PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA POR SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES PROPIOS DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA EN MODALIDAD PARA DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (EXPT21-00010)

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/40

0 INDICE

0 INDICE 2
1. OBJETO 3
2. MARCO DEL SERVICIO 3
3. DESCRIPCIÓN TÉCNICA 4
3.1. Descripción de los servicios profesionales requeridos 4
3.2. Plan de Implantación/Reversión del Servicio 24
3.3. Plan de Contingencia 24
3.4. Ubicación física y recursos materiales 24
3.5. Servicios de Valor Añadido 27
4. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO 30
5. ORGANIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS 36
6. ACEPTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN ELABORADA Y DE LOS SERVICIOS 36
7. CONDICIONES GENERALES 37
7.1. Seguridad 37
7.2. Interoperabilidad 37
7.3. Gestión de usuarios y control de accesos 38
7.4. Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas 38
7.5. Conformidad con los marcos metodológicos de desarrollo de software de la Junta de Andalucía. 39
7.6. Clausula sobre Accesibilidad 39
7.7. Clausula sobre Apertura de Datos 39
7.8. Clausula sobre Apertura de Servicios 39

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/40

OBJETO

El presente documento tiene por objeto establecer las condiciones que regirán la contratación por parte de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL), de los servicios profesionales necesarios para la ejecución de las actividades propias de las Unidades de Recepción de Primer Nivel para los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía en Modalidad No Presencial de diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía, tanto para servicios ya existentes como para aquellos otros de nueva implantación que puedan ser considerados por SANDETEL durante la vigencia del presente contrato.

1. MARCO DEL SERVICIO

SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. (en adelante SANDETEL) es una empresa pública perteneciente a la Junta de Andalucía que presta los servicios de Gestión de la Red Corporativa y Servicios Telemáticos de la Junta de Andalucía, así como Servicios de Valor Añadido para incorporar y mantener a Andalucía en la Sociedad de la Información.

Dentro de este marco de actuación, SANDETEL tiene encomendada la implantación, gestión, coordinación y explotación de Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía de distintas Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía.

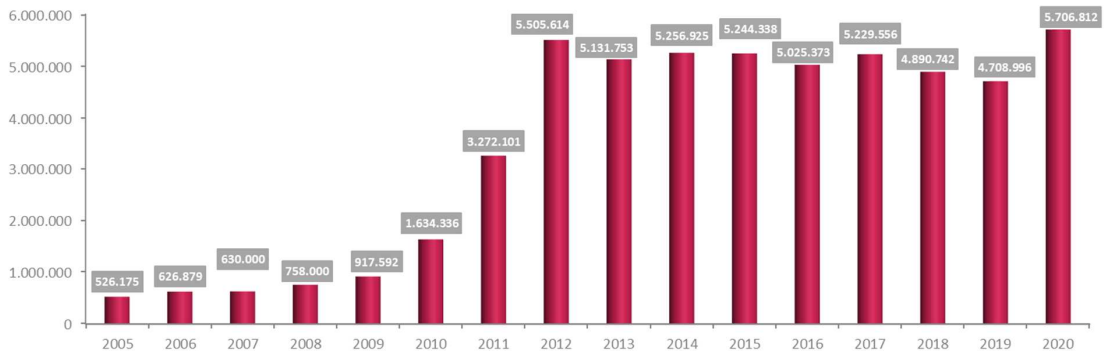
Esta actividad se viene desarrollando desde el año 1.999, cuando SANDETEL implanta el Centro de Atención a Usuarios de la Red Corporativa de Telecomunicaciones como consecuencia de la creación de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.

Ese mismo año, debido a la modificación de la numeración telefónica que causa la implantación de la nueva red de telecomunicaciones y el desconcierto que este hecho provoca en la ciudadanía, SANDETEL pone en marcha un centro de información telefónico para facilitar la nueva guía telefónica de la Junta de Andalucía. Este teléfono derivará posteriormente al Servicio de Atención General Administrativa de la Junta de Andalucía 902 505 505, actualmente único punto de atención telefónica de carácter general en producción en la Junta de Andalucía.

La ejecución de estos dos proyectos da lugar a que diversos centros directivos encarguen a SANDETEL la implantación y ejecución de otros servicios de atención y soporte telefónico, tanto en el ámbito de la asistencia tecnológica para el personal de la Junta de Andalucía, como en el de la atención a la ciudadanía, lo que ha supuesto un incremento continuo del número de servicios y de interacciones.

La siguiente gráfica muestra la evolución anual del volumen de interacciones gestionadas desde SANDETEL:

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/40



Los Servicios de Atención e Información gestionados por SANDETEL se caracterizan fundamentalmente por prestar un servicio cercano y una atención personalizada a la ciudadanía, ayudando a resolver las dudas y problemas, facilitando el conocimiento de los derechos y obligaciones, el acceso a la información y a los servicios públicos, de manera que se atiendan de la forma más directa y sencilla posible las necesidades y demandas por los usuarios de los Servicios.

Dicha actividad se ofrece principalmente por vía telefónica, aunque también a través de los canales webs y de correo electrónico.

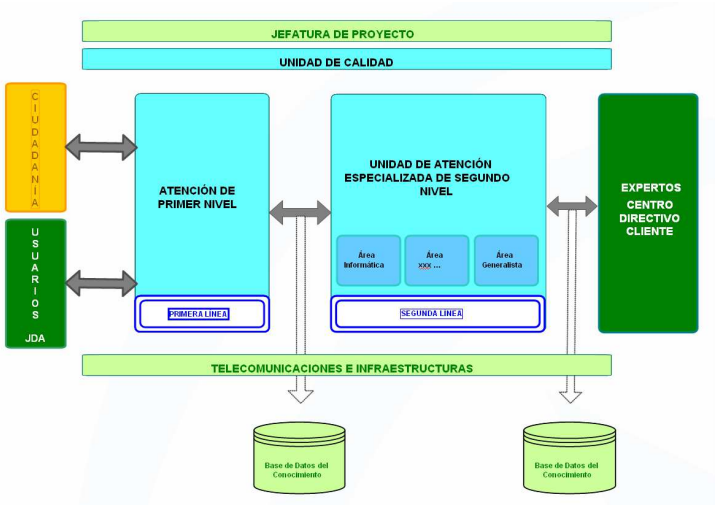
2. DESCRIPCIÓN TÉCNICA

2.1. Descripción de los servicios profesionales requeridos

Los Servicios de Atención e Información se basan en el principio de accesibilidad y omnicanalidad, a través de los cuales cualquier usuario, independientemente de su condición física, cognitiva o de su entorno, podrá obtener información, gestionar trámites o comunicarse con las diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía de forma ágil y sencilla.

El modelo de prestación de Servicios que SANDETEL implementa se basa en la interrelación de distintas unidades de trabajo:

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/40



- Una Unidad de Recepción de Primer Nivel formada por agentes teleoperadores con formación específica en las áreas competenciales de cada servicio.

- Una Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel compuesta por técnicos especialistas con dilatada experiencia en cada área diferenciada.

- Una Unidad de Calidad y Control constituida por consultores y auditores expertos que tienen la responsabilidad de mantener, cumplimentar y actualizar la documentación que compone el Sistema de Gestión de Calidad de los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía y de velar por el cumplimiento de los requisitos establecidos en los mismos

La subdivisión de los Servicios en las tres unidades de trabajo persigue, por un lado, la especialización y focalización de las actividades desarrolladas por cada una de las unidades de trabajo descritas y, por la otra, mejoras apreciables en los procedimientos y plazos de resolución de consultas y, por tanto, el incremento de la satisfacción de los usuarios finales de los servicios prestados.

El objeto del presente expediente es únicamente la contratación de los servicios profesionales propios de las Unidades de Recepción de Primer Nivel para los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía en Modalidad No Presencial de diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía. En esta línea, el presente documento está orientado a describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa adjudicataria del presente contrato.

Las Unidades de Atención de Primer Nivel son el primer contacto de los servicios con la ciudadanía, son las responsables de facilitarles la información que demandan y de ayudarles a resolver las dudas y problemas planteados de la forma más personal y directa posible, lo que permite dar una respuesta rápida y eficiente a los usuarios de los servicios y un apoyo continuo a la actividad del canal de atención presencial de las correspondientes Consejerías y Organismos.

La finalidad del contrato, en definitiva, será la gestión de la relación de estas Unidades de Atención de Primer Nivel con los usuarios de los Servicios, de forma interactiva, bidireccional, única independientemente del canal de acceso y personalizada, con los niveles de calidad exigidos para cada uno de los diferentes servicios.

La empresa adjudicataria tendrá la responsabilidad de atender a los usuarios de los distintos servicios provistos por los diferentes Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía. A efectos del presente contrato se entenderá por usuario a cualquier persona (en su triple vertiente ciudadano, profesional o empleado público) o entidad, demandante o receptora

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/40

de dichos servicios.

En la actualidad, la cartera de servicios que se prestan desde los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía gestionados por SANDETEL son:

- Servicios de **Información General y Especializada** en cualquier materia del ámbito competencial de la Junta de Andalucía.
- Servicios de **Asistencia Técnica para la tramitación telemática**: Con el fin de dar soporte, asistencia y guiar a la ciudadanía en la tramitación telemática, realizando un seguimiento de los datos y pasos necesarios para la correcta cumplimentación de formularios electrónicos, búsqueda de información en webs corporativas, etc..
- **Consulta de Expedientes**: de asuntos relacionados con el ámbito de la Junta de Andalucía.
- Servicios de **Gestión de Citas Previas**: Servicio de atención de llamadas entrantes a través del cual se gestiona una Cita Previa con alguna oficina presencial. Este servicio tiene como objetivo fundamental minimizar los tiempos de espera en las oficinas presenciales, así como racionalizar la atención a la ciudadanía.
- Servicios de **accesibilidad a colectivos especiales**: interpretación y traducción de idiomas.
- **Evaluación** de los servicios prestados a través de encuestas de satisfacción.
- Servicios de **Comprobación de disponibilidad**: Servicio de emisión de llamadas realizadas a la ciudadanía con la finalidad de comprobar su disponibilidad para acudir a una cita de cualquier ámbito.
- Servicios de **Emergencias, Asistencia Legal y Asesoramiento Jurídico.**

Estas tipologías no son excluyentes de posibles evoluciones de los servicios hacia otras áreas de atención.

El horario de cobertura de los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía estará comprendido entre las 08:00 y las 20:00 horas de lunes a viernes, y de 08:00 a 15:00 horas los sábados, a excepción de los días festivos de ámbito nacional o autonómico. Para los servicios de Emergencia, el horario de cobertura podrá ser de 24 horas al día, todos los días del año.

El licitante deberá estar capacitado para remitir periódicamente el resultado de la ejecución de todos y cada uno de los servicios atendidos por las distintas Unidades de Atención de Primer Nivel.

La selección de ofertas no generará otra obligación para SANDETEL diferente que la de realizar los encargos del servicio a la empresa seleccionada y el pago de los servicios efectivamente prestados al precio de la oferta seleccionada.

A continuación, se describen, de forma general, las funciones y responsabilidades propias de las Unidades de Recepción de Primer Nivel:

a) Atención de primer nivel a las consultas de los ciudadanos

Esta actuación estará enfocada a la consecución de tres pilares básicos:

- Atender la demanda del ciudadano resolviendo el asunto en un único contacto.
- Proporcionar una atención profesional y cercana.
- Minimizar los tiempos de espera y atención.

La Unidad de Recepción será la responsable de identificar las demandas, informar, asesorar y atender a los usuarios del servicio a través de los diferentes canales telemáticos establecidos para ello (telefónico, correo electrónico, web, redes sociales, chatbot, WhatsApp, etc); para lo cual contará con las herramientas de búsqueda de información necesarias para

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/40

el desempeño de sus funciones y con un servicio de soporte de segundo nivel para resolver las consultas que requieren de una intervención más especializada.

Se podrá requerir la realización de llamadas salientes, las cuales deberán ser llevadas a cabo conforme a los criterios que en cada caso se establezcan. Esta tarea también se puede desarrollar en el ámbito de una campaña concreta de servicio. La hora de realización de dichas llamadas, el número de intentos, y cuantas otras cuestiones sean de interés para estas campañas, serán definidos por SANDETEL al inicio de las mismas.

La Unidad de Recepción dispondrá de acceso permanente a los manuales de formación y a los procedimientos de actuación que se definan para asegurar el seguimiento y control de la calidad del servicio ofrecido.

La Unidad de Recepción deberá registrar en la aplicación habilitada al efecto la totalidad de las consultas recibidas o emitidas en el servicio de manera que se puedan obtener todo tipo de informes y análisis comparativas, si no se activa ningún plan de emergencia que indique lo contrario. Las consultas registradas, previo consentimiento del llamante, deberán disponer de los siguientes datos: Nombre y apellidos de las personas llamantes, teléfono de contacto, motivo de la llamada, respuesta facilitada e información relacionada con la posibilidad de volver a contactar con dicho usuario para la realización de encuestas de satisfacción. Igualmente, en su caso, deberá quedar registrado el hecho de que las personas llamantes no deseen aportar los datos solicitados.

