

RESOLUCIÓN DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO POR LA QUE SE ENCARGA A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. (SANDETEL), LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE “APOYO Y ASESORAMIENTO PERMANENTE EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS AVANZADOS PARA EL EMPLEO”. EXPTE.: SAE/EJ/02/2024.

Vista la documentación por la que se autoriza el expediente del encargo de ejecución anteriormente citado a la Empresa Pública SANDETEL, iniciado mediante el correspondiente Acuerdo de la Directora Gerente del Servicio Andaluz de Empleo, Agencia de Régimen Especial adscrita a la Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo, de fecha 21 de junio de 2024, con los siguientes:

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- El Servicio Andaluz de Empleo continúa avanzando en el desarrollo de dispositivos y procedimientos del sistema de gestión de las políticas activas de empleo, que refuercen su papel como instrumento eficiente para la mejora de la empleabilidad de la población andaluza, acercando así los servicios a la ciudadanía a través de las tecnologías de información y comunicación y facilitando el acceso al empleo.

SEGUNDO.- Siendo particularmente competencia del SAE, conforme a lo establecido en el artículo 1 del Decreto núm. 155/2022, de 9 agosto, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo, la intermediación laboral, la orientación de las personas demandantes de empleo y la dinamización de la oferta de empleo facilitando el ajuste entre la oferta y la demanda, facilitando el ajuste entre empleadores y demandantes de empleo, el fomento del empleo y de su calidad y estabilidad, la promoción y el desarrollo del empleo local, la promoción de la inserción laboral de las personas desempleadas, entre otras, y dado el volumen tan importante de destinatarios de estas competencias, es necesario el uso de canales, alternativos y complementarios al presencial, que sirvan de apoyo para la prestación de los servicios para el empleo.

TERCERO.- En este contexto, el SAE dispone de un modelo de gestión en las oficinas de Empleo de Andalucía, basado en el acceso a las mismas a través de Cita Previa. Este modelo, ya consolidado, supone un avance importante para la gestión, así como un cambio en la forma de acceder a las oficinas de empleo por parte de las personas usuarias, evitando colas y esperas innecesarias para ser atendidos y mejorando las condiciones de trabajo de las oficinas de empleo.

Con el crecimiento en el uso de las nuevas tecnologías, y la transformación digital del sector público, se hace necesario el mantenimiento de un canal de atención telefónica que asegure el acceso a la cita previa a la ciudadanía andaluza que no puede acceder por otros medios, reduciendo el impacto de la brecha digital en su relación con el Servicio Andaluz de Empleo. Este canal telefónico requiere de una infraestructura de telecomunicaciones determinada y de servicios de teleoperación.

Dirección General de Intermediación
y Orientación Laboral.
C/ Leonardo Da Vinci n.º 19 B.
41092. Isla de la Cartuja. Sevilla.
Teléfono: 955 033 346. Fax: 955 693 295.
Web: www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo.

MARIA VICTORIA MARTIN-LOMEÑA GUERRERO		28/06/2024	PÁGINA 1/35
VERIFICACIÓN	BndJAS4C6WPGQQPD2FVBDDK3U6MQQN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

CUARTO.- El acceso a las oficinas de empleo a través de cita previa, la aproximación de los servicios para el empleo a la ciudadanía, así como necesidad de evaluar los distintos programas para el empleo, exigen una continua adaptación de las herramientas que hasta ahora se han venido utilizando en el desarrollo de las actuaciones de mejora del Servicio Público de Empleo de Andalucía, teniendo en cuenta nuevas soluciones que mejoren la calidad los servicios, y que constituyan una garantía de las actuaciones realizadas, favoreciendo el acercamiento a la ciudadanía, y optimizando todos los recursos disponibles.

QUINTO.- La experiencia probada de la “Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A”. (SANDETEL), como entidad instrumental del sector público andaluz cuyo objetivo es dar impulso a las actividades relacionadas con las telecomunicaciones, proveer de una infraestructura propia de servicios multimedia y fomentar el desarrollo de proyectos relacionados con las nuevas tecnologías, lleva al Servicio Andaluz de Empleo, en las circunstancias actuales, a considerar la conveniencia de realizar las actuaciones en cuestión a través de la encomienda de los servicios de “Apoyo y asesoramiento permanente en materia de telecomunicaciones y servicios avanzados para el empleo” a dicha entidad.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- La competencia para resolver recae en la persona titular de la Dirección Gerencia del SAE, en base a la Resolución de 6 de julio de 2023, del Servicio Andaluz de Empleo, por la que se delegan competencias en los órganos directivos de la Agencia en materia de personal, gestión económico-financiera, de contratación y de gestión administrativa.

