÓN DEL COSTE, PLAZO DE EJECUCIÓN Y FINANCIACIÓN DE LAS ACTUACIONES OBJETO DE LA ENCOMIENDA.

-Estimación del Coste.

El importe de la encomienda es de VEINTISEIS MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y NUEVE EUROS CON SESENTA Y UN CÉNTIMOS (26.839,61 EUROS). En el citado presupuesto se entenderán comprendidos, a todos los efectos, los gastos generales y el beneficio industrial así como los importes de los tributos de toda índole que graven las prestaciones objeto de la encomienda, incluido el IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente.

-Plazo de ejecución.

Los trabajos tendrán una duración de SIETE SEMANAS, a contar desde el día siguiente a la notificación de la encomienda y se desarrollarán de acuerdo a lo establecido en la presente Resolución.

Antes de la finalización de la encomienda, ésta podrá modificarse, conforme al artículo 106 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía

-Financiación de las actuaciones objeto de encomienda.

Expediente: 2015/E-00008

Partida Presupuestaria:

1400030000 G/22B/22705/00 01 26.839,61 €

La financiación se realizará con cargo al presupuesto propio de la Consejería de Justicia e Interior.



SÉPTIMO.-NORMATIVA DE APLICACIÓN

Corresponderá a la Empresa SANDETEL, con estricto cumplimiento de lo establecido en la presente Resolución, la ejecución de las actuaciones necesarias para la correcta ejecución del objeto de la encomienda, asumiendo la totalidad de las obligaciones que dimanen de ella. Así mismo, también será de aplicación la Ley 6/2014, de 30 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2015 así como el artículo 106 de la Ley de la Administración de la Junta de Andalucía.

En todas las contrataciones que se realicen derivadas de la presente encomienda, la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL), asegurará el cumplimiento de la normativa europea, nacional y autonómica en vigor para las empresas del sector público, relativas a la contratación pública, así como las disposiciones jurídicas sobre el régimen de financiación y de justificación de inversiones realizadas por las Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía a través de empresas públicas.

OCTAVO.- DESIGNACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE LA ENCOMIENDA DE GESTIÓN

Se designa a Doña M^a Luisa de la Vega Royo, Adjunta al Jefe del Servicio de Informática, como funcionaria que ejercerá la Dirección Facultativa, asumiendo la dirección y control del proyecto, y a la que corresponderá la supervisión y certificación de las labores objeto de esta encomienda.

Asimismo, SANDETEL designará a un responsable del proyecto, el cual actuará como interlocutor único con la Consejería, debiendo facilitar al Director del Proyecto de la Consejería el reporte de actividad que éste requiera en cada momento sobre el avance de los trabajos, cumplimiento de hitos, justificación de posibles retrasos, horas incurridas, cumplimiento del nivel de servicio estipulado, y cualquier otra información que se precise en su momento, y que se definirá por procedimiento o por decisión interna de la Consejería.

En las reuniones de control, cuya periodicidad y soporte documental se establecerá al inicio del servicio, se evaluarán todas aquellas incidencias habidas durante la prestación del servicio, y que hubieran originado retrasos en el cumplimiento de los objetivos planificados.

Cuando, a juicio del Director del Proyecto, tales incidencias fueran imputables a SANDETEL, por falta de responsabilidad, incompetencia, desidia, u otras causas de índole similar, la facturación resultante quedará minorada en el importe estimado de dichas incidencias. Las rectificaciones/modificaciones en los trabajos derivadas de decisiones sobrevenidas que no tengan como origen errores u omisiones de SANDETEL, se computarán como horas de trabajo dentro del servicio. Asimismo, en las reuniones de control, se revisarán, junto con los trabajos realizados y la calidad del servicio ofrecido, las horas y costes incurridos.

Una vez aceptada por parte del Director del Proyecto los trabajos a certificar, SANDETEL emitirá la factura por el importe correspondiente.

-Justificación de los gastos incurridos.

Las certificación se realizará por periodo vencido. Una vez concluidos de conformidad los trabajos a realizar, y aceptados por la Consejería, se llevará a cabo la certificación y pago de los mismos.

EL CONSEJERO DE JUSTICIA E INTERIOR
Por Orden de Delegación de Competencias de 1 de julio de 2013
(BOJA 133, de 10 de julio)
LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA

Fdo.- M^a Teresa García de Casasola Gómez

