RESOLUCIÓN DE LA CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA POR LA QUE SE ENCARGA A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (SANDETEL) DE LA GESTIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA, EN SU VERTIENTE DE ATENCIÓN Y SOPORTE A LA CIUDADANÍA.

Mediante Orden de 11 de octubre de 2006 del Consejero de Economía y Hacienda se encargó a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la información S.A.U. (en adelante SADESI), la operación del Centro de Información y Atención Tributaria (en adelante CIYAT) de la Consejería de Economía y Hacienda. La Encomienda fue sucesivamente prorrogada hasta el 31 de diciembre de 2010.

No obstante, en abril de 2010, y con motivo de la entrada en funcionamiento del Centro de Información y Servicios de la Consejería, se redujo el plazo de esta encomienda hasta esa fecha, al incorporarse su contenido a la nueva encomienda de gestión, de fecha 30 de abril de 2010, del Centro de Información y Servicios de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, a SADESI, integrando los diferentes Centros de Atención a Usuarios, internos y externos, existentes en la Consejería (SURCAU, JUPCAU y SPCAU), en el ámbito económico-financiero, de ingresos, gastos, y de contratación pública, así como las funciones de operación del Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT), objeto de las encomiendas anteriores.

Posteriormente se consideró necesario integrar en el citado Centro nuevas líneas funcionales, como la Atención al Servicio de Información General Administrativa (IGA) o la Atención al servicio de soporte a la Administración Electrónica, en aspectos como el uso de la Presentación Electrónica General, o el soporte a usuarios internos del sistema @ries de registro de documentos, por lo que se realizó con fecha 30 de junio de 2011, una ampliación de la Encomienda. Con posterioridad se han integrado otras líneas como el servicio de InfoVivienda, Consumo Responde, o el soporte a los usuarios de GIRO tras las implantación de dicho sistema. El Centro de Información y Servicios se ha convertido, en suma, en una herramienta básica y fundamental para la Consejería y para la Junta de Andalucía.

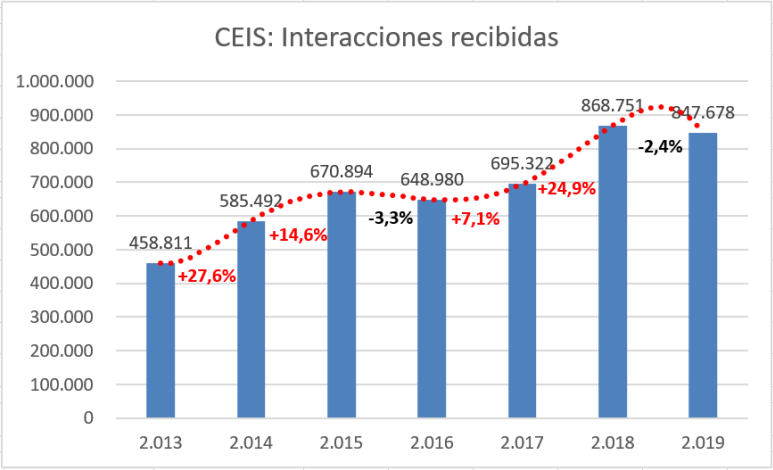
Con fecha 6 de septiembre de 2012 la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la Información S.A.U. se fusionó con su entidad matriz Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL), pasando ésta a subrogarse todos los contratos suscritos hasta la fecha

Con fecha 1 de julio de 2013 se aprobó una nueva encomienda a SANDETEL para la gestión del citado Centro, y posteriormente se han ido aprobando nuevas encomiendas con fechas 1 de julio de 2014, 30 de junio de 2015 y 8 de julio de 2016. Finalmente, el 1 de julio de 2019 la CHIE encargó de nuevo a SANDETEL la gestión del CEIS, pero esta vez mediante dos encargos diferenciados, uno para la vertiente del CEIS de Atención a la Ciudadanía, y otro para el Soporte a Usuarios internos, siendo la fecha de finalización de ambos el 30 de junio de 2020.

La incorporación a la Consejería, mediante el Decreto 101/2019 de 12 de febrero, por el que se regula la estructura orgánica de la CHIE, de la atención a la Ciudadanía en las competencias de Industria, Energía y Minas, requirió la incorporación al Centro de la atención a dichas competencias a partir del 1 de enero de 2020, mediante modificación del encargo de Atención a la Ciudadanía.

Es copia auténtica de documento electrónico

En la siguiente gráfica se muestra la evolución de las interacciones que ha tenido CEIS durante los siete últimos años:



La continuidad de los servicios del Centro de Información y Servicios, que se considera imprescindible para la correcta atención a los usuarios de los distintos sistemas de información implantados en la Administración de la Junta de Andalucía, en la línea establecida de evolución y mejora continua, hace necesaria la aprobación de un nuevo Encargo.

Este nuevo Encargo recoge las modificaciones que la propia evolución del Centro exige, integrando el mantenimiento de los sistemas de información utilizados (Oracle-Siebel CRM y Siebel Analytics), así como las líneas especificadas en el encargo anterior de servicios de Atención a la Ciudadanía. Es decir, de forma resumida, las siguientes líneas de servicio:

- Soporte a la ciudadanía en el uso de los Sistemas de Información de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía. Esta atención se presta a través del teléfono 955 405 588, mediante formularios web y mediante correo electrónico.

- Atención funcional en las materias competencia de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía y sus entidades instrumentales, incluyendo las competencias de Industria, Energía y Minas cuya atención se presta en este marco desde el 1 de enero de 2020. En esta vertiente destaca la atención prestada a la línea de servicios tributaria, que se desarrolla mediante la marca CIYAT (954 544 350), si bien se encuentran contempladas y en crecimiento otras líneas de servicios. A modo de ejemplo se pueden citar: la de empleo público, la de Administración Electrónica - con especial atención a los procedimientos de Facturación Electrónica integrados en el Punto Único de Entrada de Facturas Electrónicas de la Junta de Andalucía (PUEF), o la de Inspección General de Servicios.

- Atención al Servicio de Información Administrativa General de la Junta de Andalucía, a través del teléfono 955 062 627, el correo electrónico informacion@juntadeandalucia y de Internet, bajo la marca Atención a la Ciudadanía.

Es copia auténtica de documento electrónico

- Atención al Servicio de Infovivienda, competencia de la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, a través del teléfono 955 060 998 y de un formulario web.

- Línea de atención Consumo Responde, destinada a resolver y atender todas las dudas y consultas que tengan las personas consumidoras y usuarias en la materia de consumo, que son competencia de la Consejería de Salud y Familias. Las consultas se canalizan a través del teléfono 900 21 50 80 y vía correo electrónico.