Salvo particularidades de los Servicios, la adjudicataria deberá planificar el dimensionamiento de las Unidades de Recepción para asegurar una tasa de abandono mensual inferior al 10%, y una acumulación diaria de correos electrónicos inferior al 5%. Igualmente, el dimensionamiento de la Unidad de Recepción deberá ser tal que permita la atención en tiempo real, como mínimo, del 80% del total de consultas recibidas a través de los canales habilitados y una productividad de los agentes del 85%.

El adjudicatario estará obligado a evaluar el nivel de calidad en el desempeño de los agentes adoptando las medidas necesarias para el mantenimiento del nivel mínimo requerido.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria se ajustará en todo momento para cumplir los procedimientos e indicadores de calidad particulares definidos para uno de los Servicio.

b) Encuestas de satisfacción

Será igualmente responsabilidad de la Unidad de Recepción la realización de encuestas de satisfacción para recoger las opiniones que los usuarios de los Servicios tienen respecto de la atención y de los servicios recibidos (cita previa, etc.). La cantidad y periodicidad de las encuestas a realizar será definida por la Dirección del Proyecto junto a la Unidad de Calidad y Control de los Servicios.

c) Mejora continua de los procesos de trabajo bajo criterios de calidad

Las Unidades de Recepción trabajarán en todo momento en la mejora continua de los procesos de trabajo bajo los criterios de calidad que se establezcan para los distintos Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía.

En todo momento el personal de las Unidades de Atención de los Servicios deberá conocer y entender los protocolos y procedimientos que se determinen para la correcta prestación de los mismos.

En caso de detectar algún incumplimiento, SANDETEL emitirá un informe exponiendo las causas que dan lugar al mismo. El adjudicatario dispondrá del plazo de 48 horas para responder a SANDETEL por escrito detallando las medidas a adoptar para solventar la anomalía detectada y el seguimiento a realizar para garantizar la correcta resolución de la misma.

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	7/40

d) Formación de la Unidad de Recepción

La Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel realizará un seguimiento aleatorio de las respuestas facilitadas por la Unidad de Recepción, admitiéndose un error no mayor del 3% en las mismas con un muestreo del 95% de confianza, por causas imputables a la Unidad de Recepción salvo casos particulares de los Servicios.

Para conseguir este objetivo el personal de la Unidad de Recepción deberá mantener una formación continua que será diseñada, coordinada e impartida por la Unidad de Seguimiento y Atención Personalizada del Servicio o, en su caso, por personal de las correspondientes Consejerías u Organismos expertos en la materia.

El proceso de formación se ajustará a lo establecido en los procedimientos diseñados a tal efecto. En todo caso, las necesidades y planificación de la formación serán supervisadas y coordinadas por SANDETEL.

El adjudicatario de este servicio asegurará, como mínimo, la participación del personal integrante de la Unidad de Recepción en el 90% de las jornadas que se organicen.

Se definen los siguientes tipos de formaciones:

- Formación no prevista: que surge cuando aparece la necesidad de formar a alguno o a todos los integrantes de un Servicio sobre actividades no planificadas previamente. Puede ser necesario impartir formación no prevista en casos tales como:
    - Manejo de nuevas herramientas de trabajo.
    - Publicaciones y notas recientes en el ámbito de la Junta de Andalucía.
    - Nuevas necesidades en el Servicio.
- Formación continua o de reciclaje: es planteada para mejorar las competencias y afianzar los conocimientos de los recursos en cada una de las funciones que desempeñan, aumentando la calidad, eficacia y eficiencia del Servicio.

El adjudicatario pondrá a disposición del proyecto, una bolsa de horas para formación continua o formación no prevista que en cualquier caso no será inferior a 50 horas anuales por cada perfil equivalente a jornada de 6 horas. Estas horas serán no facturables, estando el adjudicatario obligado a garantizar la prestación de los servicios incluso cuando estas sesiones sean impartidas dentro del horario de prestación de los servicios.

Una vez llevada a cabo la formación y controlada la asistencia, se evaluará por parte del adjudicatario y de la Unidad que imparte la Acción Formativa diferentes aspectos, tales como:

- Valoración de la Actividad Formativa por parte del Asistente.
- Idoneidad de la documentación utilizada por parte del asistente.
- Idoneidad de las instalaciones y herramientas utilizadas.
- Idoneidad de la formación para el desempeño de sus funciones.
- Grado de implicación del monitor.
- Valoración sobre el tiempo empleado para llevar a cabo la formación.
- Valoración de la Actividad Formativa por parte del Monitor.
- Grado de implicación de los asistentes.
- Necesidad o no de llevar a cabo nuevas actividades formativas sobre la materia.
- Visión global acerca del desarrollo de la acción formativa.
- Capacitación del personal tras la acción formativa.

e) Informes de Seguimiento

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	8/40

La empresa adjudicataria deberá presentar con periodicidad diaria, semanal, mensual, trimestral, semestral y anual una serie de informes que permitan a la Dirección del Proyecto realizar el seguimiento y evaluación de los servicios prestados por la misma. Con independencia de lo anterior, SANDETEL podrá solicitar análisis de datos de otros periodos concretos de actividad si las circunstancias así lo requieren.

El adjudicatario del contrato emitirá como mínimo los siguientes documentos:

- Informes de incidencias, indicando: tipología de las sugerencias y/o quejas recibidas, motivo de las mismas, información solicitada por los usuarios que no ha podido ser facilitada por no estar disponible, desviaciones detectadas con respecto a los parámetros definidos, propuestas de mejora pertinentes, etc.

- Informes de operación. Estos informes se elaborarán con periodicidad mensual, y se entregarán en los cinco días naturales siguientes a la finalización del periodo de evaluación. Para la elaboración de este informe la empresa adjudicataria contará con las aplicaciones y sistemas de información necesarios. Dichas aplicaciones y sistemas proporcionarán los datos base del informe que deberán ser tratados, ampliados, analizados y documentados por la empresa adjudicataria. Entre los informes que deberán presentar estarán:

  - Informes estadísticos: informe que proporciona información detallada sobre el número de llamadas recibidas, número de llamadas atendidas, número de llamadas abandonadas y perdidas por franja horaria y día del mes.
  - Informes de productividad del servicio por hora.
  - Informe de seguimiento de Indicadores.
  - Seguimiento de Objetivos: informe donde se recoge las medidas tomadas para cumplir los objetivos establecidos para los servicios.
  - Análisis de Datos: informe que recoge de forma detallada toda la información de interés relacionada con el Servicio.
  - Aquellos otros que se consideren necesarios para realizar un correcto seguimiento de los servicios o para la toma de decisiones.

- Informe de Clima Laboral. El adjudicatario del contrato estará obligado, al menos, a presentar por cada uno de los recursos adscritos al contrato el resultado anual de las encuestas realizadas donde quede reflejado la percepción de los agentes en relación al entorno de trabajo, índices de motivación y satisfacción de los mismos, así como las posibles propuestas de mejora detectadas y las áreas de riesgo del clima o de los empleados.

La detección de falsedades en la información y documentación elaborada por la empresa adjudicataria podrá ser motivo de rescisión del presente contrato.

El licitante deberá incluir en su oferta el detalle de los informes que entregará, el plazo de entrega que en cualquier caso no deberá superar los 5 días naturales desde la fecha de finalización del periodo analizado, así como ejemplos de los mismos. La cantidad y calidad de la información proporcionada para facilitar el seguimiento del contrato y de los servicios será especialmente valorada en el presente concurso.

A fin de facilitar a los licitadores una primera visión del dimensionamiento del proyecto se presenta a continuación, de forma resumida, los datos más significativos de los servicios para los que, en una primera instancia este expediente deberá garantizar su continuación. No obstante, este contrato deberá cubrir nuevas demandas de servicios de similar naturaleza que pudieran implantarse durante la vigencia del mismo.

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	9/40

2.1.1. Servicio Integrado de Atención a la Ciudadanía en materia Medio Ambiental de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible

El Servicio Integrado de Atención a la Ciudadanía en materia Medio Ambiental de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible (en adelante SIAC), se caracteriza por ser:

- Un servicio multicanal de relación entre la ciudadanía y la Consejería
- Único Registro: concentra todas las vías de entrada de peticiones telefónica y telemática
- Integra todos los organismos implicados en la Consejería

Este Servicio se ofrece a través de las siguientes canales de acceso:

- Por canal telefónico a través del número de teléfono **954 544 438** en horario de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes laborales. Este canal registra el aproximadamente el 80% de las consultas que se reciben en el servicio.
- Mediante el **buzón de correo** de Atención a la Ciudadanía, disponible en la web de la Consejería las 24 horas del día a través de 'A tu Servicio'.
- El **Asistente Virtual** accesible a través de la página web de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible (en adelante, CAGPyDS).
- Por medio del Canal de Administración Electrónica accesible igualmente a través de la web de la CAGPyDS. Este canal recibe una media anual de 525.000 visitas al año.

A continuación, se presenta la tabla que recoge el número medio de interacciones mensuales recibidas en el servicio en los tres últimos años:

Mes \ Año	2018		2019		2020	
	Canal telefónico	Buzon ciudadano	Canal telefónico	Buzon ciudadano	Canal telefónico	Buzon ciudadano
Enero	4.780	208	4.156	167	5.566	241
Febrero	17.659	349	10.607	212	8.661	280
Marzo	4.270	28	4.254	189	2.711	243
Abril	2.968	80	3.813	121		356
Mayo	3.059	157	4.044	115	4.731	461
Junio	2.780	138	4.019	141	6.670	489
Julio	3.402	121	9.686	171	7.670	303
Agosto	3.564	115	17.149	207	9.442	277
Septiembre	3.217	139	6.619	236	6.672	261
Octubre	4.383	190	9.245	474	7.585	313
Noviembre	3.127	139	5.157	364	4.774	324
Diciembre	2.026	102	2.925	178	3.742	139
	55.235	**1.766**	**81.674**	**2.575**	**68.224**	**3.687**

(*) Para minimizar el riesgo de contagio a la vez que se garantizaba la continuidad del SAC NP, el 17 de marzo, una vez que se declarara oficialmente el estado de crisis sanitaria debido al COVID-19, se implanta una solución de contingencia que, si bien permitía a los agentes atender el Servicio desde sus propios domicilios, presentaba algunas deficiencias que impedían realizar el seguimiento exhaustivo del servicio. De ahí que, entre ese día y el 1 de mayo, no se disponga de información fehaciente sobre el volumen de consultas recibidas en el SIAC.

A fecha de elaboración del presente documento, este servicio presenta un TMA (Duración media de las llamadas) de 5,97 minutos aproximadamente

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	10/40

Otras características de este servicio serían:

% Consultas resueltas on-line	(Consultas resueltas 1ª Línea/Consultas recibidas Servicio)*100	MENSUAL	≥ 80%	Informe mensual de resultados del Servicio
Tasa de abandono	(Llamadas perdidas/Llamadas recibidas)*100	MENSUAL	< 10%	Informe mensual de resultados del Servicio
% Consultas con respuesta errónea	(Nº respuestas erróneas/Nº consultas analizadas)*100	MENSUAL	< 5%	Informe mensual de resultados del Servicio
% Usuarios que recomiendan el servicio	(Usuarios que recomentarían el Servicio/Total encuestados)*100	TRIMESTRAL	> 80%	

2.1.2. Servicio de Atención a la Ciudadanía de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo

El Servicio de Atención a la Ciudadanía No Presencial de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo (en adelante SAC CEFTA) constituye una forma de atención personalizada a las demandas de información que la ciudadanía realiza en relación a las competencias atribuidas legalmente a la CEFTA, con el objetivo de acercar la Consejería a la ciudadanía, facilitar el conocimiento de sus derechos y obligaciones, el acceso a los servicios públicos, registro de solicitudes, información, orientación y tramitación de determinados procedimientos, así como para plantear sugerencias y presentar quejas aprovechando las ventajas que aportan las nuevas tecnologías de la información.

Este servicio se presta a través del número telefónico 955 063 910 de lunes a viernes de 8:00h a 20:00h de forma ininterrumpida, fuera de este horario el servicio es accesible a través de los buzones de correo publicados en la página web de la Consejería o de alguna de las entidades adscritas a ésta.