SEGUNDO.- La regulación normativa sobre los encargos de ejecución a medios propios personificados se contiene en el art. 53 bis de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía y artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

TERCERO.- Según lo establecido en el artículo 53 bis.4 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, “Las Consejerías, sus agencias y el resto de entidades que deban ser consideradas poderes adjudicadores, así como el resto de entes y sociedades que no tengan la consideración de poder adjudicador, en el ámbito de sus competencias o de su objeto, podrán ordenar al resto de entidades instrumentales del sector público andaluz que, conforme a los requisitos y condiciones establecidas en los apartados anteriores de este artículo tengan la calificación jurídica de medio propio personificado, la realización de los trabajos y actuaciones que precisen, en el marco de sus estatutos y en las materias que constituyan sus competencias o su objeto social o fundacional”.

CUARTO.- Por Acuerdo de 2 de octubre de 2018, del Consejo de Gobierno, se presta conformidad para que la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL), actúe como medio propio personificado de la Administración de la Junta de Andalucía y de las entidades del sector público vinculadas o dependientes de ella.

MARIA VICTORIA MARTIN-LOMEÑA GUERRERO		28/06/2024	PÁGINA 2/35
VERIFICACIÓN	BndJAS4C6WPGQQPD2FVBDDK3U6MQQN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

SANDETEL es una empresa instrumental de la Junta de Andalucía, constituida mediante Decreto 99/1997, de 19 de marzo, con participación pública, y creada con el objetivo de dar impulso a las actividades relacionadas con las telecomunicaciones, proveer de una infraestructura propia de servicios multimedia, y fomentar el desarrollo de proyectos relacionados con la utilización de nuevas tecnologías; y cuyo objeto social está constituido por la “gestión, asesoramiento, desarrollo, implantación, administración y explotación de las infraestructuras, sistemas de telecomunicaciones y de servicios avanzados, que con carácter corporativo, institucional y estratégico pueda requerir la Junta de Andalucía.

En su virtud, vistos los hechos acontecidos, así como los preceptos legales citados y demás de general y pertinente aplicación, esta Agencia,

RESUELVE

PRIMERO.- Encargar a SANDETEL, en los términos contenidos en la presente propuesta de Resolución, y bajo la supervisión de la Dirección General de Intermediación y Orientación Laboral del Servicio Andaluz de Empleo, la ejecución de los servicios de **“APOYO Y ASESORAMIENTO PERMANENTE EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS AVANZADOS PARA EL EMPLEO”**, descritos en el Proyecto Técnico que se incorpora formalmente como anexo a la presente propuesta.

SEGUNDO.- Los servicios objeto del encargo, detallados en los puntos 4 y 5 del proyecto técnico anexo, son aquellos destinados al servicio de atención de llamadas entrantes a través del cual se gestiona una Cita Previa con una oficina del Servicio Andaluz de Empleo, la consulta de la disponibilidad de las personas candidatas a Ofertas de Empleo y la valoración de los servicios prestados por el Servicio Andaluz de Empleo a través de encuestas telefónicas de satisfacción a las personas usuarias o beneficiarias de los mismos.

TERCERO.- Para la financiación de estas actividades, se autoriza un presupuesto de DOS MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS SESENTA Y DOS EUROS CON VEINTICUATRO CÉNTIMOS (2.349.762,24 €), con gastos de gestión incluidos, no sujeto a IVA. Dicho importe, se ha realizado conforme al cálculo realizado por la Dirección General de Intermediación y Orientación Laboral, y plasmado tanto en la memoria justificativa como en el proyecto técnico que ha de regir este encargo de ejecución.