Asimismo, se incluye la coordinación en la operación de recursos dependientes de la línea de atención del Servicio Integrado de Atención Ciudadana (SIAC) destinado a resolver todas las dudas y consultas en Información Ambiental General y Especializada, Asistencia Técnica para la Tramitación Telemática de temas ambientales y Consultas de Expedientes de asuntos relacionados con el ámbito ambiental de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible.

Tanto en lo que respecta a la operación, como al mantenimiento de los sistemas de información para la operación, objeto de encargos anteriores, se consideran como objetivo prioritario la continuidad de la operación en los términos funcionales actualmente establecidos.

El sistema de información (CRM) utilizado para las líneas de Atención a la Ciudadanía, es usado también por el citado SIAC. Este aspecto debe tenerse en cuenta en la definición de la carga de trabajo correspondiente a la operación y mantenimiento de este sistema y en la parte correspondiente del proceso de generación de informes realizado desde la herramienta asociada.

Además del mantenimiento de los sistemas utilizados y de la operación de los servicios, también resultan necesarias diversas mejoras evolutivas de la infraestructura telefónica para la prestación de servicios complementarios, y en especial la puesta en marcha y optimización de un canal de atención mediante chat y de un sistema de encuestas automatizadas.

Por ello, y de acuerdo con 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, y en virtud de las competencias actualmente conferidas,

RESUELVO

PRIMERO. OBJETO DEL ENCARGO

Encargar a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., en los términos contenidos en este documento y bajo la supervisión de la dirección de los trabajos, la gestión del Centro de Información y Servicios de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, tanto su operación como el mantenimiento de los sistemas de información, en lo que respecta a los servicios de Atención y Soporte a la Ciudadanía (los anteriormente descritos), y excluyendo por tanto del presente encargo, los servicios también prestados por dicho Centro para el Soporte TIC a usuarios internos de la Junta de Andalucía.

Es copia auténtica de documento electrónico

SEGUNDO. JUSTIFICACIÓN DE LA UTILIZACIÓN DE LA FIGURA DEL ENCARGO

SANDETEL es una sociedad mercantil del sector público andaluz y ente instrumental privado de la Administración de la Junta de Andalucía. Atendiendo a esta condición 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 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.

Como ente instrumental de la Junta de Andalucía, SANDETEL ha operado siempre 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.

En el momento de redactar esta memoria, SANDETEL gestiona los siguientes Servicios de Atención a la Ciudadanía de idéntica naturaleza que el CEIS y el SIAC:

- Centro de Atención a la Comunidad Educativa de la Consejería de Educación y Deporte.
- Servicio de Gestión de Citas Previas del Servicio Andaluz de Empleo
- Servicio de Atención a la Ciudadanía de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo.
- Servicio de Gestión de Citas Previas de la Empresa Pública Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A.
- Servicio de Atención a la Ciudadanía de la Consejería de Economía, Conocimiento, Empresa y Universidades.

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".

Es copia auténtica de documento electrónico

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.

El presente encargo no supondrá cesión de la titularidad de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio, siendo responsabilidad de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía dictar cuantos actos o resoluciones de carácter jurídico den soporte o en los que se integre la concreta actividad material objeto de la misma.

TERCERO. DIRECCIÓN DE LAS ACTUACIONES OBJETO DEL ENCARGO

La dirección técnica del proyecto corresponderá a la Jefatura de Servicio de Planificación Estratégica de la Dirección General de Transformación Digital. Ésta velará por el cumplimiento de las obligaciones recogidas en el encargo.

Para el seguimiento de los trabajos se realizarán informes de progreso con periodicidad mensual, en los que se dará cuenta de la marcha de los mismos y se recogerá la situación actualizada del proyecto y presupuesto técnico conforme a las directrices de la dirección técnica de las actuaciones.

La conformidad por parte de la dirección técnica del proyecto consistirá en la certificación de la correcta prestación de los servicios correspondientes contenidos en la factura y su conformidad con el proyecto técnico y las directrices de la dirección de los trabajos.

CUARTO. PLAZO DE EJECUCIÓN

Los servicios y actividades relativos a la prestación de los servicios que se detallan en el Anexo II que se adjunta, tendrán una duración temporal de DOCE (12) meses, a contar desde el día siguiente a la notificación del presente encargo, sin perjuicio de que, antes de la finalización, mediante Resolución de la persona titular de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, puedan acordarse las modificaciones y/o prórrogas que, en su caso, se decidan.

QUINTO. PRESUPUESTO DE LAS ACTUACIONES Y DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTARIA

Para la financiación de estas actividades, se consigna un presupuesto de 2.786.785,59 € (DOS MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS OCHENTA Y CINCO EUROS CON CINCUENTA Y NUEVE CÉNTIMOS). Este presupuesto incluye el 6% de gastos generales.

Los ítems estimados (detallados en el Anexo II y que también serán los de venta) están contemplados en el tarifario publicado en la Resolución de 2 de mayo de 2019, de la Secretaría General de Empresa, Innovación y Emprendimiento de la Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad por la que se actualizan las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por SANDETEL en ejecución de los encargos que

Es copia auténtica de documento electrónico

reciba de los poderes adjudicadores al amparo de lo establecido en la ley 9/2007, de 22 de octubre de la Administración de la Junta de Andalucía.

En previsión de nuevas necesidades que se puedan presentar durante la ejecución del encargo, se considera necesario permitir igualmente la facturación de cualquier otro ítem incluido en el Tarifario de Servicios de SANDETEL vigente, para fines relacionados con el objeto del presente encargo.

La Disposición Final Décima de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, establece la no sujeción al Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) de los servicios prestados por cualesquiera entes, organismos o entidades del sector público, en los términos a que se refiere el artículo 3.1 de la Ley de Contratos del Sector Público, a favor de las Administraciones Públicas de la que dependan o de otra íntegramente dependiente de estas, cuando dichas Administraciones Públicas ostenten la titularidad íntegra de los mismos.

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, con cargo al crédito disponible en el concepto 609.05, programa 611 y con las anualidades siguientes:

2020: 1.168.102,89€

2021: 1.618.682,70€

SEXTO. RÉGIMEN DE PAGOS

El pago del importe de los trabajos realizados se efectuará una vez expedida la certificación de conformidad por la dirección técnica del proyecto descrita en el apartado "Dirección de las actuaciones objeto del encargo".

El resumen de los servicios efectivamente prestados se confeccionará atendiendo a lo dispuesto en el Anexo II que acompaña a la presente Orden y al menos con el nivel de detalle en él indicado.

La periodicidad de estos abonos será mensual a excepción de la mensualidad de diciembre que se podrá emitir junto con la de enero.

SÉPTIMO. MODIFICACIÓN Y REVOCACIÓN

Cuando sea necesario introducir alguna modificación en el encargo o revocarla, deberá acordarse mediante resolución, sobre la base de la propuesta técnica de la persona designada para dirigir las actuaciones, integrada por los documentos que justifiquen, describan y valoren dicha modificación.