A continuación, se muestran los datos más característicos sobre el volumen de consultas recibidas en el servicio durante las tres últimas anualidades del mismo:

Mes \ Año	2018		2019		2020	
	Canal telefónico	Buzon ciudadano	Canal telefónico	Buzon ciudadano	Canal telefónico	Buzon ciudadano
Enero	12.197	677	11.724	502	16.788	880
Febrero	13.115	605	11.907	425	14.397	838
Marzo	13.055	544	12.694	433	7.850	1.366
Abril	13.275	559	9.769	289		5.274
Mayo	15.411	666	11.133	386	13.668	2.453
Junio	12.054	456	10.609	336	24.854	1.879
Julio	11.887	448	13.442	414	18.798	1.068
Agosto	8.970	411	6.764	401	9.805	619
Septiembre	10.750	384	12.562	407	14.248	824
Octubre	13.021	459	14.293	505	17.161	1.252
Noviembre	14.271	615	14.085	533	23.667	1.443
Diciembre	8.209	342	11.247	433	15.237	1.133
	146.215	**6.166**	**140.229**	**5.064**	**176.473**	**19.029**

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	11/40

(*) Para minimizar el riesgo de contagio a la vez que se garantizaba la continuidad del SAC NP, el 17 de marzo, una vez que se declarara oficialmente el estado de crisis sanitaria debido al COVID-19, se implanta una solución de contingencia que, si bien permitía a los agentes atender el Servicio desde sus propios domicilios, presentaba algunas deficiencias que impedían realizar el seguimiento exhaustivo del servicio. De ahí que, entre ese día y el 8 de mayo, no se disponga de información fehaciente sobre el volumen de consultas recibidas en el SIAC.

Este servicio tiene un TMA de 3,82 minutos aproximadamente y entre los compromisos adquiridos por este Servicio respecto a la ciudadanía se encuentran:

% Consultas resueltas on-line	(Consultas resueltas 1ª Línea/Consultas recibidas Servicio)*100	MENSUAL	≥ 80%	Informe mensual de resultados del Servicio
Tasa de abandono	(Llamadas perdidas/Llamadas recibidas)*100	MENSUAL	< 15% (*)	Informe mensual de resultados del Servicio
% Consultas con respuesta errónea	(N° respuestas erróneas/N° consultas analizadas)*100	MENSUAL	< 3%	Informe mensual de resultados del Servicio
Tiempo de respuesta inferior a 48h	(Consultas resueltas en plazo/Consultas recibidas Servicio)*100	MENSUAL	100%	Informe mensual de resultados del Servicio

(*) Excepto en periodos de campaña

2.1.3. Servicio de Citas Previas de la Empresa Pública Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A.

El Servicio de Citas Previas de la Empresa Pública Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A. es un servicio de recepción de llamadas para la asignación de citas previas con las distintas Estaciones ITV de Andalucía para la realización de la Inspección Técnica de Vehículos.

El servicio de Atención al Cliente de VEIASA-ITV es un servicio prestado con el objetivo de dar respuesta a las consultas recibidas desde la ciudadanía en relación al servicio ITV de VEIASA o en caso de necesidad, trasladar aquellas que no podamos resolver en primer nivel a los responsables del servicio para su resolución.

Aunque ambos servicios son independientes uno del otro, el horario de prestación de estos coincide, comprendiendo el horario de 7.30 de la mañana a las 20.30 de forma ininterrumpida de lunes a viernes y los sábados de 9.00 a 14.00 horas.

Para asegurar la correcta prestación de este servicio, el adjudicatario del contrato deberá prestar especial atención al cumplimiento de los siguientes valores umbrales:

Indicador	Cálculo	Objetivo
Tasa de Respuesta	(Llamadas Atendidas/ Llamadas Recibidas)*100	≥ 90%
Promedio Tiempo Conversación Llamadas Atendidas	(Total tiempo Conversación/ N° llamadas atendidas)	≤1:30 (min: seg)
% Días cumplimiento 85% Atención	(N° días con Llamadas Atendidas ≥ 85% / Días Atención mes)*100	100%
Tiempo de Espera Atención Usuarios/as	(Total tiempo Espera Atención/ N° llamadas atendidas)	< 20 Seg.

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	12/40

La siguiente tabla muestra la actividad del servicio de Citas Previas mensualmente:

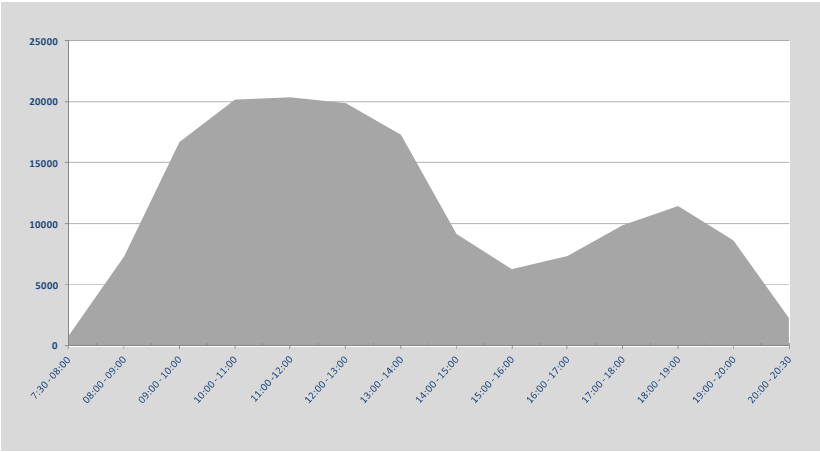
Mes	Llamadas Recibidas	Tiempo Medio Espera	Tiempo Medio Conversación
Enero	200.743	0:22	1:45
Febrero	161.098	0:19	1:46
Marzo	190.280	0:23	1:47
Abril	180.130	0:20	1:45
Mayo	190.543	0:23	1:45
Junio	178.322	0:26	1:46
Julio	221.439	0:29	1:51
Agosto	168.169	0:31	1:49
Septiembre	185.119	0:34	1:51
Octubre	207.312	0:31	1:55
Noviembre	271.477	1:38	1:57
Diciembre	185.477	1:13	1:53

La siguiente tabla muestra la actividad del servicio de Atención al Cliente VEIASA-ITV mensualmente:

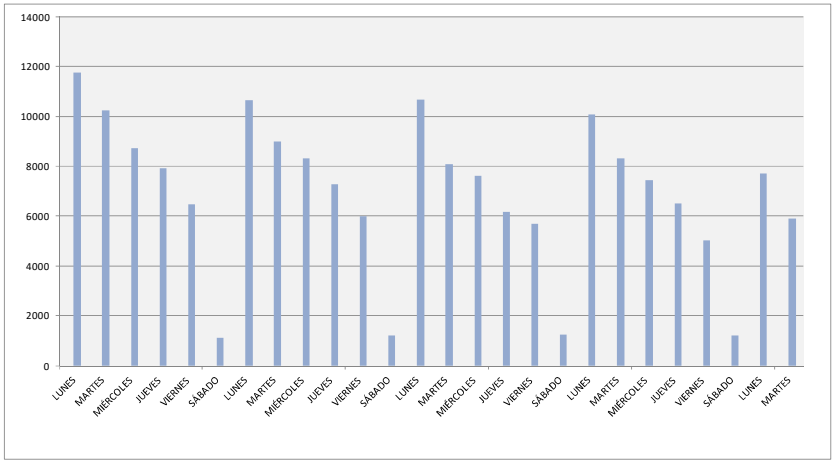
Mes	Llamadas Recibidas	Tiempo Medio Espera	Tiempo Medio Conversación
Enero	2.853	0:18	1:50
Febrero	2.280	0:18	1:45
Marzo	2.860	0:18	1:40
Abril	2.680	0:19	1:43
Mayo	2.960	0:17	1:44
Junio	2.791	0:19	1:43
Julio	2.752	0:17	1:37
Agosto	2.063	0:16	1:34
Septiembre	2.638	0:19	1:32
Octubre	2.915	0:20	1:42
Noviembre	3.525	0:26	1:31
Diciembre	2.560	0:24	1:32

En cuanto a la distribución diaria de las llamadas para ambos servicios por franja horaria la siguiente gráfica muestra como la mayor actividad se concentra en el intervalo comprendido entre las 09:00h y las 14:00h. En las tardes, el mayor volumen de llamadas se recibe entre las 17:00h y las 20:00h:

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	13/40



El gráfico siguiente proporciona información sobre el comportamiento que tiene este servicio a lo largo de un mes típico. Se puede ver cómo los lunes son los días de la semana que mayor actividad se recibe en el servicio y que esta actividad va disminuyendo a medida que avanza la semana.



2.1.4. Servicio Telefónico del Servicio Andaluz de Empleo (SAT SAE)

Desde el Servicio Telefónico del Servicio Andaluz de Empleo, en adelante SAT SAE, se atienden varios servicios de atención a la ciudadanía siendo el que más volumen de consultas genera el Servicio de Gestión de Citas Previas.

El Servicio de Gestión de Citas Previas del Servicio Andaluz de Empleo tiene como objeto principal la gestión de las citas de las personas usuarias de las oficinas de empleo.

A través de esta vía las personas usuarias del Servicio de Gestión de Citas Previas del SAE podrán pedir una cita para solicitar el alta como demandante de empleo, actualizar su demanda o realizar cualquier gestión sobre su demanda de empleo, lo que permite fundamentalmente minimizar los tiempos de espera en las oficinas y racionalizar la atención ciudadana.

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	14/40

Este Servicio se presta en horario de 8.00 de la mañana a las 20.00 de forma ininterrumpida de lunes a viernes, excepto festivos nacionales y autonómicos.

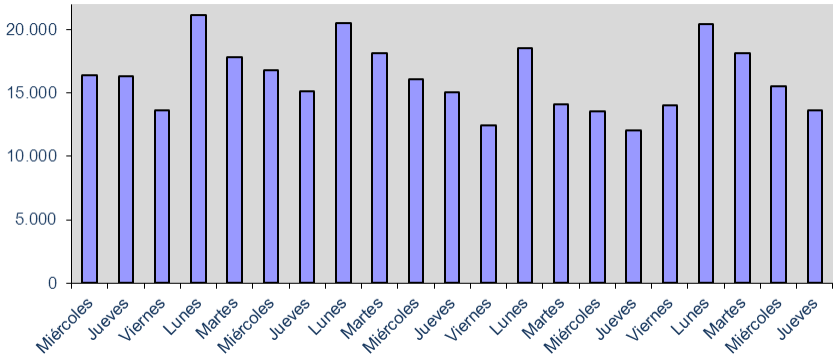
A continuación, se presentan datos anuales característicos del volumen de llamadas y de los tiempos de atención de este servicio:

Año	Llamadas Recibidas	Duración media de llamadas
2018	609.588	0:01:26
2019	504.450	0:01:27
2020	1.249.918	0:02:05

Este servicio tiene un tiempo de atención de llamadas máximo (TMA máx.) permitido de 1,30 minutos.

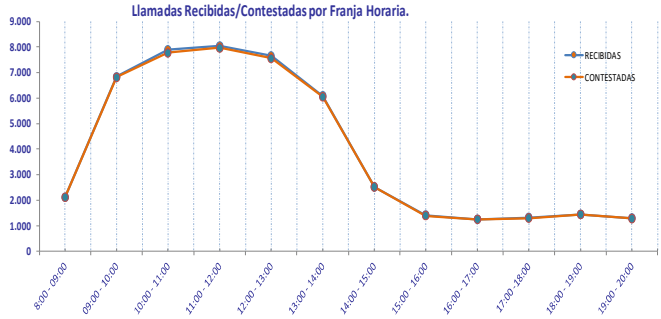
Asimismo, el Servicio Telefónico de Gestión de Citas Previas del SAE tiene una tasa de abandono máxima del 5% por franja horaria durante toda la jornada de atención del servicio.

La siguiente gráfica da muestra del comportamiento que sigue el Servicio de Cita Previa:



Podemos observar que los lunes son los días de la semana que mayor actividad recogen, hecho que se acentúa el primer lunes de cada mes. Esta actividad va disminuyendo a medida que avanza la semana.