Para el cálculo del importe económico del encargo, se han usado los perfiles y tarifas aprobadas por “RESOLUCIÓN DE LA AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA POR LA QUE SE ACTUALIZAN LAS TARIFAS APLICABLES A LAS ACTUACIONES A REALIZAR POR LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. MEDIO PROPIO, EN EJECUCIÓN DE LOS ENCARGOS QUE RECIBA DE LOS PODERES ADJUDICADORES” de fecha 06/06/2024 al amparo de lo establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

MARIA VICTORIA MARTIN-LOMEÑA GUERRERO		28/06/2024	PÁGINA 3/35
VERIFICACIÓN	BndJAS4C6WPGQQPD2FVBDDK3U6MQQN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

CONCEPTO	CÓDIGO	FACTURACIÓN	UNIDADES	CONCEPTO FACTURABLE	PRECIO BASE	GG	TARIFA	UNIDADES	MENSUAL	TOTAL (24 Meses)
CITA PREVIA	S-CPR-001	Mensual	Unidad	Laboral 4	3.229,69 €	193,78 €	3.423,47 €	1	3.423,47 €	82.163,28 €
CITA PREVIA	S-CPR-005	Mensual	Unidad	Laboral 8	6.011,86 €	360,71 €	6.372,57 €	1	6.372,57 €	152.941,68 €
CITA PREVIA	S-CPR-011	Mensual	Unidad	AMPLIACIÓN DE CAPACIDAD BASICA	2.153,87 €	129,23 €	2.283,10 €	2	4.566,20 €	109.588,91 €
CITA PREVIA	S-CPR-012	Mensual	Unidad	AMPLIACIÓN DE CAPACIDAD MEDIO	2.617,56 €	157,05 €	2.774,61 €	1	2.774,61 €	66.590,73 €
CITA PREVIA	S-CPR-014	Mensual	Unidad	AMPLIACIÓN DE CAPACIDAD PLUS	3.544,94 €	212,70 €	3.757,64 €	4	15.030,55 €	360.733,09 €
CITA PREVIA	S-CPR-015	Mensual	Unidad	AMPLIACIÓN DE CAPACIDAD PREMIUM	4.008,64 €	240,52 €	4.249,16 €	10	42.491,58 €	1.019.798,02 €
CITA PREVIA (BOLSA DE REFUERZO)	S-CPR-011	Mensual	Unidad	AMPLIACIÓN DE CAPACIDAD BASICA	2.153,87 €	129,23 €	2.283,10 €	4	9.132,41 €	219.177,81 €
ATENCIÓN A LA CIUDADANIA (LLAMADAS SALENTES)	S-SAC-001	Mensual	Unidad	Laboral 1	1.143,07 €	68,58 €	1.211,65 €	1	1.211,65 €	29.079,70 €
ATENCIÓN A LA CIUDADANIA (LLAMADAS SALENTES)	S-SAC-003	Mensual	Unidad	Laboral 3	2.534,15 €	152,05 €	2.686,20 €	1	2.686,20 €	64.468,78 €
ATENCIÓN A LA CIUDADANIA (LLAMADAS SALENTES)	S-SAC-005	Mensual	Unidad	Laboral 5	3.925,24 €	235,51 €	4.160,75 €	1	4.160,75 €	99.858,11 €
CALIDAD	S-QCC-001	Mensual	Mensual	SERVICIO CALIDAD CONTACT CENTER EXPERTO	5.873,69 €	352,42 €	6.226,11 €	0,2	1.245,22 €	29.885,33 €
CALIDAD	S-QCC-002	Mensual	Mensual	SERVICIO CALIDAD CONTACT CENTER AVANZADO	5.373,23 €	322,39 €	5.695,62 €	0,5	2.847,81 €	68.347,44 €
CALIDAD	S-QCC-003	Mensual	Mensual	SERVICIO CALIDAD CONTACT CENTER BASICO	4.631,42 €	277,89 €	4.909,31 €	0,4	1.963,72 €	47.129,38 €
									97.906,76 €	2.349.762,24 €

El importe económico, se consignará con cargo a las anualidades y partida presupuestaria especificadas en la siguiente tabla:

ANUALIDAD	PARTIDA PRESUPUESTARIA	IMPORTE
2024	1239010000 G/32L/22830/00 01	489.533,80 €
2025	1239010000 G/32L/22830/00 01	1.174.881,12 €
2026	1239010000 G/32L/22830/00 01	685.347,32 €
TOTAL		2.349.762,24 €