Son causas de revocación:

a) El incumplimiento de las condiciones de ejecución y calidad del servicio establecidas.

b) Cuando concurran razones de interés público debidamente motivadas en el expediente que hagan innecesaria o inconveniente la permanencia del encargo.

Es copia auténtica de documento electrónico

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 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.

OCTAVO. INSTRUCCIONES DE DESARROLLO Y EJECUCIÓN

Durante el desarrollo del encargo, atendiendo a razones organizativas o con el objeto de mejorar en eficacia y eficiencia, podrán reestructurarse los diferentes servicios encargados.

Apoyándose en la flexibilidad interna con la que se concibe el centro, se podrán configurar los módulos y perfiles adecuados en cada momento, en función de sus características, alcance horario, capacidades de interacción etc. La capacidad del servicio será ajustada por decisión de la Dirección Técnica, que será comunicada a la "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A." (SANDETEL).

Estos cambios organizativos tendrán siempre la limitación presupuestaria marcada por el importe máximo del encargo, sin perjuicio de las posibles modificaciones del mismo.

La "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A." (SANDETEL), a través de la Dirección del proyecto designada por la misma, asumirá las funciones y responsabilidades de dirección, control y coordinación interna definidas en el Proyecto Técnico anexo a la presente Resolución, siempre bajo la superior dirección, control y coordinación de la dirección técnica por parte de la Consejería.

Corresponde igualmente a la "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A." (SANDETEL) como proveedora de servicios, asegurar el funcionamiento e idoneidad de la plataforma de contact center y equipo de seguimiento y medición a través del que se gestionan las consultas telefónicas, asegurando las comunicaciones en el entorno de red corporativa y la grabación de las llamadas, en las condiciones y con los requisitos recogidos en el Proyecto Técnico del encargo.

NOVENO. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El Reglamento General de Protección de Datos requiere que, cuando una entidad proceda al tratamiento de datos personales por cuenta de otra, se formalice un encargo relativo al tratamiento de dichos datos, por lo que es necesario incluir el clausulado correspondiente al encargo de tratamiento dentro del presente encargo de gestión. Se incluye este encargo de tratamiento como anexo III.

DÉCIMO. PUBLICACIÓN

La Resolución por la que se formalice la autorización del presente encargo deberá publicarse en la Plataforma de Contratación de la Junta de Andalucía.

Es copia auténtica de documento electrónico

UNDÉCIMO. INSTRUCCIONES

Se faculta a la persona titular de la Dirección General de Transformación Digital para dictar cuantas instrucciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución de la presente Resolución.

Sevilla, a fecha de firma electrónica

EL CONSEJERO DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA
(P.D. Orden de 20/11/18, BOJA nº 228, de 26/11/18)
EL VICECONSEJERO

Fdo.: Jorge Ramírez López

Es copia auténtica de documento electrónico

ANEXO I: MODELO DE GESTIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS, EN SU VERTIENTE DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El presente documento tiene por objeto definir los requisitos y condiciones de ejecución del encargo para la Gestión del Centro de Información y Servicios, que se someterá a las siguientes

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PRIMERA. La ejecución de los trabajos necesarios para la gestión del servicio encomendado se ajustará a los términos contenidos en el presente proyecto y en la Resolución de encargo y se desarrollará bajo la supervisión de la Dirección General de Transformación Digital.
El encargo no supondrá cesión de la titularidad de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio, siendo responsabilidad de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía dictar cuantos actos o resoluciones de carácter jurídico den soporte o en los que se integre la concreta actividad material objeto de la misma.

SEGUNDA. Para la ejecución de los trabajos objeto del encargo la "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A." (SANDETEL) deberá disponer los siguientes medios:
1. Unidades de Trabajo.
1.1. Unidad de Nivel 1. Esta unidad será la responsable de recibir las solicitudes de interacción a través de los distintos canales que se dispongan al efecto, de contestar aquellas cuestiones sobre información general.
Los niveles de servicio y responsabilidades asumidas por esta unidad vienen determinados por lo relacionado a continuación:

- La atención inicial, soporte funcional y resolución, según procedimientos, de todas las solicitudes de servicio que se reciban, con los máximos niveles de profesionalidad, y utilizando las herramientas software y documentos de la base de datos del conocimiento puestas a su disposición.

- Traspasar la solicitud de servicio al Segundo Nivel, o a otros Niveles superiores según procedimientos, si no puede resolverla directamente.

- Confirmar con los solicitantes la correcta resolución de sus solicitudes, y cerrar las mismas o reabrirlas según el caso.

- El número de Agentes asignados/as al servicio, en sus distintos turnos, según la demanda actual, estará dimensionado para garantizar el cumplimiento de la capacidad máxima teórica especificada en el Anexo III. El incremento o sustitución de Agentes deberá garantizar los principios de capacidad y conocimiento por lo que deberá ser autorizado por escrito por la Dirección Técnica del Proyecto.

- Planificar las cargas de trabajo para que el nivel de rechazo medio mensual no supere el 10%.

- Conocer y manejar las aplicaciones informáticas y herramientas propias del *call center* y cuantas sean necesarias para el buen funcionamiento del servicio.

- Seguir con aprovechamiento el plan de formación diseñado para la Unidad, con una ausencia no superior al 10% de las jornadas formativas.

Es copia auténtica de documento electrónico

- Realizar encuestas, facilitar respuestas a correos y formularios web y cuantas tareas les sean asignadas desde la Consejería.

- Grabar los datos de las consultas en la aplicación informática existente a tal efecto, en la que se consideran campos mínimos obligatorios: Identificación del usuario, teléfono o E-Mail de contacto, respuesta expresa a la solicitud de autorización para el escalado de la solicitud si fuera necesario, motivo de la llamada y respuesta dada a la consulta, categorización. En el caso de que la persona no desee aportar sus datos identificativos, deberá registrarse como usuario genérico.

1.2. Unidad de Nivel 2. Este equipo esta compuesto por el personal con formación específica que dará soporte a las diferentes líneas: IGA, Consumo Responde, CIYAT, Infovivienda, Industria E. y M., y Soporte TIC (Administración Electrónica), y atenderán las consultas e incidencias que no pueda resolver el nivel 1.

- Contestar a las consultas no respondidas por la unidad de Nivel 1, siempre que no existan actuaciones dependientes de Niveles superiores.

- Relaciones con el personal técnico de Niveles Superiores.

- Asimismo, la Unidad de Nivel 2 es la encargada de homogeneizar la información manejada, reportar informes consolidados y dar soporte técnico – funcional al conjunto de intervinientes en el CEIS.