En relación a la distribución diaria de llamadas por franja el mayor volumen de llamadas se recibe en el intervalo de franjas horarias comprendido entre las 09:00h y las 13:00h tal y como se puede observar en la gráfica siguiente:



Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	15/40

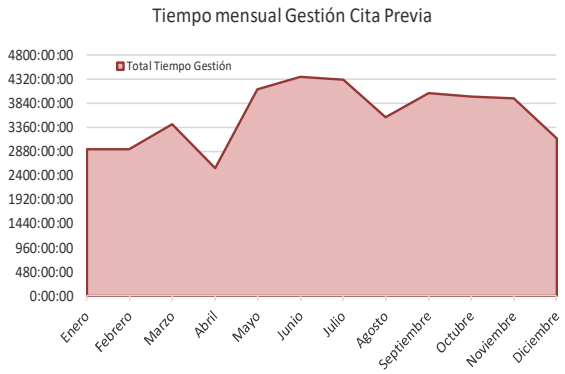
Adicionalmente desde esta plataforma se prestan otros servicios de menor actividad cuya correcta prestación deberá ser garantizada por el adjudicatario del presente contrato. Estos servicios, tanto de emisión como de recepción de llamadas, son:

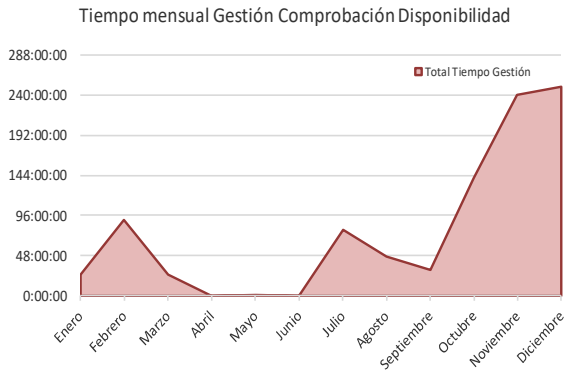
- Comprobación de disponibilidad y Citación. Se trata de un servicio de emisión de llamadas para comprobar la disponibilidad de un candidato preseleccionados para una oferta de empleo u oferta formativa y, en su caso, citarlo.
- Servicio de Evaluación: Este servicio permite valorar mediante la emisión de llamadas telefónicas salientes el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios ofrecidos por el SAE.
- Infosae Empresa: Servicio que consiste en la gestión de tickets a través del aplicativo Infosae.

El SAT SAE no está acotado a los servicios anteriormente descritos sino que existe la posibilidad de incorporar en un futuro servicios tales como:

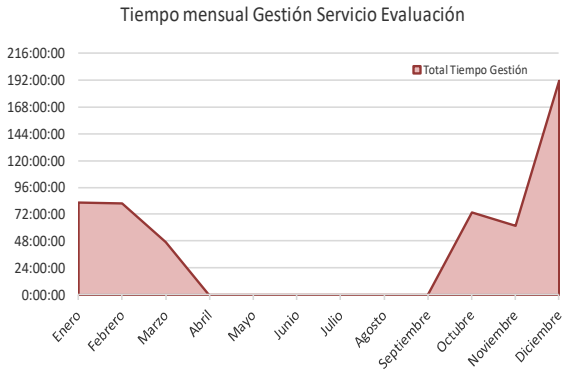
- Información General a la Ciudadanía sobre Programas SAE.
- Medición de Indicadores sobre Proyectos del Fondo Social Europeo.
- Encuestas de Evaluación a Empresas.
- Soporte a Incentivos ERTE.

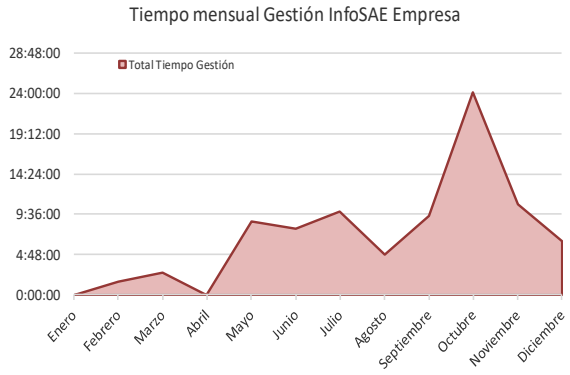
A continuación, se presenta la curva de tiempos de gestión mensual de consultas de los diferentes servicios prestados actualmente a través del SAT SAE:





Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	16/40





En relación al volumen de consultas, la siguiente tabla recoge, para las tres últimas anualidades, el número de gestiones realizadas en cada uno de los servicios prestados no siendo significativo los datos proporcionados para el 2020 debido al incremento que supuso para la mayoría de los servicios de Atención a la Ciudadanía la entrada en vigor del Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo de 2020 por el que se declaraba el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, lo que motivó el cierre de las distintas dependencias de la Junta de Andalucía, priorizando la atención telefónica y por medios.

AÑO	C.DISPONIBILIDAD	EVALUACION	Tickets Empresa	TOTAL GESTIONES
2.018	21.425	19.547	X	40.972
1.019	9.599	18.456	3.730	31.785
2.020	15.879	7.941	3.498	27.318

2.1.5. Centro de Atención a la Comunidad Educativa (CAUCE)

El Centro de Atención a la Comunidad Educativa, en adelante (CAUCE) de la Consejería de Educación y Deporte, es el servicio que recibe y gestiona las consultas e incidencias que ciudadanos, docentes y centros educativos dirigen a la Consejería de Educación y Deporte y se caracteriza por ser:

- Servicio Multicanal: Teléfono / Correo Electrónico / Web / Chat
- Único registro: Gestor de Contactos que aglutina todas las solicitudes de servicio recibidas; peticiones/ incidencias/sugerencias y consultas y permite el escalado a otros Centros Resolutores.
- Integra a todos los organismos implicados en la Consejería.

El horario de atención es de 8.00H a 19:00H de forma ininterrumpida, de lunes a viernes excepto festivos nacionales y de la Comunidad Andaluza. De forma puntual, el horario se amplía hasta las 24H para dar cobertura cuando finaliza algún procedimiento.

El siguiente cuadro muestra los datos de los volúmenes de trabajo entrante.

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	17/40

CURSO ESCOLAR 2019/2020	TELÉFONO (*)	WEB	CORREO ELECTRÓNICO	TOTAL MES
SEPTIEMBRE	189.152	4.340	9.751	203.243
OCTUBRE	118.381	5.127	5.176	128.684
NOVIEMBRE	39.906	2.344	6.126	48.376
DICIEMBRE	35.346	1.454	3.506	40.306
ENERO	60.765	1.743	6.542	69.050
FEBRERO	30.645	1.222	3.449	35.316
MARZO	43.942	5.884	4.608	54.434
ABRIL	11.987	12.918	3.927	28.832
MAYO	64.873	8.031	5.477	78.381
JUNIO	270.120	10.462	11.984	292.566
JULIO	166.726	3.798	4.791	175.315
AGOSTO				0
TOTAL CANALES	1.031.843	57.323	65.337	1.154.503

Desde CAUCE se da atención a 3 grandes colectivos: Centros Educativos, Ciudadanos y Docentes.

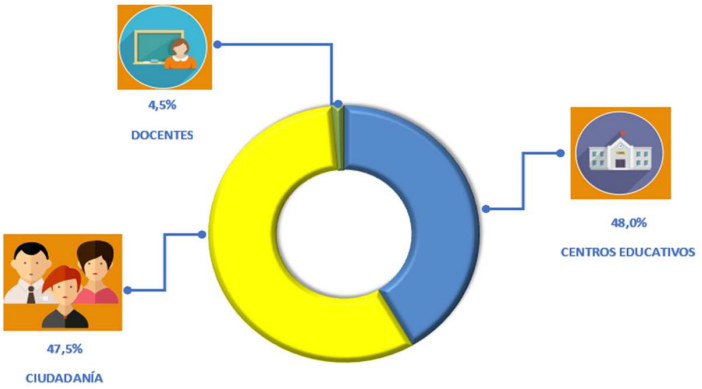
- Centro Atención a Usuarios (CAU) es un soporte técnico y atención funcional a dos servicios claramente diferenciados; CAU Séneca (Usuarios de los Sistemas de Información Séneca y Pasen) e Infraestructuras TIC (soporte a las incidencias relativas a las Infraestructuras de los Centros, material informático, telecomunicaciones etc.)

- El soporte a ciudadanos engloba, a través de distintos DTMF, diversos servicios; (Becas/ Atención al Ciudadano/Procedimientos de escolarización etc...)

- Atención a Docentes canaliza todas las consultas relacionadas con el Portal Docente y tarjeta DIPA (Documento Identificativo del Profesorado Andaluz), igualmente se atienden consultas y se facilitar soporte telemático a todos los procedimientos docentes: oposiciones, concurso de traslados, colocación de efectivos, bolsas, comisiones de servicio y SIPRI (aplicación que gestiona la provisión de vacantes y sustituciones).

El TMA (Tiempo Medio de Atención) es de: Centro Atención a Usuarios (CAU): 6 min / Atención a Ciudadanos: 5 min/ Docentes 5 min.

La gráfica muestra el % de carga de trabajo que genera cada colectivo.



Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	18/40

A continuación, se detallan los canales de atención telefónica por colectivo:

El siguiente cuadro detalla los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos:

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO				
Indicadores de servicio	**Cálculo**	**Período**	**Objetivo**	**Fuente**
%Consultas resueltas 1 día	**(Consultas resueltas en primera línea/consultas recibidas en servicio)*100**	**Mensual**	**>_85%**	**Memoria Actividades Servicio CAUCE**
Tasa de Abandono	**(Llamadas perdidas/llamadas recibidas)*100**	**Mensual**	**< 10%**	**Memoria Actividades Servicio CAUCE**
% Consultas resueltas con respuesta errónea	**(Nº repuestas erróneas/nº consultas analizadas) *100**	**Mensual**	**<3%**	**Memoria Actividades Servicio CAUCE**
% Calidad percibida	**Respuestas grado satisfacción general Sobresaliente+notable+normal/total respuestas recibidas)**	**Mensual**	**>90%**	**>90**
Número de horas de formación continúa	**Horas totales de formación impartidas por agentes**	**Anual**	**>50 horas**	**Informe Anual Curso Escolar**

Desde septiembre de 2020, el servicio CAUCE gestiona la atención del servicio de Centralita de la Consejería de Educación y Deporte. Todas las llamadas que los/las ciudadanos/as realicen al teléfono de centralita de la Consejería para solicitar información, datos de contacto de una persona de Consejería, noticias sobre trámite en curso o para hablar directamente con el personal de la Consejería, serán recibidas en primera instancia en el CAUCE que, según operativa establecida, contestará, escalará o informará al personal implicado.

2.1.6. Servicio de Atención a la Ciudadanía de la Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades

El Servicio de Atención a la Ciudadanía No Presencial de la Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades (SAC CTEICU) es un servicio administrativo que constituye una forma de atención personalizada a las demandas que la ciudadanía realiza en relación a las competencias atribuidas legalmente a

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	19/40

esta Consejería y a sus Organismos adscritos a través del canal telefónico 955 04 11 11 o del buzón de correo buzonweb.sac.cteicu@juntadeandalucia.es

El horario de atención telefónica de este servicio es de lunes a viernes de 9:00h a 20:00h de forma ininterrumpida, fuera de este horario el servicio es accesible a través de los buzones web.

A continuación, se muestran los datos más característicos de este servicio en relación a las tres últimas anualidades:

Mes \ Año	2018		2019		2020	
	Canal telefónico	Buzon ciudadano	Canal telefónico	Buzon ciudadano	Canal telefónico	Buzon ciudadano
Enero	3.653	239	5.065	918	3.712	406
Febrero	4.239	277	7.183	1.183	3.681	390
Marzo	3.499	293	4.446	321	2.337	530
Abril	3.375	326	3.319	197	0	0
Mayo	5.364	828	3.962	310	4.196	631
Junio	4.303	635	5.084	811	5.188	1.398
Julio	8.143	1.430	15.469	1.818	13.253	2.039
Agosto	3.566	744	3.437	703	7.216	4.171
Septiembre	7.544	1.450	7.456	1.192	12.040	2.510
Octubre	4.325	976	5.144	559	6.754	1.270
Noviembre	6.206	883	4.127	270	4.403	685
Diciembre	3.350	383	2.056	196	2.237	343
	57.567	**8.464**	**66.748**	**8.478**	**65.017**	**14.373**

(*) Para minimizar el riesgo de contagio a la vez que se garantizaba la continuidad del SAC NP, el 17 de marzo, una vez que se declarara oficialmente el estado de crisis sanitaria debido al COVID-19, se implanta una solución de contingencia que, si bien permitía a los agentes atender el Servicio desde sus propios domicilios, presentaba algunas deficiencias que impedían realizar el seguimiento exhaustivo del servicio. De ahí que, entre ese día y el 8 de mayo, no se disponga de información fehaciente sobre el volumen de consultas recibidas en el SIAC.

Siendo otros de los compromisos adquiridos por este Servicio respecto a la ciudadanía, los siguientes:

% Consultas resueltas on-line	(Consultas resueltas 1ª Línea/Consultas recibidas Servicio)*100	MENSUAL	≥ 80%	Informe mensual de resultados del Servicio
Tasa de abandono	(Llamadas perdidas/Llamadas recibidas)*100	MENSUAL	< 15% (*)	Informe mensual de resultados del Servicio
% Consultas con respuesta errónea	(N° respuestas erróneas/N° consultas analizadas)*100	MENSUAL	< 3%	Informe mensual de resultados del Servicio
Tiempo de respuesta inferior a 48h	(Consultas resueltas en plazo/Consultas recibidas Servicio)*100	MENSUAL	100%	Informe mensual de resultados del Servicio

(*) Excepto en periodos de campaña

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	20/40

2.1.7. IAM

El Teléfono Andaluz de Atención a las Mujeres del Instituto Andaluz de la Mujer, constituye un centro de información y asesoramiento para todas aquellas mujeres andaluzas que precisen los servicios, programas, actividades y recursos que el Instituto Andaluz de la Mujer (en adelante, IAM) dispone. Presta servicio las 24 horas del día los 365 días del año.