CUARTO.- El pago de los servicios se realizará acorde a la actuación mensual efectivamente realizada, mediante certificaciones mensuales aprobadas por el director del proyecto, previa presentación de las correspondientes facturas en la que conste la aplicación de los perfiles y tarifas aprobadas por “RESOLUCIÓN DE LA AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA POR LA QUE SE ACTUALIZAN LAS TARIFAS APLICABLES A LAS ACTUACIONES A REALIZAR POR LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. MEDIO PROPIO, EN EJECUCIÓN DE LOS ENCARGOS QUE RECIBA DE LOS PODERES ADJUDICADORES” de fecha 06/06/2024 al amparo de lo establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, que han de representar los costes reales de realización de las unidades producidas por el medio propio, debiendo contener justificadamente, en su caso, el porcentaje de gastos generales correspondientes.

Las tarifas aplicables al presente encargo se actualizarán automáticamente conforme a las publicaciones de las Órdenes correspondientes durante la duración del mismo y con vigencia y aplicación acordes a lo dictado en dichas Órdenes y SANDETEL las aplicará en las siguientes facturas emitidas tras la entrada en vigor de cada actualización.

SANDETEL deberá informar expresamente a la persona Responsable del encargo, cualquier modificación del tarifario en vigor en cuanto sea publicado.

Sin embargo, en situaciones especiales, y siempre bajo aprobación previa del SAE, la facturación podrá abarcar un período mayor (eje. Un bimestre).

Respecto a la facturación, en el caso que se recurra a la subcontratación, deberán ser desagregados el coste incurrido en aplicación de tarifas y el coste efectivo por prestaciones subcontratadas, siendo éste último de aplicación en caso de que sea inferior a la aplicación de las tarifas.

QUINTO.- Los trabajos incluidos en el presente encargo de ejecución tendrán una duración de 24 meses, a contar desde el día 1 de julio de 2024, sin perjuicio de las posibles prórrogas y/o ampliaciones por el período necesario para la terminación de las actuaciones objeto del presente encargo de ejecución, que el SAE estime conveniente acordar antes de la finalización del citado plazo de vigencia, siendo la duración de cada prórroga y/o ampliación la acordada entre las partes, y todo ello, sin perjuicio de la vinculación del encargo a las disponibilidades presupuestarias.

SEXTO.- A todos los efectos, la totalidad de los servicios encargados serán prestados por SANDETEL con independencia de las subcontrataciones que tuviera que realizar para prestar determinados servicios.

El encargo de ejecución no supone la cesión de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio, siendo responsabilidad del SAE dictar cuantos actos o resoluciones de carácter jurídico den soporte a la concreta actividad material objeto del encargo.

SÉPTIMO.- La dirección de las actuaciones corresponderá al Jefe del Servicio de Sistemas de Información Sectorial de Empleo, dependiente de la Dirección General de Estrategia Digital de Andalucía, sin perjuicio de que el SAE pueda seguir ejerciendo la dirección funcional de los trabajos encargados en el ámbito de este encargo, a través de la unidad administrativa de la Dirección General de Intermediación y Orientación Laboral que se determine.

SANDETEL nombrará a una persona para ejercer la Jefatura del Proyecto, cuyas funciones y responsabilidades serán respectivamente:

- Supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Asegurar el seguimiento del programa de realización de los trabajos.
- Hacer cumplir las condiciones estipuladas en este documento.
- Sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas personas miembros del equipo de trabajo si a su juicio su participación en el mismo dificulta o pone en riesgo la calidad o realización de los trabajos.
- Proponer las certificaciones parciales o totales de la realización del proyecto y analizar los resultados y documentos elaborados.
- Presentar a la Dirección del Proyecto del Servicio Andaluz de Empleo los resultados parciales y totales del servicio para su aprobación.

OCTAVO.- Se creará una comisión mixta para la coordinación e impulso de las actuaciones mencionadas formada por cuatro miembros, dos en representación del SAE, uno de los cuales ostentará la presidencia de esta comisión, y siendo además uno de ellos el Director General de Intermediación y Orientación Laboral; y dos en representación de SANDETEL, designados por sus órganos correspondientes, cuyas funciones serán las que a continuación se indican.