- Adicionalmente, la Unidad de Nivel 2 actúa como Centro Experto en Gestión de Información, recabando regularmente la información y evitando que el personal de los niveles superiores tenga que dedicar tiempo en reunir y resumir la información de interés. Por tanto, actúa como nexo de unión principal entre los Niveles 1 y 2 de Atención y los Niveles 3 y 4.

1.4. Unidad de Calidad.

La Unidad de Calidad es la encargada de definir el Plan de Control y Seguimiento de los distintos aspectos citados a continuación.

A) Infraestructura

Se controlará y registrará el correcto funcionamiento de la infraestructura básica para la prestación del servicio: terminales telefónicos, Monitores y Pc´s, cascos livianos, puesto físico y ambiente de trabajo (ruido, luminosidad, temperatura, etc.) y de las aplicaciones Informáticas necesarias para la prestación del mismo.

B) Gestión para el Control de Llamadas

Se controlará, gestionará y registrará al menos la siguiente información de las llamadas recibidas en el Servicio: llamadas en espera, llamadas atendidas y llamadas no atendidas, tiempo medio de espera, productividad, etc.

C) Seguimiento global del Servicio

El seguimiento global del servicio se llevará a cabo mediante la ejecución periódica de las siguientes actuaciones:

- **Seguimiento mediante escuchas telefónicas**:

Es copia auténtica de documento electrónico

Se evaluarán parámetros tales como cortesía, conocimientos de los agentes, tiempo y claridad en las respuestas, tiempo dedicado a la exposición de la consulta, lenguaje, empatía con la ciudadanía, correspondencia entre la información comunicada y la registrada en la aplicación, etc.

- **Seguimiento de consultas a través de la aplicación de trabajo:**

  Se evaluarán las respuestas facilitadas por la Unidad de Primer Nivel con objeto de comprobar la idoneidad de la información facilitada

- **Inspecciones de cliente misterioso**:

  La Unidad de Calidad evaluará la calidad de la información y el trato dado por el Servicio a través de todos los canales de contacto.

D) Medición de Calidad Percibida

- **Encuestas de satisfacción a usuarios del Servicio:**

  La Unidad de Calidad desarrollará las actividades necesarias para proporcionar al Comité de Calidad los datos relativos a la Satisfacción de los Usuarios del Servicio.

- **Encuestas de Satisfacción a las personas que prestan servicios en el Centro:**

  La Unidad de Calidad desarrollará las actividades necesarias para proporcionar al Comité de Calidad los datos relativos a la Satisfacción de los integrantes del Servicio.

E) Formación

Se implanta y controla junto con los responsables de los diferentes niveles que forman parte del Servicio, una operativa de trabajo que garantice en la medida de lo posible, la adecuada formación de todos los integrantes del mismo, implantando una metodología que valora la formación, tanto por parte de los alumnos, como de manera externa mediante pruebas a los mismos.

F) Herramientas de Conocimiento

La Unidad de Soporte de Segundo Nivel con el apoyo de la Unidad de Calidad, será la encargada de la gestión de las herramientas de conocimiento, llevando a cabo la implementación, revisión periódica y actualización de la documentación e información que la integran: manuales de formación, procedimientos de actuación, instrucciones técnicas, Legislación, Hechos de Vida, jurisprudencia, FAQ's, etc.

G) Informes de Seguimiento y Control del Servicio

Se debe mantener el control de todos los documentos que informen de la evolución del mismo. Para ello, se realizan de manera periódica y estructurada los siguientes informes, sin que ello implique cualquier otro que se precise por la propia necesidad del servicio o a petición de la Dirección Técnica:

- Informes Estadísticos. Este documento se elabora mensualmente y recoge información estadística del servicio, como: volumen de llamadas, tasa de abandono, volumen por franja horaria, volumen de correos electrónicos, porcentajes tiempos de resolución, porcentaje de resolución por unidad, tipología de consultas, etc.

- Informes Análisis de Datos; mensualmente se proporciona información sobre la evolución de todos los aspectos de la prestación del Servicio.

Es copia auténtica de documento electrónico

• Informes Medición Calidad Percibida; se elaboran semestralmente e informan sobre todos los parámetros claves para la calidad en la atención a los usuarios del Servicio (satisfacción global con el servicio, análisis de sugerencias y comentarios realizados por los usuarios, puntos fuertes y áreas de mejora del servicio, etc.)

• Informes Acciones Formativas; se elaboran cuando se detecta la necesidad de impartir acciones formativas y facilitan información sobre los datos referentes a las actividades formativas desempeñadas (cumplimiento del plan de formación, porcentaje de asistencia, evaluación de la eficacia de las acciones formativas, etc.)

• Informe de Incidentes, se elabora semanalmente para cada grupo resolutor. Proporciona información sobre el número de incidentes abiertos, la fecha en que fue creado el incidente, el estado en que se encuentra, etc.

• Memoria anual del servicio. Proporciona información sobre todos los parámetros claves del servicio con detalle mensual (volumen de llamadas atendidas, tasas de abandono, actividades formativas realizadas, etc.)

1.5. Infraestructuras.

Representa todo el equipamiento y servicios de comunicaciones que SANDETEL debe poner a disposición de este Encargo. Dentro de los elementos más destacados, se relacionan los siguientes: Distribuidor Automático de Llamadas (ACD); Herramienta de gestión de colas en tiempo real; Servicios de comunicaciones de vozIP y datos; elementos del puesto de trabajo asociados a la vozIP.

1.6. Unidad de Desarrollo.

La Unidad de Desarrollo es la encargada de crear, mantener y evolucionar los aplicativos necesarios para la gestión del Centro, así como asegurar la integración con los sistemas de información de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía o, con los que la Dirección Técnica estime oportuno.

1.7. Dirección del proyecto

Las funciones de dirección, control y coordinación de la ejecución de los trabajos encomendados para la gestión del servicio será responsabilidad de la "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A." (SANDETEL). Los niveles de servicio y responsabilidades asumidas por esta unidad vienen determinados por lo siguiente:

●·Dirigir la ejecución el proyecto en las condiciones mas eficaces y rentables para los intereses de la Consejería.
●·Aprobar y seguir el plan semanal de trabajo de cada unidad.

●·Conocer las previsiones de entrada en vigor de nuevas aplicaciones u órdenes.