Desde el Teléfono Andaluz de Atención a las Mujeres se canalizan todas las dudas y peticiones de información planteadas por las personas usuarias en materias como:

- ✓ Integración de la perspectiva de género en las actuaciones y políticas públicas.
- ✓ Igualdad en la educación.
- ✓ Igualdad en el empleo y conciliación de la vida personal y laboral.
- ✓ Salud y bienestar social.
- ✓ Participación social, política y cultural.
- ✓ Atención a la mujer y contra la violencia.
- ✓ Atención general a la mujer, información y sensibilización.

El Teléfono Andaluz de Atención a las Mujeres ofrece una atención multicanal:

Teléfono	900 200 999, teléfono gratuito, disponible las 24 horas todos los días del año
Web	Asesoramiento Jurídico On-Line, a través de la página web del IAM, disponible las 24 horas todos los días del año.
	Buzón correo IAM, disponible las 24 horas todos los días del año.

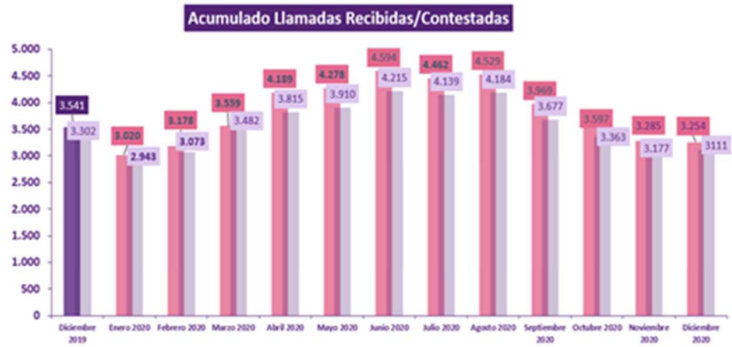
Se organiza de acuerdo con dos unidades de atención a las personas usuarias (Nivel Atención Telefónico, N1 y Nivel Asesoramiento Legal Telefónico, N2), junto a una unidad de Calidad que hace las funciones de coordinación en el servicio.

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	21/40

En cuanto a la organización del servicio, debido a la crisis originada por el coronavirus, la atención se realiza como servicio esencial considerando modalidades de trabajo adaptadas a las circunstancias (presencialidad, teletrabajo o mixta). Por tanto, se precisa una infraestructura técnica que permita desarrollar el trabajo en cualquier modalidad sin incidencias, considerando esencial: equipos portátiles para cada agente, móvil de trabajo para cada agente, centralita de llamadas virtual, centralita de llamadas física, VPN para acceso a aplicaciones, buzones corporativos, etc... Del mismo modo, se precisa un protocolo COVID que reúna todas las medidas de seguridad y protección a las trabajadoras del servicio, velándose por el cumplimiento del mismo con objeto de evitar contagios dentro del grupo de trabajo. Para ello se crearán grupos burbujas dentro del equipo para asegurar la continuidad del servicio.

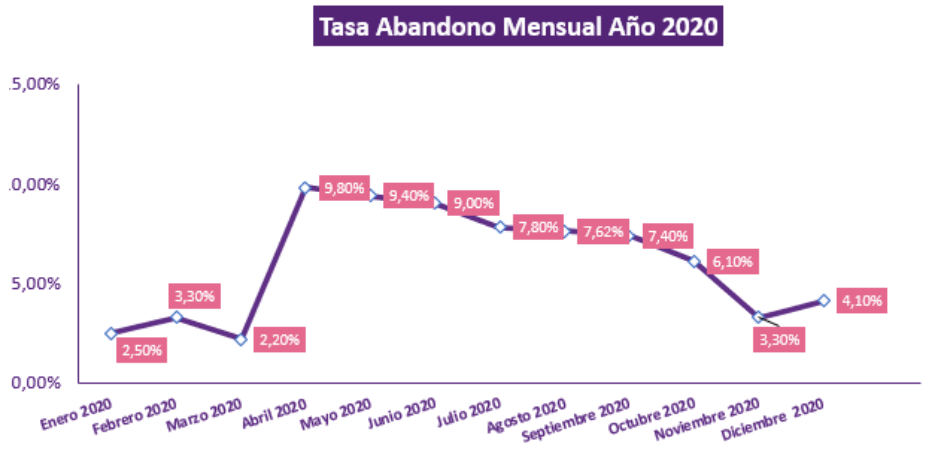
A continuación, se ofrecen datos del servicio para una mejor valoración:

LLAMADAS RECIBIDAS EN EL SERVICIO:



Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	22/40

TASA ABANDONO MENSUAL AÑO 2020



Por la criticidad del servicio, entre otras situaciones atención de llamadas de violencia en curso o gestiones de acogimientos de víctimas de violencia de género, es necesario mantener las tasas de abandono dentro de valores reducidos.

LLAMADAS PERTINENTES ATENDIDAS EN EL SERVICIO EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS

Provincia	2016	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL
Almería	2.810	2.651	2.909	3.498	3.956	816	16.640
Cádiz	3.634	3.591	3.331	3.501	4.053	867	18.977
Córdoba	2.278	2.114	1.929	1.921	2.079	498	10.819
Granada	4.505	4.407	4.650	5.369	5.765	1.295	25.991
Huelva	1.845	1.527	1.673	2.169	2.638	682	10.534
Jaén	2.338	2.233	1.981	2.292	2.405	498	11.747
Málaga	5.649	5.651	5.837	6.200	8.241	1.932	33.510
Sevilla	7.092	7.992	6.948	7.328	9.119	2.232	40.711
ANDALUCÍA	30.151	30.166	29.258	32.278	38.256	8.820	**168.929**
Fuera de ANDALUCÍA	s/d	2.369	294	353	400	105	**3.521**
TOTAL	30.151	32.535	29.552	32.631	38.656	8.925	**172.450**

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	23/40

2.2. Plan de Implantación/Reversión del Servicio

El adjudicatario deberá presentar un cronograma en el que se detallen las tareas a desarrollar y plazos de ejecución derivados de la adjudicación del presente expediente, descripción de las fases y actuaciones a ejecutar en cada una de ellas, personas responsables y recursos dedicados a cada acción. Metas y resultados obtenidos.

El plazo de implantación o puesta en marcha del servicio en ningún caso deberá superar los 30 días a contar desde la fecha de notificación de la resolución de la adjudicación, siempre y cuando no medie acuerdo entre las partes.

Igualmente, se incluirá en la propuesta técnica el modelo y cronograma detallado de las distintas fases para asegurar la continuidad de los servicios a la finalización del contrato en caso de no resultar el adjudicatario de este contrato beneficiario del siguiente. Como en el caso de la implantación, esta actuación no podrá tener una duración superior a 30 días desde la fecha de notificación de la adjudicación del contrato a la empresa entrante.

En el plan de reversion del servicio se incluirán el traspaso de los posibles desarrollos que se hayan podido realizar sobre los Servicios de Valor Añadido a las plataformas del nuevo adjudicatario.

2.3. Plan de Contingencia

La empresa licitadora estará obligada a detallar en su propuesta técnica el plan de contingencia que seguirá para garantizar la adecuada prestación de todos los servicios en caso de detectarse alguna situación adversa inesperada, tomando en especial consideración todo lo acontecido durante la crisis sanitaria motivada por el COVID-19 y al estado de alarma generado por la misma.

En particular, el licitante deberá detallar:

- Lista de recursos, bienes, etc... de los que dispone la empresa para poder desarrollar las tareas propias de la Unidad sin merma alguna en la prestación de las mismas bajo cualquier modalidad de trabajo (presencial, teletrabajo o mixta).
- Protocolo establecido que reúna todas las medidas de seguridad y protección de los trabajadores de la Unidad.
- Escenarios propuestos en función del grado de afección de la incidencia.

2.4. Ubicación física y recursos materiales

A efectos de dar cumplimiento al Artículo 18 del Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center vigente a la fecha de redacción del presente documento se informa de que, en la actualidad, los servicios a los que este contrato daría cobertura se prestan desde tres plataformas diferentes ubicadas en distintas localidades de Andalucía: una en Linares, otra en Mairena del Aljarafe y otra en Sevilla.

Bajo el presente contrato, por razones de confidencialidad, disponibilidad y eficiencia de costes, el licitador podrá prestar servicio desde la ubicación que estime conveniente, siempre que estén dentro de la cobertura de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, con un ancho de banda adecuado. Esto debe ser así porque el modelo de control de la calidad de la prestación de servicio que implementa SANDETEL requiere que los recursos de las Unidades de Recepción de Primer Nivel de Atención de los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía accedan a diferentes aplicativos ubicados en servidores de la Junta de Andalucía.

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	24/40

Serán de cuenta del adjudicatario la totalidad de los costes de la inversión inicial de puesta en marcha del centro de trabajo, incluyendo, además de los costes de provisión y mantenimiento de las líneas necesarias de Red Corporativa para la transmisión de voz sobre IP y datos, los gastos de adecuación de las instalaciones, adquisición de mobiliario, etc.

Los puestos de operación y la red de área local deberán ser exclusivos para los servicios de este expediente y deberán estar totalmente aislados física y lógicamente de cualquier otro servicio que el adjudicatario pueda estar prestando desde las mismas instalaciones.

Por otra parte, para la correcta prestación del servicio es común que sean necesarias reuniones presenciales técnicas entre miembros de coordinación de los distintos equipos y de SANDETEL, para aclaración de dudas, realización de pequeñas acciones o notas formativas, unificación de criterios, etc. El adjudicatario del contrato deberá asumir el coste de los desplazamientos que su personal deba realizar a las dependencias donde se celebren dichas convocatorias.

Será igualmente responsabilidad del adjudicatario del contrato el aprovisionamiento y mantenimiento de los puestos de trabajo y de los equipos accesorios necesarios. La empresa adjudicataria deberá garantizar la existencia de un número mínimo de puestos de trabajo completos de reserva, y un tiempo de resolución de averías de 24 horas máximo para cualquiera de los equipos dispuestos para la prestación del servicio, bien por resolución de las mismas bien por sustitución de los elementos afectados. Se estima que el número mínimo de equipos de reserva, completos y totalmente operativos, que debe haber disponibles en cada una de las plataformas de operación habilitadas por el adjudicatario del contrato para la prestación de los servicios deben ser de 1 por cada 30 puestos de operación.

Será obligatorio que:

- Los lugares donde se ubiquen los servicios objeto de contratación a través de este expediente sean exclusivos. Para eso, el adjudicatario podrá optar por instalar los servicios de este contrato de forma aislada o, aun estando ubicados en los mismos espacios desde donde se presten otros servicios del adjudicatario, que éstos se encuentren físicamente separados por mamparas, etc. Por razones de seguridad y confidencialidad, los servicios especiales catalogados como críticos (como el del IAM) deberán estar emplazados de forma aislada del resto de servicios gestionados por el adjudicatario.
- Disponibilidad de puestos de supervisión para cuando el personal de SANDETEL se desplace hasta las instalaciones del adjudicatario para reunirse con los Coordinadores o Responsables del Proyecto por parte del adjudicatario, coordinarse con ellos y supervisar el servicio prestado. Dichos puestos deberán estar separadas físicamente de la zona de puestos de los agentes del servicio y estar dotadas de equipamiento informático de apoyo (impresoras, etc.) y conexión a internet. Adicionalmente, será imprescindible que se reserven en los centros de trabajo habilitados por el adjudicatario para la prestación de los servicios, dos plazas de aparcamiento destinadas a la utilización por parte del personal de SANDETEL, que tendrán acceso no limitado y permanente a las instalaciones en las que se prestan los servicios durante sus horarios de apertura.
- Los puestos de trabajo tengan una instalación física de semi-cabina que permita el aislamiento de cada puesto y que, estén provistos de Portátil de 15” pulgadas fullhd con cámara para facilitar tanto el teletrabajo como la asistencia a convocatorias de reuniones y jornadas formativas en modo no presencial, monitor, teclado y ratón óptico con los siguientes requisitos mínimos:
    - Hardware:
        - Monitor Color 24” fullhd 75 hz (con Display port y HDMI)
        - 8 GB de RAM y Procesador de 4 cores / 8 hilos
        - Disco duro de 256 GB SSD
        - Ethernet 10/100/1000 integrada

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	25/40

    - Tres puertos USB (dos tipo A, uno tipo C)
    - Salida de video tamaño completo (No mini) DP o preferentemente HDMI
    - Salida de cascos y entrada de micrófono.
    - Webcam de al menos 720p (preferible FHD)
    - Teclado Multimedia y ratón óptico
    - Cascos Binaurales con cancelación de ruido para conectar al teléfono o a la tarjeta de sonido.
    - Tarjeta de sonido con salida para cascos y micrófono
    - Amplificador de señal de audio

  - Software
    - Dirección de correo electrónico corporativa.
    - Microsoft Windows 10 Profesional, 64 bits
    - Microsoft Office 2019.
    - Internet Explorer 11, Chrome y Firefox, en las últimas versiones.
    - Antivirus
    - Adobe Acrobat Reader

- Servidores de alta disponibilidad: Se deberá proveer de un plan de respaldo de información y carpetas compartidas con accesos limitados por perfiles.