MARIA VICTORIA MARTIN-LOMEÑA GUERRERO		28/06/2024	PÁGINA 5/35
VERIFICACIÓN	BndJAS4C6WPGQQPD2FVBDDK3U6MQQN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Información periódica sobre el seguimiento de las actuaciones objeto del presente encargo de ejecución.
- Preparación, seguimiento, evaluación, así como la formulación a la entidad SANDETEL, en su caso, de las propuestas de gestión y contratación de la asistencia técnica encomendada.
- Propuesta de finalización de los trabajos a que se refiere el presente encargo de ejecución.
- Interpretación y resolución de las dudas que pueda suscitar la ejecución del presente encargo.
- La creación de esta comisión mixta tendrá lugar a lo largo de los tres primeros meses desde la entrada en vigor del presente encargo de ejecución.
- La celebración de las comisiones mixtas podrá ser bimensual y/o a petición de una de las entidades firmantes.
- Serán convocadas por la presidencia de la comisión mixta, recogándose lo acordado en ellas en las correspondientes actas de seguimiento de la comisión mixta.

NOVENO.- SANDETEL dará cuenta de la marcha del encargo de ejecución al director de proyecto, mediante la presentación de los informes periódicos que se establezcan por éste último, reuniones y cuantas actuaciones se estimen oportunas.

DÉCIMO.- Con objeto de garantizar la calidad de los servicios prestados, se establecerán de forma consensuada y previamente al comienzo de la prestación efectiva de los servicios, unos objetivos de nivel de servicio, y el compromiso por parte de SANDETEL de cumplirlos. Estos objetivos de nivel de servicio podrán evolucionar a lo largo de la ejecución del encargo con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad del servicio efectivamente prestado.

Los recursos tanto humanos como de otra índole disponibles para el servicio, deberán ser dimensionados de forma cualitativa y cuantitativa como mínimo para garantizar los objetivos de nivel de servicio vigentes en cada momento.

Los objetivos de nivel de servicio se basarán en la definición de unos indicadores de calidad que reflejen de forma objetiva la calidad del servicio real prestado, con especial atención a los aspectos más críticos del mismo, y en el establecimiento de un umbral o valor mínimo de calidad para cada uno de ellos.

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

En Sevilla, a la fecha recogida en la firma electrónica

LA PRESIDENTA DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO
P.D. LA DIRECTORA GERENTE

(Resolución de 6 de julio de 2023, publicada en BOJA de 17 de julio de 2023)

MARIA VICTORIA MARTIN-LOMEÑA GUERRERO		28/06/2024	PÁGINA 6/35
VERIFICACIÓN	BndJAS4C6WPGQQPD2FVBKK3U6MQQN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

ANEXO I

PROYECTO TÉCNICO PARA EL ENCARGO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO A LA EMPRESA PÚBLICA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. (SANDETEL) PARA LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE “APOYO Y ASESORAMIENTO PERMANENTE EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS AVANZADOS PARA EL EMPLEO” EXPTE.: SAE/EJ/02/2024.

MARIA VICTORIA MARTIN-LOMEÑA GUERRERO		28/06/2024	PÁGINA 7/35
VERIFICACIÓN	BndJAS4C6WPGQQPD2FVBDDK3U6MQQN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

PROYECTO TÉCNICO PARA EL ENCARGO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO
ANDALUZ DE EMPLEO A LA EMPRESA PÚBLICA SOCIEDAD ANDALUZA
PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. (SANDETEL)
PARA LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE “APOYO Y ASESORAMIENTO
PERMANENTE EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS
AVANZADOS PARA EL EMPLEO”

EXPT.E.: SAE/EJ/02/2024

1

Dirección General de Intermediación
y Orientación Laboral.
C/ Leonardo Da Vinci n.º 19 B.
41092. Isla de la Cartuja. Sevilla.
Teléfono: 955 033 346. Fax: 955 693 295.
Web: www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	FECHA	27/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELWVXA7Y9R5H2CEP	PÁGINA	1/28	

Es copia auténtica de documento electrónico

MARIA VICTORIA MARTIN-LOMEÑA GUERRERO		28/06/2024	PÁGINA 8/35
VERIFICACIÓN	BndJAS4C6WPGQQPD2FVBKK3U6MQQN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Contenido