Es copia auténtica de documento electrónico

●·Revisar las previsiones de carga de trabajo para cada unidad.
●·Elaboración, análisis y seguimiento de las estadísticas del servicio.
●·Adopción de las medidas de calidad necesarias para garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.
●·Evaluación de las no conformidades, medidas preventivas, correctivas, planes de formación, aprobar su puesta en marcha y consensuarlas con cada unidad.
●·Coordinación y participación en los grupos de mejora de las distintas unidades.
●·Emisión de informes a la Consejería sobre la marcha del proyecto.
●·Análisis, seguimiento y control de las aplicaciones propias del servicio (CRM), base de datos de conocimiento, base de datos de seguimiento y las que la Consejería considere necesarias para su funcionamiento.
●·Control de la gestión económica del proyecto así como verificación de que las certificaciones facturadas por las empresas suministradoras cumplen las condiciones requeridas.
●·Asegurar el funcionamiento e idoneidad de las infraestructuras proporcionadas por SANDETEL a través de las que se gestionan las llamadas recibidas y la continuidad del servicio de llamadas entrantes, adoptando medidas especiales si el servicio sufriera una degradación superior al 50% durante más de 24 horas.
●·Aportar datos estadísticos sobre las llamadas entrantes, rechazadas, operadores/as en servicio y aquellos cuantos le pudieran ser solicitados por la Consejería o por la Dirección Técnica para un mejor seguimiento de los parámetros del servicio, en un plazo no superior a 24 horas
●·Asegurar las comunicaciones con el entorno de red corporativa.

Los cambios en la definición de niveles de servicio, cronograma de proyecto y cuantas medidas deban adoptarse para la correcta ejecución del encargo, deberán ser aprobados por la Dirección Técnica.

1.8. Órganos de dirección y seguimiento

A continuación se definen los órganos colegiados de CEIS para cada uno de los cuales se establecen sus objetivos, funciones y composición:

Comisión de Seguimiento CEIS

Órgano de dirección operativa del Proyecto. Tiene como objetivos los siguientes:

- Coordinación a nivel de operaciones de todos los elementos involucrados en el desarrollo del Proyecto.
- Evitar la consumación de cualquiera de los riesgos detectados, promoviendo para ello las medidas oportunas.
- Promover la excelencia técnica en el desarrollo del Proyecto.

Las principales funciones que debe cumplir dicha Comisión son las siguientes:

- Realizar el seguimiento de acuerdos y controlar las desviaciones que se puedan producir respecto a lo planificado.
- Determinar la puesta en marcha de las distintas mejoras y desarrollos que se realicen.
- Evaluar el coste económico de cada mejora y/o desarrollo, así como dar el visto bueno para su ejecución.

Es copia auténtica de documento electrónico

- Decisión sobre la formación de Grupos de Trabajo, con la finalidad de conseguir asesoramiento en determinados aspectos técnicos, estableciendo su composición, finalidad y duración.

Grupos de Trabajo especializados

Los Grupos de Trabajo constituyen los órganos de consulta operativa del Proyecto. Tienen como objetivo el asesoramiento de la Comisión de Seguimiento en determinadas áreas de conocimiento.
La composición de los Grupos de Trabajo del Proyecto está definida por la Comisión de Seguimiento , siendo la responsable de la creación y disolución de los Grupos de Trabajo, una vez hayan cumplido los objetivos previstos.

TERCERA. La "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A." (SANDETEL) realizará sus actuaciones con arreglo a lo dispuesto en el presente proyecto técnico y en la Resolución de encargo, siguiendo las indicaciones de la Dirección Técnica a quien dará cuenta de la marcha del encargo mediante la presentación de los informes periódicos, reuniones y cuantas actuaciones estén previstas.
Con independencia de éstos, la "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A." (SANDETEL) presentará a la finalización del encargo, un informe con la memoria descriptiva de todas las actividades realizadas y grado de cumplimiento de los objetivos.

Es copia auténtica de documento electrónico

ANEXO II: PRESUPUESTO

PRESUPUESTO CEIS-Ciudadanía (anualidad 2020)

Fecha: 12/06/2020 — VERSIÓN 1.0

Presupuesto de Servicios (N1)

Código	Servicio	Modalidad	Hr./día	Capacidad nominal	TMA/TMO multicanal	C	Interac.°C	Unidades	Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)
				TMA referencia	0:02:00								
S-SAC-015	IGA	Extendido 7	7	3.890	0:02:55	0,69	2.667	1	Ud.	5.877,45	5.877,45		
S-SAC-005	IGA	Laboral 5	5	2.351			1.612	1	Ud.	3.754,99	3.754,99		
S-SAC-021	IGA	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			1.720	13,1	Ud.	3.800,38	49.784,98		
		Subtotal IGA					26.809				59.417,42		
S-SAC-015	CR	Extendido 7	7	3.890	0:03:56	0,51	1.978	1	Ud.	5.877,45	5.877,45		
S-SAC-005	CR	Laboral 5	5	2.351			1.195	1	Ud.	3.754,99	3.754,99		
S-SAC-021	CR	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			1.275	2	Ud.	3.800,38	7.600,76		
		Subtotal CR					5.724				17.233,20		
S-N1E-005	CIYAT	Laboral 5	5	2.351	0:03:00	0,67	1.567	2	Ud.	4.080,30	8.160,60		
S-N1E-021	CIYAT	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			1.672	17,2	Ud.	4.147,38	71.334,94		
		Subtotal CIYAT					31.893				79.495,54		
S-SAC-006	InfoVivienda	Laboral 6	6	2.822	0:03:23	0,59	1.668	1	Ud.	4.403,52	4.403,52		
S-SAC-004	InfoVivienda	Laboral 4	4	1.881			1.112	1	Ud.	3.106,46	3.106,46		
S-SAC-021	InfoVivienda	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			1.483	2	Ud.	3.800,38	7.600,76		
		Subtotal InfoVivienda					5.745				15.110,74		
S-SAC-006	Industria, E. y M.	Laboral 6	6	2.822	0:03:58	0,50	1.668	1	Ud.	4.403,52	4.403,52		
S-SAC-004	Industria, E. y M.	Laboral 4	4	1.881			1.112	1	Ud.	3.106,46	3.106,46		
S-SAC-021	Industria, E. y M.	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			1.483	0	Ud.	3.800,38	0,00		
		Subtotal Industria, E. y M.					2.780				7.509,98		
				TMO referencia	0:06:00								
S-N1E-015	Sist.CHAP-Ciudadan	Extendido 7	7	1.365	0:06:54	0,87	1.187	1	Ud.	6.415,69	6.415,69		
S-N1E-005	Sist.CHAP-Ciudadan	Laboral 5	5	825			717	1	Ud.	4.080,30	4.080,30		
S-N1E-021	Sist.CHAP-Ciudadan	Ampliación de Capacidad Premium		880			765	0	Ud.	4.147,38	0,00		
		Subtotal Sistemas Hacienda - At. Ciudadanía					1.904				10.495,99		

Presupuesto de horas/perfil

Código	Grupo	Perfil	Unidades	Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)
S-N2C-003	Nivel 2	Segundo Nivel Funcional Básico	7	Ud.	4518,03	31.626,21		
		SUBTOTAL NIVEL 2				31.626,21	2,91 %	30.705,89
S-QCC-003	Calidad	Calidad Contact Center Básico	0,75	Ud.	4909,31	3.681,98		
S-QCC-002	Calidad	Calidad Contact Center Avanzado	0,75	Ud.	5695,62	4.271,72		
S-QCC-001	Calidad	Calidad Contact Center Experto	0,75	Ud.	6226,11	4.669,58		
		SUBTOTAL CALIDAD				12.623,28	9,14 %	11.469,51
		SUBTOTAL MENSUAL CONTACT CENTER						42.175,40