- Espacio físico para poder alojar un equipo de grabación Nice Recording Express, versión 6.05, con 110 canales VoIP de una Centralita SIEMENS y doble unidad de almacenamiento DVD. N/S: CZJ1320LPC y con dimensiones de 437x 648x 178 (Ancho x Fondo x Alto) que requerirá un espacio de 4U en el rack. Además de dicho espacio, se requiere al adjudicatario:

  - Que el equipo esté ubicado en una sala cerrada y acondicionada para este tipo de sistemas, con temperatura adecuada y constante, dentro de un armario bajo llave, y protegido en todo momento ante accidente, desastre, abuso, modificaciones o instalación de dispositivos adicionales, intervención de terceros no autorizados, ambiente físico o de operación inadecuado, mantenimiento inapropiado o fallos causadas por algún producto ajeno a SANDETEL, evitándose de esta manera la manipulación por personas no autorizadas.
  - Que todo el HARWARE este asegurado dentro del contenido del edificio donde se ubique.
  - Dentro del armario rack se reservará espacio suficiente para su correcto enracado (4U), así como para facilitar el uso de ratón, teclado y monitor conectados al sistema de forma independiente y permanente.
  - El sistema de grabación no se debe ubicar en lugares con una alta concentración de calor o humedad, ni con una exposición directa a corrientes de aire (frías o calientes), lejos de campos magnéticos provocados por transformadores u otro material eléctrico, que no rebase los límites de temperatura : 10°C - 35°C, o de humedad: 8% - 90% non-condensing
  - El adjudicatario deberá garantizar:
    - El acceso remoto externo desde RCJA mediante VPN 24x7 y 365 días al año al equipo grabador conectado a la red local de la sede (Ethernet TCP/IP) usando como mínimo cableado UTP CAT5. El ADJUDICATARIO deberá garantizar la conexión a la red, con una dirección IP fija para asignar al equipo de grabación así como el acceso a través del Firewall al sistema de grabación, mediante la apertura de los puertos necesarios que permitan acceder al sistema.
    - Un contacto telefónico disponible para solicitar acceso y notificar incidencias o consultas 24x7 todos los días del año, con tiempo de respuesta especificado en el apartado PENALIZACIONES.

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	26/40

- Un contacto por email para notificar consultas o avisos de trabajos programados de SANDETEL que pudieran afectar al Servicio
- El acceso físico a las ubicaciones de la grabadora 24x7 todos los días del año antes de 1 hora desde la solicitud de acceso.
- Mediante SAI/UPS en ambas unidades de alimentación la prevención ante corriente débil, corte de corriente eléctrica, picos de tensión o cualquier otra anomalía provocada por la red eléctrica y la línea eléctrica monofásica, con toma de tierra, 220 V, 5 Amp, con base de enchufe SCHUKO estará situada a una distancia no superior a 1,5 m. del equipo

- Equipos Accesorios
  - Monitores de televisión de 40 pulgadas con conexión a PCs para monitorización de las colas de llamadas de los servicios. El adjudicatario determinará el número de monitores a implantar teniendo en cuenta la distribución de las salas y el número de puestos disponibles para garantizar la visibilidad de los monitores desde todos ellos.
  - En el caso del personal con discapacidad, los componentes de los puestos de trabajo y demás herramientas deberán estar adaptados.
  - Cascos telefónicos manos libres, con micrófono con anulación de ruido, ajuste de volumen, botón mute y switch de audio para poder escuchar una grabación dos personas desde el mismo puesto. Soporte manos libres para los operadores
  - Material de archivo y mantenimiento de los manuales y la información referente a los servicios prestados.
  - Impresora, fax, proyector y scanner.
  - Cabinas, sillas giratorias, mobiliario, papelería, luminarias, etc.
  - Cartelería con información del Servicio prestado con tamaño mínimo de 100 cm de ancho x 80 cm de alto. El diseño y producción del cartel será por cuenta de la empresa adjudicataria, una vez SANDETEL le facilite las especificaciones técnicas de los diseños y sea aprobado el diseño final por SANDETEL.

- Salas de Formación totalmente equipadas para la realización de las acciones formativas (aire acondicionado, proyector, PCs, etc.).

En todo caso, el equipamiento y sistema operativo propuestos tendrán que ser compatibles con las herramientas necesarias dispuestas para la prestación de los Servicios.

2.5. Servicios de Valor Añadido

No siendo el objeto principal del contrato, por razones de urgencia, eficiencia o eficacia, SANDETEL podrá solicitar en alguno de los proyectos los servicios de valor añadido a continuación reseñados, sin que haya en ninguno de los mismos un compromiso de contratación a priori.

Por tanto, con idea de implementar mejoras en el servicio, que permitan fomentar su transformación, adaptabilidad y modernización, los siguientes servicios de valor añadido podrían ser susceptibles de ser requeridos por SANDETEL durante la vigencia del contrato. El adjudicatario deberá garantizar la correcta prestación de los mismos en un plazo de implantación máximo de 30 días desde la fecha en que se realice la solicitud formal de los mismos.

Estos servicios serán diseñados junto con el adjudicatorio de forma que se llegue a un acuerdo mediante documento de oferta en cuanto al número de horas de diseño/desarrollo y número de recursos de cloud computing a usar.

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	27/40

El adjudicatario del contrato dispondrá de los mecanismos de acceso necesarios para que SANDETEL pueda verificar en tiempo real uso de cada uno de los siguientes servicios:

a) Atención con autoservicios de voz (VoiceBot)

Se consideran ASV los sistemas que ofrecen una respuesta de valor suficiente para resolver el motivo de la llamada sin la intervención de un agente.

Con el objetivo de mejorar la eficiencia y la experiencia en los procesos de atención a la ciudadanía se podría requerir la implementación de sistema de asistencia virtual, capaz de reconocer el lenguaje natural.

Dicho sistema funcionará en el ámbito de la inteligencia artificial y seguirá las pautas del lenguaje coloquial, con personalización de respuestas basándose en el tipo de la pregunta.

El sistema se proveerá en modo cloud computing y no hay ningún compromiso de uso del mismo.

El sistema debe permitir registrar toda la información relativa a estas atenciones de manera análoga a las llamadas entrantes.

El adjudicatario del contrato, siguiendo las indicaciones de SANDETEL, diseñará los criterios de atención automatizada de forma que no sean excluyentes sino complementarios a la atención con agentes.

Cualquier propuesta de automatización no podrá ir en detrimento de la calidad del servicio y se acompañará de un plan de automatización. Este plan debe incorporar la planificación de las automatizaciones según su viabilidad y eficiencia, con plazos de ejecución e implementación y un análisis del impacto en cuanto a la infraestructura tecnológica requerida, con las integraciones de sistemas que sean necesarias.

Se valorarán las automatizaciones adicionales que el contratista proponga en la línea de hacer más eficiente la gestión del servicio.

b) Agente Virtual

El sistema implementado deberá funcionar en el ámbito de la inteligencia artificial y permitir el lenguaje coloquial, con personalización de respuestas basándose en el tipo y tono de la pregunta, así como el perfil de la persona llamante. Será capaz de captar la atención e interés del usuario llamante y de transmitir expresividad y personalidad.

La plataforma implantada debe permitir registrar toda la información relativa a estas atenciones, de manera análoga a las llamadas entrantes, y el escalado de las mismas a otros niveles de atención. Así mismo, deberá contar con capacidad suficiente para atender y gestionar un alto volumen de interacciones de forma simultánea.

La recepción y encaminamiento de las llamadas hacia otros niveles o servicios externos a la plataforma se realizará siempre con pregunta abierta. Para ello, tras la recepción de la llamada, una IVR realizará la pregunta abierta y con lo que diga la persona llamante, el sistema generará un audio que el agente virtual podrá escuchar tantas veces como sea necesario para aclarar el motivo de la llamada.

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	28/40

Para ello, el adjudicatario del contrato deberá analizar, desarrollar e implantar la tecnología adecuada para tener operativo el interfaz del asistente conversacional vía web, teléfono o chat.

El sistema se proveerá en modo cloud computing sin ningún compromiso de uso.

c) Robotización de Procesos.

El adjudicatario pondrá a disposición los servicios profesionales necesarios y plataforma de RPA (Robotics Process Automation) en modo cloud computing que permitan automatizar parcial o totalmente los procesos de atención sin ningún compromiso de uso.

Esta automatización permitirá reducir los Tiempos Medios de Atención, o realizar tareas en backoffice de manera desatendida mediante el registro de los robots en los aplicativos de usados en la atención o usuarios o de distintos sistemas de bakoffice.

Cualquier propuesta de automatización no podrá ir en detrimento de la calidad del servicio y se acompañará de un plan de automatización. Este plan debe incorporar la planificación de las automatizaciones según su viabilidad y eficiencia, con plazos de ejecución e implementación y un análisis del impacto en cuanto a la infraestructura tecnológica requerida, con las integraciones de sistemas que sean necesarias.

Se valorarán las automatizaciones adicionales que el contratista proponga en la línea de hacer más eficiente la gestión del servicio.

d) Servicio de Emisión de Llamadas

El adjudicatario del contrato dispondrá de una plataforma con la capacidad de realizar campañas de marcación saliente automatizadas, de tal forma que se cargue un batería de números de teléfono de los ciudadanos a contactar, y se vayan lanzando las llamadas de manera predictiva, progresiva o preview.

Las llamadas salientes deben ser incorporadas en la aplicación de registro con toda la información necesaria, de manera análoga a las llamadas entrantes.

La hora de realización de dichas llamadas, el número de intentos, y cuantas otras cuestiones sean de interés serán definidas por SANDETEL al inicio de cada campaña

El adjudicatario del contrato guardará el audio de cada llamada saliente junto con la información referida al tiempo total de la llamada, incluidos de manera desglosada el tiempo de atención, el tiempo de bienvenida, espera, retención, fecha y hora de cada emisión, intentos fallidos, etc.

e) Aplicación de registro y gestión de interacciones

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	29/40

El adjudicatario del contrato pondrá a disposición de los servicios adscritos al contrato, y sin coste alguno para los mismos, una aplicación para el registro y gestión de las interacciones recibidas (quejas, consultas, reclamaciones, etc,) con independencia del canal de entrada.

La aplicación debe ser accesible por acceso remoto para el caso de operar bajo la modalidad de teletrabajo y tendrá máxima usabilidad para facilitar la tarea de los agentes y agilizar el proceso de atención y resolución de casos y evitar así la pérdida de contexto de la consulta.

La aplicación propuesta debe permitir así mismo el acceso a la ficha de cada uno de los ciudadanos censados con todo el historial de información; y la parametrización para el censado, categorización y tipificación de las distintas casuísticas, así como el escalado de consultas a otros niveles de atención.

Debe admitir no solo el registro completo de cada atención realizada sino todos los necesarios para la identificación del agente que atiende la consulta y demás datos de actividad para mantener completa trazabilidad de cada atención.

Con la finalidad de realizar un seguimiento eficiente de los servicios, el aplicativo contará con un modelo de cuadro de mandos y consentir la creación de informes que faciliten el seguimiento de los ANS, métricas relevantes del servicio y programación de alertas y notificaciones relacionadas con los ANS.

La aplicación propuesta dispondrá así mismo de una "base de datos del conocimiento" con los siguientes requisitos mínimos:

- Dispondrá de una interfaz donde los usuarios con permisos podrán dar de alta nuevas posibles respuestas
- Tendrá un listado de respuestas habituales y permitirá insertarlas de forma automática y transparente en los distintos canales en los que se desea facilitar una información a un usuario (teléfono, chat, correo electrónico, asistente virtual, etc.).
- Podrá ejecutar búsquedas por cadena de texto sobre el catálogo de respuestas y argumentos, de modo que al escribir algunas palabras el sistema sugerirá las respuestas más adecuadas.
- Permitirá extraer conjuntos de respuestas de fuentes RSS e importarlos en la base de datos para su posterior uso.

3. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

3.1.1. Interlocutores con SANDETEL

La interlocución entre la empresa adjudicataria y SANDETEL se llevará a cabo en base a un modelo de relación a distintos niveles: contractual, operativo global de alto nivel y operativo técnico para cada uno de los servicios prestados a través de este expediente. La adjudicataria especificará distintos interlocutores a dichos niveles: Responsable único del Contrato, Responsable único del Servicio (Supervisor), y Coordinadores de sala para las distintas líneas de servicio prestadas. En ningún caso SANDETEL dará ningún tipo de instrucción al personal que no esté dentro de esta estructura de dirección de proyecto. Por parte de SANDETEL, los interlocutores a esos tres niveles serán a su vez el Director de Proyecto, el Jefe de Proyecto y los distintos Coordinadores de los distintos proyectos.