1	Introducción.....	3
2	Objeto.....	3
3	Justificación.....	4
4	Alcance.....	8
5	Descripción de los servicios.....	8
5.1	Cita Previa.....	8
5.2	Consulta de la disponibilidad de las personas candidatas a ofertas de empleo.....	9
5.3	Evaluación de los Servicios Prestados.....	9
6	Líneas de actuación.....	9
7	Organización de los trabajos.....	10
7.1	Estructura organizativa de los servicios.....	10
7.2	Dimensionamiento de los Servicios de Atención Telefónica.....	11
7.3	Recursos tecnológicos Call Center.....	14
7.3.1	Equipamiento del puesto.....	14
7.3.2	Centralita, ACD y Grabadora.....	15
7.3.3	Gestión de la Infraestructura Técnica de Contact Center.....	16
7.3.4	Control y Seguimiento.....	17
8	Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y Certificación ISO 9001.....	18
9	Indicadores y valores objetivos del encargo.....	19
10	Presupuesto y plazos de ejecución.....	20
10.1	Plazo de ejecución.....	20
10.2	Presupuesto.....	21
11	Lugar de realización de los trabajos.....	24
12	Propiedad de los trabajos, transferencia, seguridad y confidencialidad.....	24
12.1	Propiedad de los trabajos.....	24
12.2	Transferencia tecnológica.....	25
12.3	Confidencialidad y datos de carácter personal.....	25
12.4	Seguridad.....	27

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	FECHA	27/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELVWXA7Y9R5H2CEP	PÁGINA	2/28	

MARIA VICTORIA MARTIN-LOMEÑA GUERRERO		28/06/2024	PÁGINA 9/35
VERIFICACIÓN	BndJAS4C6WPGQQPD2FVBDDK3U6MQQN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1 Introducción

La Ley 3/2020, de 28 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2021, en su disposición transitoria tercera establece la adscripción provisional de medios humanos y materiales a la Agencia Digital de Andalucía: A partir del inicio del funcionamiento efectivo de la Agencia, durante el ejercicio 2021, la Agencia Digital de Andalucía asume la dirección de los encargos y convenios, así como la condición de responsable de los contratos, cuyo objeto esté relacionado con las tecnologías de la información y comunicación de la Administración de la Junta de Andalucía, las agencias administrativas, exceptuando el Servicio Andaluz de Salud, y de las agencias de régimen especial. No obstante, corresponderá a las Consejerías y agencias, con cargo a sus respectivos presupuestos y sobre la base de los requerimientos técnicos delimitados por la Agencia, la contratación o la tramitación de nuevos encargos referidos a las materias mencionadas.

En el Decreto 128/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía, en su disposición final primera se modifican los decretos por los que se establece la estructura orgánica de las Consejerías y en virtud de la disposición adicional tercera (Dirección funcional y articulación de necesidades), “cada Consejería, agencia administrativa y agencia de régimen especial para la cual la Agencia desarrolle sus fines de definición y ejecución de los instrumentos de tecnologías de la información, telecomunicaciones, ciberseguridad y gobierno abierto y su estrategia digital, ejercerá la dirección funcional de los sistemas de información sobre las materias de su competencia, así como la formulación y priorización de las necesidades en materia de tecnologías de la información y la comunicación, a través de los instrumentos y medios organizativos o de otra índole que apruebe el Consejo Rector de la Agencia en virtud del artículo 19, así como el apartado 7 del artículo 13, de los estatutos que se aprueban por este decreto.”

2 Objeto

El presente documento tiene como objeto la presentación del Proyecto Técnico para el Encargo de los servicios de “Apoyo y Asesoramiento Permanente en Materia de Telecomunicaciones y Servicios Avanzados para el Empleo” del Servicio Andaluz de Empleo a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A (en adelante SANDETEL).

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	FECHA	27/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELWVXA7Y9R5H2CEP	PÁGINA	3/28	

MARIA VICTORIA MARTIN-LOMEÑA GUERRERO		28/06/2024	PÁGINA 10/35
VERIFICACIÓN	BndJAS4C6WPGQQPD2FVBDDK3U6MQNN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Desde el año 2004 se viene prestando, desde el Servicio Andaluz de Empleo, un servicio de atención multicanal dirigido a la población andaluza con el fin de facilitar y aproximar los servicios a la ciudadanía en materia de empleo, consistentes en el fomento del empleo de calidad, cualificado y estable, la promoción y el desarrollo del empleo local, la intermediación laboral, la orientación e inserción profesional para las personas demandantes de empleo, la ejecución y coordinación de las acciones derivadas de la Estrategia Europea por el Empleo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como la participación en los programas e iniciativas comunitarias objeto de las materias que son competencia del Servicio Andaluz de Empleo.