PRESUPUESTO CEIS-Ciudadanía (anualidad 2021)

Fecha: 12/06/2020 — VERSIÓN 1.0

Presupuesto de Servicios (N1)

Código	Servicio	Modalidad	Hr./día	Capacidad nominal	TMA/TMO multicanal	C	Interac.°C	Unidades	Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)
				TMA referencia	0:02:00								
S-SAC-015	IGA	Extendido 7	7	3.890	0:02:55	0,69	2.667	1	Ud.	5.877,45	5.877,45		
S-SAC-005	IGA	Laboral 5	5	2.351			1.612	1	Ud.	3.754,99	3.754,99		
S-SAC-021	IGA	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			1.720	13,1	Ud.	3.800,38	49.784,98		
		Subtotal IGA					26.809				59.417,42		
S-SAC-015	CR	Extendido 7	7	3.890	0:03:56	0,51	1.978	1	Ud.	5.877,45	5.877,45		
S-SAC-005	CR	Laboral 5	5	2.351			1.195	1	Ud.	3.754,99	3.754,99		
S-SAC-021	CR	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			1.275	2	Ud.	3.800,38	7.600,76		
		Subtotal CR					5.724				17.233,20		
S-N1E-005	CIYAT	Laboral 5	5	2.351	0:03:00	0,67	1.567	2	Ud.	4.080,30	8.160,60		
S-N1E-021	CIYAT	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			1.672	17,2	Ud.	4.147,38	71.334,94		
		Subtotal CIYAT					31.893				79.495,54		
S-SAC-006	InfoVivienda	Laboral 6	6	2.822	0:03:23	0,59	1.668	1	Ud.	4.403,52	4.403,52		
S-SAC-004	InfoVivienda	Laboral 4	4	1.881			1.112	1	Ud.	3.106,46	3.106,46		
S-SAC-021	InfoVivienda	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			1.483	2	Ud.	3.800,38	7.600,76		
		Subtotal InfoVivienda					5.745				15.110,74		
S-SAC-006	Industria, E. y M.	Laboral 6	6	2.822	0:03:58	0,50	1.668	1	Ud.	4.403,52	4.403,52		
S-SAC-004	Industria, E. y M.	Laboral 4	4	1.881			1.112	1	Ud.	3.106,46	3.106,46		
S-SAC-021	Industria, E. y M.	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			1.483	0	Ud.	3.800,38	0,00		
		Subtotal Industria, E. y M.					2.780				7.509,98		
				TMO referencia	0:06:00								
S-N1E-015	Sist.CHAP-Ciudadan	Extendido 7	7	1.365	0:06:54	0,87	1.187	1	Ud.	6.415,69	6.415,69		
S-N1E-005	Sist.CHAP-Ciudadan	Laboral 5	5	825			717	1	Ud.	4.080,30	4.080,30		
S-N1E-021	Sist.CHAP-Ciudadan	Ampliación de Capacidad Premium		880			765	0	Ud.	4.147,38	0,00		
		Subtotal Sistemas Hacienda - At. Ciudadanía					1.904				10.495,99		
S-N1E-015	Sop. Telemát. I.E.y M.	Extendido 7	7	1.365	0:04:30	1,33	1.187	1	Ud.	6.415,69	6.415,69		
S-N1E-005	Sop. Telemát. I.E.y M.	Laboral 5	5	825			717	1	Ud.	4.080,30	4.080,30		
S-N1E-021	Sop. Telemát. I.E.y M.	Ampliación de Capacidad Premium		880			765	0	Ud.	4.147,38	0,00		
		Subtotal Soporte Telemát. Industria E. y M.					1.904				10.495,99		
		SUBTOTAL MENSUAL SERVICIOS N1 (*)	(*) Descuento por sinergias entre los recursos dedicados a los diferentes servicios								199.758,86	11,52 %	
													176.746,64

Es copia auténtica de documento electrónico

Presupuesto de horas/perfil

Código	Grupo	Descripción / Perfil	Unidades	Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)
S-N2C-003	Nivel 2	Segundo Nivel Funcional Básico	7	Ud.	4518,03	31.626,21		
		SUBTOTAL NIVEL 2				31.626,21	2,91 %	**30.705,89**
S-QCC-003	Calidad	Calidad Contact Center Básico	0,75	Ud.	4909,31	3.681,98		
S-QCC-002	Calidad	Calidad Contact Center Avanzado	0,75	Ud.	5695,62	4.271,72		
S-QCC-001	Calidad	Calidad Contact Center Experto	0,75	Ud.	6226,11	4.669,58		
		SUBTOTAL CALIDAD				12.623,28	9,14 %	**11.469,51**
		SUBTOTAL MENSUAL CONTACT CENTER						**42.175,40**
S-MAN-026	Plataformas no NAO	Analista funcional Des. BPM Sénior	60,00	Horas	48,12	2.887,20		
S-MAN-027	Plataformas no NAO	Analista programador Des. BPM Senior	60,00	Horas	41,66	2.499,60		
S-BIN-006	Plataformas no NAO	Analista funcional BI Experto	60,00	Horas	41,13	2.467,80		
C-DESA-003	Proyecto CEIS	Coordinación y Calidad	30,86	Horas	34,38	1.060,97		
C-DESA-141	Proyecto CEIS	Jefatura proyecto	0,72	Horas	54,06	38,92		
S-HOU-003	Servidores desarroll	Alojamiento U	2,50	U	49,35	123,38		
S-IRS-003	Servidores desarroll	Puerto Red Eth/SAN dedicado	2,00	Ud.	12,78	25,56		
S-ISV-001	Servidores desarroll	Servidor virtual (1 VCPU, 1GB RAM, 40 GB HDD) no gestionado	2,50	Ud.	99,06	247,65		
S-ISV-004	Servidores desarroll	Ampliación procesamiento servidor virtual	1,00	Ud.	4,83	4,83		
S-ISV-005	Servidores desarroll	Ampliación memoria servidor virtual	16,50	Ud.	2,61	43,07		
		SUBTOTAL MENSUAL DESARROLLO				9.398,98	0%	**9.398,98**
		SUBTOTAL MENSUAL (anualidad 2021)						**228.321,02**
		SUBTOTAL ANUALIDAD 2021						**1.598.247,14**
S-PAG-018	Sop. Encuestas	20 Canales SBC (10 llamadas simultáneas)	70,00	Ud.	71,49	5.004,30		
S-PAG-018	Soporte 6XX	30 Canales SBC (15 llamadas simultáneas flujo complejo)	105,00	Ud.	71,49	7.506,45		
C-TELE-003		Consultor Telecom / Gestor de Proyectos	56,00	Horas	40,87	2.288,72		
S-MAN-054		Programador Des PW Intermedio	112,00	Horas	27,03	3.027,36		
S-MAN-059		Analista Funcional SU Sénior	56,00	Horas	33,18	1.858,08		
S-PAG-018	Soporte Chat	6 Canales SBC (3 llamadas simultáneas)	10,50	Ud.	71,49	750,65		
		SUBTOTAL SOP. Y MANT. MEJORAS				20.435,56	0%	**20.435,56**
		TOTAL ANUALIDAD 2021 (G.G. INCL.)						**1.618.682,70**