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	30/40

Los responsables por parte de la empresa adjudicataria organizarán la ejecución de los servicios profesionales objeto de acuerdo a este pliego de condiciones técnicas, pondrán en práctica las instrucciones de los responsables designados por SANDETEL e impartirán las pertinentes instrucciones al personal de la adjudicataria.

A su vez, los responsables designados por SANDETEL supervisarán, coordinarán, vigilarán y comprobarán la correcta prestación del servicio objeto del presente contrato.

3.2. Equipo de Trabajo

En todo momento el dimensionamiento de las Unidades de Atención de Primer Nivel de los distintos servicios será el adecuado para garantizar la consecución de los objetivos marcados para los mismos.

En cualquier caso, para los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía el adjudicatario del contrato tendrá la obligación de dimensionar las distintas Unidades de Atención para asegurar que en las franjas horarias de mayor afluencia de llamadas la productividad de los recursos no sea inferior al 75%.

La empresa adjudicataria se responsabilizará de que los recursos necesarios para la correcta prestación del servicio estén siempre disponibles, siendo su responsabilidad realizar los cuadrantes de turnos, la planificación de las vacaciones y la resolución de los imprevistos (bajas de personal, incrementos en la demanda del servicio, etc.) que se pudieran producir.

La empresa adjudicataria del servicio garantizará que tanto las bajas como las vacaciones del personal no interrumpen ni afectan negativamente al servicio. Para ello, la empresa adjudicataria dispondrá de una bolsa de personas de refuerzo disponibles que, sin coste adicional alguno para el proyecto, participe en los programas de formación continua que se establezcan para las Unidades de Atención de Primer Nivel de los distintos servicios prestados. La empresa adjudicataria del servicio estará obligada a informar sobre los cambios en cuanto a capacidad se refiere que se produzcan en la bolsa de refuerzo de los servicios.

Las modificaciones, no derivadas de la carga de trabajo, PROPUESTAS POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA en la composición de los equipos de trabajo deberán ser notificadas por escrito a SANDETEL, exponiendo las razones que obligan a la propuesta, con una antelación mínima de siete días.

Las empresas licitantes deberán indicar los umbrales de los parámetros del servicio que se tendrán en cuenta para el ajuste del dimensionado de los servicios.

Igualmente, las empresas licitantes deberán detallar un Programa de Evaluación del desempeño y Plan de Incentivación propuesto para evitar la rotación, minimizar el absentismo y aumentar la satisfacción del personal. Se valorará positivamente aquellos programas que contemplen medidas individualizadas para la medición del clima laboral a nivel personal, el estado anímico del agente, su nivel de stress y otros posibles factores personales influyentes en el adecuado desarrollo del trabajo. Se valorarán especialmente propuestas de acciones de gamificación mediante dinámicas de juego orientadas a crear nuevas experiencias, fomentar la motivación, el grado de sentimiento de control e implicación y mejoras en los resultados del proyecto.

La falsedad en el nivel de conocimientos o experiencia mínima necesaria del personal propuesto, deducida del contraste entre los valores de los cuestionarios que SANDETEL pudiera solicitar a la adjudicataria o a la Unidad de Calidad del Servicio al efecto y a los conocimientos reales demostrados durante la ejecución de los trabajos, podrá ser causa de sanción sin perjuicio de otras infracciones y sanciones establecidas acorde a la gravedad del caso.

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	31/40

La empresa adjudicataria dispondrá durante todo el horario de cobertura de los servicios de responsables in situ que realicen funciones de supervisión y coordinación del equipo de trabajo del adjudicatario, sin que esto suponga un coste adicional al proyecto, la interlocución con la parte operativa técnica de SANDETEL y que vele por el cumplimiento de los niveles de calidad establecidos para el servicio. Las empresas licitantes deberán indicar el ratio de supervisores y coordinadores dedicados por número de agentes que pondrán para la correcta prestación de los servicios que en ningún caso podrá ser inferior a 1 supervisor por cada 30 agentes y 1 coordinador por cada 20 agentes telefónicos.

En el apartado 3 de este documento se han puesto a disposición de los oferentes un conjunto de métricas aproximadas, con el fin único y exclusivo de proporcionar una información orientativa que facilite el dimensionamiento inicial del grupo.

3.3. Horario

A efecto de pluses, se considerará horario laboral para la prestación de los servicios el definido en el Convenio Colectivo Estatal de Contact Center vigente en cada momento. En cualquier caso, el horario laboral considerado para la prestación de los servicios cubrirá la franja horaria que va desde las 07:00 a las 22:00 horas de lunes a viernes y los sábados de 07:00 a las 15:00 horas.

Así mismo, de cara a la prestación y pago de los servicios, se considerarán días hábiles aquellos que así sean considerados con carácter nacional y en la Comunidad Autónoma de Andalucía, no computarán por tanto los festivos de carácter local.

La empresa adjudicataria del contrato será la responsable de establecer, dentro del intervalo acordado, los turnos de trabajo necesarios para una mejor atención de los servicios.

En la actualidad el horario de cobertura de los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía está comprendido entre las 08:00 y las 20:00 horas de lunes a viernes, y de 08:00 a 15:00 horas los sábados. Para los servicios de Carácter Especial (Servicios de Emergencias, etc.), el horario de cobertura podrá ser de 24 horas al día, todos los días del año.

De cara a prestar un mejor servicio en las jornadas de cierre de convocatorias, SANDETEL podría solicitar con un mínimo de 4 horas de antelación la modificación puntual de las franjas de atención de los servicios afectados para extenderlas a sábados o festivos, así como para ampliarlas de lunes a viernes.

Cualquier otra modificación que se produzca sobre el horario de cobertura de los servicios será comunicada por escrito por SANDETEL a la empresa con suficiente antelación.

3.4. Definición de Perfiles y Funciones

El perfil de los profesionales propuestos para prestar los servicios de primer nivel de atención de los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía es uno de los pilares que las empresas licitantes deberán considerar como esenciales para la consecución de los adecuados niveles de calidad y satisfacción de los usuarios de los servicios.

Las empresas licitantes especificarán el perfil de los profesionales propuestos que, en cualquier caso, incluirán los requisitos mínimos solicitados en este apartado.

La sustitución de algún miembro de la plantilla deberá realizarse por otro que cumpla igualmente el perfil y conocimientos según las especificaciones recogidas en el presente pliego. Las modificaciones, no derivadas de la carga de trabajo,

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	32/40

PROPUESTAS POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA en la composición de los equipos de trabajo deberán ser notificadas por escrito a SANDETEL, exponiendo las razones que obligan a la propuesta, con una antelación mínima de siete días, y llevando a cabo las actuaciones previas de formación necesarias para garantizar el cumplimiento del Plan de Formación del servicio.

Cuando se estime oportuno, se solicitará a la adjudicataria o a la Unidad de Calidad del servicio la evaluación del perfil y la formación de los profesionales empleando técnicas de escucha y/o realización de controles de conocimiento escritos, y emitirá los informes y/o comunicaciones convenientes en caso de detectar que no se cumplen los requisitos demandados y/o los comprometidos por el ADJUDICATARIO en la Oferta Técnica presentada.

En caso de existir disconformidades con la calidad del servicio prestado SANDETEL lo pondrá de manifiesto por escrito al ADJUDICATARIO, que dispondrá cuánto resulte necesario para su corrección dentro de los tres días hábiles siguientes. El incumplimiento o la persistencia reiterada de disconformidades, dará lugar al impago del servicio prestado, sin perjuicio de la toma de otras medidas que se consideren oportunas como la aplicación de las penalizaciones pertinentes o la elevación de la propuesta de rescisión del contrato.

No se procederá a certificar los servicios prestados que presenten disconformidades sin resolver por parte del ADJUDICATARIO, lo que implicará no dar por recibido y aceptado el objeto del contrato hasta que no estén subsanadas satisfactoriamente todas las disconformidades manifestadas durante el transcurso de la prestación del servicio.

Las empresas licitantes especificarán el perfil de los recursos propuestos que además deberán desarrollar las funciones que se detallan a continuación:

Perfil de Jefe de proyecto. *(No facturable)*

Desarrollará funciones de supervisión y soporte a las funciones del supervisor del proyecto así como el control económico del proyecto, la gestión y seguimiento de los niveles de servicio, emisión de informes, etc. Deberá contar con disponibilidad horaria.

Perfil de Supervisor de Proyecto (No facturable)

Desarrollará funciones de dirección y coordinación del equipo de trabajo, organizará la ejecución del proyecto conforme al pliego de prescripciones técnicas. Podrá en práctica las instrucciones del Jefe de Proyecto de SADESI y las comunicará al personal. Velará por el cumplimiento de los niveles de calidad establecidos. Deberá contar con disponibilidad horaria.

El adjudicatario estará obligado a poner, sin coste alguno para el proyecto, un supervisor mínimo por cada 30 agentes telefónicos para la correcta prestación de los servicios.

El perfil mínimo exigible para este recurso será:

- Técnico de Grado Medio o similar con experiencia mínima de 3 años como supervisor de Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía.
- Formación acreditada en Gestión de Servicios de Contact Centers
- Experiencia mínima de 5 años como agente telefónico en servicios de Contact Centers
- Habilidades de liderazgo y motivación

Perfil de Coordinación (No facturable)

Este recurso sólo será facturable cuando sea pedido expresamente por SANDETEL como recurso adicional.

Los coordinadores de los servicios desarrollarán funciones de gestión del personal asignado a la plataforma: planning de actividad y gestión de vacaciones, confección de documentación de apoyo (manuales, instrucciones de trabajo, operativas

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	33/40

y preguntas frecuentes),... Igualmente podrá desempeñar funciones de especialistas en una temática soportando a todo o parte del equipo de trabajo, en labores de revisión y respuesta de consultas complejas, elaboración de documentación de apoyo, mantenimiento de base de datos de conocimiento, impartición de formación interna....

El adjudicatario estará obligado a poner, sin coste alguno para el proyecto, un coordinador mínimo por cada 20 agentes telefónicos durante todo el horario de prestación de los servicios.

El perfil mínimo exigible para este recurso será:

- Técnico de Grado Medio o similar.
- Formación acreditada en Gestión de Servicios de Contact Centers
- Experiencia mínima de 5 años como agente telefónico en servicios de Contact Centers
- Experiencia de al menos 3 años en gestión y coordinación de Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía: elaboración de informes sobre la evolución de los distintos servicios, gestión de las salas de operación y a la realización del resto de las tareas administrativas propias del puesto (monitorización, vigilancia de parámetros de ACD, indicadores de calidad, etc.).
- Conocimientos Básicos de Administración Pública.
- Buena capacidad de expresión y redacción.
- Alta capacidad de organización y control de la información.
- Fluidez en el manejo de herramientas ofimáticas (excel, access, bbdd, etc.), entornos wiki, correo electrónico y herramientas web.
- Para el Centro de Atención a la Comunidad Educativa, en particular, se le exigirá además tener al menos 5 años de experiencia en servicios de soporte y atención a centros docentes, conocimientos avanzados del sistema educativo y formación en metodología ITIL.
- Capacidad para documentación y formación
- Buena capacidad de expresión y redacción
- Orientación hacia el trabajo en equipo y proactividad

Perfil Operación

Estos perfiles efectuarán las siguientes funciones propias de la atención a los usuarios de los Servicios Telefónicos de Atención e Información a la Ciudadanía:

- La atención inicial a todos los usuarios de los Servicios, con los máximos niveles de profesionalidad.
- Asistir con el máximo interés y aprovechamiento a las actividades formativas que se desarrollen.
- Utilizar todas las herramientas disponibles para la prestación del servicio.
- Colaborar activamente en la mejora de los servicios Dentro de este tipo de perfiles, distinguiremos:

3.4.1. Perfil Teleoperador Generalista/ Especialista/ Servicios de Gestión de Citas Previas

- Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria o equivalente.
- Experiencia de al menos 3 años en Servicios de Atención Telefónica.
- Fluidez en el manejo de aplicaciones ofimáticas.
- Buena capacidad de expresión oral y escrita.
- Orientación hacia el trabajo en equipo.

El acceso al nivel de especialista se producirá de modo automático cuando el teleoperador/a con perfil Generalista lleve un año efectivo prestando servicio en el mismo proyecto. Por tanto, hasta ese momento, todos los teleoperadores/ras de nuevo ingreso se facturarán a la tarifa de perfil Generalista.