Es copia auténtica de documento electrónico

ANEXO III: ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el marco de este encargo se realizan los tratamientos de datos personales citados en el apartado 4 con identificación de la entidad y órgano responsable de cada uno de ellos.

La Junta de Andalucía, en aplicación del principio de eficiencia y en el marco de una estrategia a largo plazo de consolidación de centros de atención a la ciudadanía, decidió centralizar la contratación de los servicios de atención a la ciudadanía a los que se asocian las actividades de tratamiento citadas en dicho apartado, en el marco de un único encargo de gestión a SANDETEL, formalizado por la Consejería de Hacienda, Industria y Energía en representación de la Junta de Andalucía.

En el caso de la Agencia Tributaria de Andalucía, al tener personalidad jurídica pública diferenciada, esta decisión queda reforzada jurídicamente mediante la Orden de 18 de noviembre de 2010, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, por la que se definen las competencias de aplicación de la política informática de la Consejería en la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía. En ella se formaliza la prestación de servicios por parte de la ahora Consejería de Hacienda, Industria y Energía a la Agencia Tributaria de Andalucía, mediante un Acuerdo de Nivel de Servicios, incluyendo el tratamiento de datos personales requerido para esta prestación de servicios.

1. Confidencialidad

SANDETEL se comprometerá a mantener el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con objeto de la ejecución del encargo y a la que se haya atribuido el referido carácter o por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Este deber se mantendrá de manera indefinida para datos personales y durante un plazo de 5 años, a partir de la finalización del encargo, para el resto de datos. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a ninguna persona física o jurídica sin el consentimiento expreso y por escrito de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía en representación de la Junta de Andalucía.

2. Protección de datos

2.1. Normativa

SANDETEL deberá cumplir lo dispuesto por el Reglamento (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016(en adelante RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el Real Decreto-ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones, y demás normativa de aplicación en materia de protección de datos, al tener la consideración de encargado de tratamiento, según dispone la disposición adicional vigésima quinta 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.

2.2. Tratamiento de datos personales

Es copia auténtica de documento electrónico

Para el cumplimiento del objeto de este encargo, SANDETEL deberá tratar los datos personales de los cuales son Responsables del Tratamiento los órganos de la Junta de Andalucía reseñados en el apartado 4 (tratamiento de datos incluidos en el encargo), de la manera que se especifica en dicho apartado, que describe en detalle los datos personales a proteger, el tratamiento a realizar y las medidas a implementar.

SANDETEL actúa en calidad de 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. Si SANDETEL destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y la normativa vigente, será considerado también Responsable del Tratamiento y deberá responder de las infracciones en las que hubiera incurrido.

En caso de que, como consecuencia de la ejecución del encargo, resultara necesaria la modificación de lo estipulado en el Anexo, SANDETEL lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la Junta de Andalucía, a través de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía y previa consulta a los órganos reseñados en el subapartado A) del apartado 4, estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

2.3 Estipulaciones como Encargado de Tratamiento

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, SANDETEL se obliga a y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el apartado 4:

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 Consejería de Hacienda, Industria y Energía por escrito en cada momento.

SANDETEL informará inmediatamente a la Consejería de Hacienda, Industria y Energía 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, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detalladas en el apartado 4.

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

Es copia auténtica de documento electrónico

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 Consejería de Hacienda, Industria y Energía dicha documentación acreditativa.

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

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 Consejería de Hacienda, Industria y Energía, 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, SANDETEL se compromete, según corresponda y se instruya en el apartado 4, a devolver (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. SANDETEL podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de la ejecución del encargo. 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 4, 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 apartado se especifican, equipamiento que podrá estar bajo el control de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía o bajo el control directo o indirecto de SANDETEL, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, según se establezca en dicho apartado 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 apartado 4 o se instruya así expresamente por la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, SANDETEL 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, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de

Es copia auténtica de documento electrónico

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, informará por escrito a la Consejería de Hacienda, Industria y Energía de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

l) De conformidad con el artículo 33 RGPD, SANDETEL se compromete a comunicar a Consejería de Hacienda, Industria y Energía, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 24 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), ante SANDETEL, éste debe comunicarlo a la Consejería de Hacienda, Industria y Energía 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 Consejería de Hacienda, Industria y Energía, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

n) Colaborar con la Consejería de Hacienda, Industria y Energía 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 Consejería de Hacienda, Industria y Energía, 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 Consejería de Hacienda, Industria y Energía.

ñ) Deberá 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 Consejería de Hacienda, Industria y Energía, que contenga, al menos, las circunstancias a que

Es copia auténtica de documento electrónico

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

p) Derecho de información: SANDETEL, 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 la Consejería de Hacienda, Industria y Energía antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el apartado 4 de este anexo, constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre la Consejería de Hacienda, Industria y Energía y SANDETEL a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuibles 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, y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otros datos que no sean los especificados en el apartado 4. Si se produjera una incidencia durante la ejecución del encargo que conllevara un acceso accidental o incidental a datos personales responsabilidad de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía no contemplados en el apartado 4, SANDETEL deberá ponerlo en conocimiento de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, en concreto de la persona a la que corresponda la dirección técnica del encargo, y del Delegado de Protección de Datos correspondiente al órgano responsable del tratamiento afectado, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

2.4. Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

En el presente encargo se permite la subcontratación de actividades objeto del encargo. Esta subcontratación está autorizada desde el punto de vista de la protección de datos personales, sin perjuicio de cualquier otra limitación que pueda existir a la 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 Consejería de Hacienda, Industria y Energía 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 este encargo y a las instrucciones de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía.

Es copia auténtica de documento electrónico

- 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 encargo, el cual será puesto a disposición de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía.

SANDETEL informará a los responsables del tratamiento de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros encargados, dando así al responsable la oportunidad de oponerse a dichos cambios.

3. Información sobre el tratamiento de datos responsabilidad de SANDETEL por la Consejería de Hacienda, Industria y Energía

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

La base jurídica del tratamiento es el cumplimiento de una obligación legal de la Junta de Andalucía.

Los datos de carácter personal podrán ser 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. Asimismo podrán producirse otras comunicaciones que sean impuestas por el ordenamiento jurídico.

Los datos se conservarán por el tiempo que exija la normativa sobre contratación pública, hacienda pública, tributos y archivo con fines de interés público.

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 Consejería de Hacienda, Industria y Energía.

Puede ejercer estos derechos mediante una solicitud dirigida al responsable del tratamiento, preferentemente a través del formulario para el ejercicio de estos derechos disponible en www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos. Además puede solicitar el ejercicio de sus derechos solicitándolo por cualquiera de los medios para presentación de solicitudes y en cualquiera de los registros conformes con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

4. Tratamiento de datos incluidos en el encargo y medidas de seguridad

A) Descripción general del tratamiento de datos personales a efectuar

Es copia auténtica de documento electrónico

El tratamiento consistirá en la consulta y recogida de datos necesaria para prestar el servicio de atención a personas usuarias, tanto telefónica como por canales escritos, en el Centro de Información y Servicios y, concretamente, en las líneas de actuación establecidas en este encargo. Los tratamientos de datos personales en los que SANDETEL actuará como encargado de tratamiento, a estos efectos, son los siguientes:

Tratamiento	Responsable del tratamiento	Finalidad	URL en el Registro de Actividades de Tratamiento
CPAI-Consultas Información Administrativa General (Línea CEIS)	Junta de Andalucía. Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior. Secretaría General para la Administración Pública.	Gestión y registro automatizado de las consultas formuladas por la ciudadanía por teléfono y correo electrónico relativas a Información Administrativa General.	https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/180927.html
Cita previa en Oficinas de Asistencia en Materia de Registro	Junta de Andalucía. Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior. Secretaría General para la Administración Pública.	Gestión de datos personales para la prestación del servicio de cita previa en las oficinas de asistencia en materia de registro.	
ATA-Gestión de datos personales para información y asistencia a través de Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT)	Agencia Tributaria de Andalucía.	Gestión de datos personales por CIYAT para la prestación de información y asistencia tributaria telefónica y por internet.	https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/165571.html
CFIOT-Infovivienda	Junta de Andalucía. Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio	Gestionar las consultas planteadas en materia de vivienda o rehabilitación.	https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/176061.html
CSALUD- Consultas y peticiones presentadas ante la Dirección General en materia de Consumo(SANDETEL)	Consejería de Salud y Familias. Dirección General de Consumo.	Gestión de consultas de la línea Consumo Responde de la Junta de Andalucía ofrecida por el Centro de Información y Servicios (CEIS), gestionados por SANDETEL	https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/166260.html

Es copia auténtica de documento electrónico

Consultas y peticiones de información en materia de industria, energía y minas.	Junta de Andalucía. Consejería de Hacienda, Industria y Energía. Dirección General de Industria, Energía y Minas	Gestión de las consultas relativas a materias competencia de la Dirección General de Industria, Energía y Minas	

El personal adscrito por SANDETEL para proporcionar las prestaciones establecidos en este encargo puede tratar datos personales. Los datos personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance encargado.

B) Colectivos y Datos Tratados

Los colectivos de interesados y datos personales tratados a las que puede tener acceso el adjudicatario son:

Tratamiento	**Principales colectivos de interesados**	**Datos personales del tratamiento a los que se puede acceder**
CPAI-Consultas Información Administrativa General (Línea CEIS)	Ciudadanía, entendida en sentido amplio, como cualquier persona que requiera formular una consulta administrativa.	Teléfono, correo electrónico, sexo, código postal. Datos que pudieran estar incluidos en la consulta.
Cita previa en Oficinas de Asistencia en Materia de Registro	Ciudadanía	Teléfono, correo electrónico, sexo, código postal, datos de la cita solicitada.
ATA-Gestión de datos personales para información y asistencia a través de Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT)	Personas físicas	NIF, nombre y apellidos, correo electrónico, teléfono. Otros datos de carácter tributario necesarios para prestar el servicio
CFIOT-Infovivienda	Personas físicas, incluidas las representantes de personas jurídicas, que dirijan consultas a la CFV en materia de vivienda o rehabilitación	Datos identificativos y de contacto Datos con fines exclusivamente estadísticos (Sexo y edad) Otros datos: Aquellos que puedan estar incluidos en la consulta
CSALUD- Consultas y peticiones presentadas ante la Dirección General en materia de Consumo	Personas consumidoras y usuarias; Empresas; Organizaciones de Personas	Datos de carácter identificativo (nombre, apellidos, DNI/NIE, dirección postal y electrónica).

Es copia auténtica de documento electrónico

	Consumidoras y Usuarias; Entidades Locales.	
Consultas y peticiones de información en materia de industria, energía y minas.	Personas físicas y personas jurídicas, principalmente profesionales y empresas de los sectores industrial, energético y minero.	Datos identificativos y de contacto de la persona interesada y, en su caso, de su representante: nombre, apellidos, teléfono, provincia, DNI, género y correo electrónico. Clasificación de la consulta: descripción de la consulta, área, actividad, motivo de la consulta. Información sobre las citas: área, motivo de la cita, número de expediente, fecha de entrada o número de registro.

C) Elementos del tratamiento

El tratamiento de los datos personales comprenderá: (márquese lo que proceda):

☐ Recogida (captura de dato:	☐ Registro (grabación	☐ Estructuración
☐ Modificación	☐ Conservación (almacenamient	☐ Extracción (retrieval)
☐ Consulta	☐ Cesión	☐ Difusión
☐ Interconexión (cruce)	☐ Cotejo	☐ Limitación
☐ Supresión	☐ Destrucción (de copias temporales	☐ Conservación (en sus sistemas de inf.
☐ Duplicado	☐ Copia (copias temporales)	☐ Copia de seguridad
☐ Recuperación	☐ Otros (especificar):	

D) Disposición de los datos al terminar la prestación

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.

Es copia auténtica de documento electrónico

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) Entregar 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 entrega 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.

E) 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, al menos, las medidas de seguridad siguientes:

- Para los tratamientos “CPAI-Consultas Información Administrativa General (Línea CEIS)” y “Cita previa en Oficinas de Asistencia en Materia de Registro” se aplicará adicionalmente lo siguiente:
    - Tras analizar el riesgo, las medidas de seguridad serán las previstas en los documentos que conforman la política de seguridad de la información y de protección de datos de la Consejería de acuerdo con el Anexo II del Real Decreto 3/2010, que regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la administración electrónica, y los artículos 105 a 114 del Real Decreto 1720/2007.
- En el resto de casos se aplicarán las medidas de seguridad previstas en el Anexo II (Medidas de seguridad) del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

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

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

Es copia auténtica de documento electrónico