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	34/40

Para los agentes del Servicio IAM con perfil Servicio Atención a la Ciudadanía - Especialista, se requerirá que los recursos propuestos cuenten con la siguiente formación académica y experiencia:

- Titulación académica orientada a Psicología, Derecho (especialidad en Familia y Violencia Género), Trabajador/a Social o Educación Social.
- Debe disponer de formación reglada (Máster, cursos universitarios, cursos homologados por Servicios de Atención a la Mujer estatales o autonómicos, etc.) relacionados con:
  - Atención a mujeres víctimas de violencia de género (VG), dependencia emocional a mujeres víctimas de VG, atención en situaciones de crisis/emergencias ante VGo, Dependencia Emocional, Atención a víctimas de Agresiones y Abusos Sexuales, etc...
  - Igualdad de género y oportunidades, Planes de Igualdad en la empresa, Igualdad en la gestión del personal.
- Experiencia en servicios de atención a víctimas de violencia de género, ya sean telefónicos o presenciales, a través de organismos públicos o asociaciones especializadas en atención a víctimas de VG.

3.4.2. Perfil Servicio Atención a la Ciudadanía - Gestor

- Titulación Media o Superior, o asimilado, en las materias de información que se demanden, como pueden ser, por ejemplo, Derecho, Económicas y/o Empresariales, Administración y Dirección de Empresas, Informática, Telecomunicaciones, etc.
-
- Experiencia en atención telefónica en servicios de Contact Center
- Experiencia mínima de 5 años en Servicios de Asesoramiento y/o Emergencias Telefónicas.
- Rapidez en la toma de decisiones
- Fluidez en el manejo de aplicaciones ofimáticas.
- Alta capacidad de organización y control de la información
- Buena capacidad de expresión oral y escrita.
- Orientación hacia el trabajo en equipo.

3.5. Formación inicial del equipo de trabajo

En aras a garantizar la calidad de la experiencia de cliente y con carácter previo a la incorporación de un candidato, la empresa deberá acreditar un mínimo de 20 horas de formación y adecuación al entorno laboral del trabajador/a en el propio centro de trabajo, con detalle de contenidos, temporalización y consecución de objetivos. Este período de formación no será en ningún caso computable a efectos de facturación.

La adjudicataria deberá indicar en su oferta, para los distintos perfiles, el contenido de los cursos de formación inicial que impartirá, la duración de los mismos, la metodología a emplear, el cronograma propuesto y el seguimiento a realizar para asegurar la asimilación de la misma por parte de los asistentes.

La adjudicataria del contrato deberá tener en cuenta que en ocasiones, para el correcto desempeño de las funciones será necesario formar a los candidatos seleccionados en contenido técnico o específico de los servicios. Esta formación puede tener una duración de 3 semanas que en cualquier caso no serán facturables al proyecto.

Salvo que se indique lo contrario, será la empresa adjudicataria la responsable de proporcionar los recursos para la formación, cómo profesor especializado y la infraestructura necesaria. El formador realizará las tareas tales como la

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	35/40

confección del plan de formación anual, la ejecución de las sesiones de formación inicial y reciclaje, además de mantener y actualizar todos los procesos y registros de las acciones formativas.

La adjudicataria deberá llevar a cabo una clasificación de los asistentes en base a la aptitud que adquirieron para desempeñar las tareas relacionadas con la formación recibida, diferenciando en:

- Asistente Apto, para aquellas personas que hayan asumido de manera correcta los conocimientos impartidos.
- Asistente no Apto, para aquellas personas que no hayan superado los niveles exigidos. La forma de proceder será:
    - Creación de una nueva necesidad de formación sobre dichos conocimientos.
    - Actualización de la Matriz de Habilidades de los integrantes del Servicio.

4. ORGANIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

La supervisión y coordinación de los distintos servicios aportados por la empresa adjudicataria será llevada a cabo por SANDETEL quien, resolverá todas las cuestiones operativas y de diseño que puedan afectar a la buena marcha del proyecto.

Se mantendrán reuniones de seguimiento con periodicidad determinada entre el responsable del proyecto por parte del adjudicatario y el Jefe de Proyecto de SANDETEL, o persona en la que éste delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos marcados, la resolución de las incidencias detectadas, la adecuación del número de efectivos dedicado al proyecto; y la validación de los programas de actividades realizadas. Será de cuenta del adjudicatario el coste de los desplazamientos desde las dependencias dónde se desarrollan los trabajos al lugar de las reuniones.

En el caso de que se produzcan eventualidades que hagan variar la planificación o la organización del proyecto o de su equipo, será el Jefe de Proyecto de SANDETEL, quien valide la solución más adecuada propuesta por la empresa adjudicataria del contrato.

Será SANDETEL la que determine todos los aspectos globales y específicos de los servicios objeto de contratación, y será también la encargada de resolver cuantas cuestiones no hayan sido suficientemente explicitadas en el presente documento.

5. ACEPTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN ELABORADA Y DE LOS SERVICIOS

El Jefe de Proyecto de SANDETEL procederá a la recepción de la documentación y a la aceptación de los mismos.

Para ello, el adjudicatario estará obligado a prestar satisfactoriamente los servicios descritos, con los perfiles propuestos, y a cumplir con el calendario determinado por la Dirección del Proyecto para la entrega de los servicios y de la documentación acordada.

Los documentos y los servicios efectuados serán revisados por el Jefe de Proyecto de SANDETEL para su aceptación. En caso de existir disconformidades bien con alguna entrega o bien con la prestación de algún servicio, SANDETEL emitirá los informes pertinentes al adjudicatario. El contratista dispondrá de tres días hábiles para su corrección y entrega conforme.

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	36/40

La disconformidad reiterada en la prestación de los servicios o en la forma o fecha de entrega de la documentación acordada supondrá el impago de los servicios afectados e incluso podrá ser motivo de solicitud de sustitución del responsable de los trabajos, en cuyo caso el contratista dispondrá de un plazo de diez días hábiles para proponer otro candidato que cumpla con los requisitos solicitados en el concurso, sin perjuicio de la aplicación de las penalizaciones pertinentes en base a lo indicado en el presente pliego.

Todos los trabajos y documentos realizados deberán contar con el V°B° de SANDETEL para poder dar por recibido y aceptado el objeto del contrato. La falsedad en la documentación e informes elaborados por la empresa adjudicataria podrá ser motivo de resolución de contrato.

6. CONDICIONES GENERALES

Las condiciones generales que son de aplicación directa en conexión con el entorno tecnológico descrito a lo largo del presente documento son las siguientes:

6.1. Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el 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.

En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes y las dimensiones de información relevantes, considerando las categorías de seguridad en las que recaen los sistemas de información objeto de la contratación según los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía (modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio) y en su desarrollo a partir de la Orden de 9 de junio de 2016, por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada.

Se atenderá también a la normativa interna de SANDETEL S.A. en materia de Seguridad TIC. Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional - Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (http://www.ccn-cert.cni.es/), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

6.2. Interoperabilidad

Las ofertas garantizaran un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI). En concreto, se cumplirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad establecidas por dicho esquema. Se cuidarán

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	37/40

especialmente los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, de tal forma que se evite la discriminación a los ciudadanos por razón de sus elecciones tecnológicas.

El sistema implantara los protocolos ENIDOCWS y ENIEXPWS para que los documentos y expedientes electrónicos que se gestionen en el mismo puedan, a partir de sus códigos seguros de verificación, ser puestos a disposición e interoperar de manera estandarizada con otros sistemas y repositorios electrónicos de la Junta de Andalucía, así como remitirse a otras Administraciones si procede.

También se atenderá a los modelos de datos sectoriales relativos a materias sujetas a intercambio de información con la ciudadanía, otras Administraciones Publicas y entidades, publicados en el Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración (CISE) que resulten de aplicación.

6.3. Gestión de usuarios y control de accesos

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre. En particular, se perseguirá:

- la correcta identificación de los usuarios (medida op.acc.1 del anexo II del ENS).
- la adecuada gestión de derechos de acceso (medida op.acc.4).
- la correcta selección e implantación de los mecanismos de autenticación (medida op.acc.5).

6.4. Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas.

En el marco de lo dispuesto sobre el impulso de los medios electrónicos en el art. 36.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía tenga la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización. Se considerarán, entre otras, las siguientes:

- Para el modelado y tramitación de los flujos de trabajo ligados a procedimientos administrativos se deberá utilizar el tramitador TREW@ y herramientas asociadas (eximiéndose de esta obligación en el caso de flujos de trabajo que no estén ligados a procedimientos).
- @firma: la plataforma corporativa de autenticación y firma electrónica para los procedimientos administrativos, trámites y servicios de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Autoridad de Sellado de Tiempo de la Junta de Andalucía.
- @ries: el registro unificado de entrada/salida.
- notific@: prestador de servicios de notificación.
- LDAP del correo corporativo para la identificación y autenticación de usuarios, hasta que se produzca la implantación definitiva del Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía.
- port@firma: gestor de firma electrónica interna.
- NAOS: Centro de Servicios Corporativo.

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	38/40

- Etc

Así como todas las infraestructuras corporativas que en el momento de ejecución del contrato la Junta de Andalucía defina como horizontales y sean susceptibles de su utilización.

6.5. Conformidad con los marcos metodológicos de desarrollo de software de la Junta de Andalucía.

Durante la realización de los trabajos se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por los marcos metodológicos vigentes de desarrollo de software en la Junta de Andalucía, así como las pautas y procedimientos definidos en éstos.

6.6. Clausula sobre Accesibilidad

Todos los sitios webs y aplicaciones para dispositivos móviles desarrollados o que sean mejorados de manera significativa en el marco del presente contrato deberán ser accesibles para sus personas usuarias y, en particular, para las personas mayores y personas con discapacidad, de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos. La accesibilidad se tendrá presente de forma integral en el proceso de diseño, gestión, mantenimiento y actualización de contenidos de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles.

En este ámbito se deberán cumplir lo establecido por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. En particular, se deberán cumplir los requisitos pertinentes de la norma UNE-EN 301-549:2019, de Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC, o de las actualizaciones de dicha norma, así como de las normas armonizadas y especificaciones técnicas en la materia que se publiquen en el Diario Oficial de la Unión Europea y/o hayan sido adoptadas mediante actos de ejecución de la Comisión Europea.

Por último, como obliga la normativa se deberá realizar al menos una revisión anual de la accesibilidad de los sitios web y sistemas desarrollados o mejorados de manera significativa en el marco del contrato, así como actualizar y en su caso, elaborar, la correspondiente Declaración de accesibilidad de conformidad con el modelo europeo establecido Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523 de la Comisión de 11 de octubre de 2018 por la que se establece un modelo de declaración de accesibilidad de conformidad con la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.

6.7. Clausula sobre Apertura de Datos

El diseño y desarrollo informático deberá facilitar el acceso y descarga de todos los datos existentes en la aplicación, así como posibilitar su publicación en el Portal de Datos Abiertos de la Junta de Andalucía. Los datos se proporcionarán en formatos estructurados, abiertos e interoperables, de acuerdo con la normativa vigente de publicidad y reutilización de información pública

Los sistemas de información desarrollados deberán permitir la descarga de todos los datos en bruto y desagregados en varios formatos no propietarios como, por ejemplo, CSV, JSON, XML o también un estándar de facto como EXCEL (de las tablas que constituyan el núcleo de la aplicación, así como las tablas auxiliares para su interpretación) preferiblemente mediante API REST (interfaz de programación de aplicaciones), basado en estándares abiertos que permitirá el acceso automático a los datos y en tiempo real.

Si los anteriores conjuntos de datos contienen información de carácter personal, se realizarán la extracción de datos mediante un proceso de disociación o anonimización que garantice el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

6.8. Clausula sobre Apertura de Servicios

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	39/40

El diseño y desarrollo informático deberá estar orientado a la estrategia "API First", teniéndose en cuenta la necesidad de definir y publicar servicios comunes que puedan ser consumidos desde varios canales, sistemas u organismos. Este enfoque está basado en definir en la fase inicial una API de servicios externos e internos de la organización o sistema, para que los distintos interlocutores y canales puedan utilizar los servicios de la API en cuanto se publique.

La especificación OpenAPI (OAS) define un estándar para la descripción de APIs REST, que permite tanto a humanos como a servicios de integración descubrir y entender las capacidades y características de un servicio sin necesidad de acceder a los detalles de implementación del código fuente, documentación técnica, o detalles del tráfico de mensajes. Los servicios definidos apropiadamente a partir del estándar OpenAPI, permiten que un consumidor pueda entender e interactuar con un servicio remoto a partir de una implementación mínima.

En concreto, la definición de los servicios de la API se realizará cumpliendo las especificaciones OpenAPI establecidas por dicha organización (OAS). En relación a los estándares a emplear en el marco del presente contrato, las ofertas deben garantizar el cumplimiento y utilización del estándar y normas establecidas por OpenAPI, en los casos que fuese necesario.

Código:	7GTMZ968XHYKCNQparH7QuFAcszHmv	Fecha	10/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	40/40