El Centro de Llamadas (en adelante Call Center) ha venido prestando servicios de:

- Cita Previa.
- Consulta de la disponibilidad de las personas candidatas a Ofertas de Empleo.
- Evaluación de la calidad de los servicios prestados por el Servicio Andaluz de Empleo.

La estrategia de prestación de servicios del Call Center ha seguido los siguientes objetivos:

- Excelencia en la atención telefónica a la ciudadanía.
- Certificación del servicio de Call Center en el ámbito de la normativa ISO 9001:2015.
- Adecuación de los dimensionamientos, tanto en recursos humanos como tecnológicos, a los requerimientos de prestación de servicio de Servicio Andaluz de Empleo.
- Mejora continua.

En este documento se describen los servicios a ofrecer, los requisitos técnicos generales y específicos necesarios para la realización de los trabajos, los aspectos organizativos que regirán el servicio a prestar, las condiciones generales de realización de los trabajos descritos y el estudio económico para la prestación de este servicio de asistencia.

3 Justificación

El volumen de usuarios por parte de los servicios públicos de empleo como consecuencia de las elevadas tasas de paro que aún mantiene la Comunidad Autónoma de Andalucía, precisa de forma alternativa o comple-

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	FECHA	27/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELWVXA7Y9R5H2CEP	PÁGINA	4/28	

MARIA VICTORIA MARTIN-LOMEÑA GUERRERO		28/06/2024	PÁGINA 11/35
VERIFICACIÓN	BndJAS4C6WPGQQPD2FVBDDK3U6MQQN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

mentaría la atención a través de un servicio multicanal destinado a la población andaluza, que aporte los recursos necesarios para garantizar un servicio de calidad y una gestión ágil y rápida a la ciudadanía.

Además, el Servicio Andaluz de Empleo dispone de un modelo de gestión en las oficinas de empleo de Andalucía basado en el acceso a las mismas a través de una cita previa. Este modelo, ya consolidado, supone un avance importante para la gestión, así como un cambio en la forma de acceder a las oficinas de empleo por parte de las personas usuarias, evitando colas y esperas innecesarias para ser atendidos y mejorando las condiciones de trabajo de las oficinas de empleo. Con el crecimiento en el uso de las nuevas tecnologías, y la transformación digital del sector público, se hace necesario el mantenimiento de un canal de atención telefónica que asegure el acceso a la cita previa a la ciudadanía andaluza que no puede acceder por otros medios, reduciendo el impacto de la brecha digital en su relación con el Servicio Andaluz de Empleo. Este canal telefónico requiere de una infraestructura de telecomunicaciones determinada y de servicios de teleoperación.

En este contexto, los hitos más relevantes han sido los siguientes:

- 2005: se incorpora el servicio de comprobación de disponibilidad de las personas candidatas a ofertas de empleo.
- 2010: comienza la prestación del servicio telefónico de Cita Previa para las Oficinas de Empleo de Andalucía.
- A partir de esa fecha, también se han incorporado servicios de comprobación de disponibilidad y citación de personas incluidas en planes de empleo específicos (Plan PREPAR@ en 2011 y Plan ACTIV@ en 2015).
- 2020: Adaptación a la situación sobrevenida de pandemia mundial, que supuso el confinamiento de toda la población, así como el cierre de las oficinas de empleo de Andalucía. En este contexto se mantiene la atención telefónica a la ciudadanía que solicitaba la prestación de servicios de empleo.

A modo ilustrativo se muestran los datos registrados desde 2011, fecha donde Cita Previa comienza a funcionar con un volumen de interacciones considerable, en adelante:

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	FECHA	27/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELWVXA7Y9R5H2CEP	PÁGINA	5/28	

MARIA VICTORIA MARTIN-LOMEÑA GUERRERO		28/06/2024	PÁGINA 12/35
VERIFICACIÓN	BndJAS4C6WPGQQPD2FVBDDK3U6MQQN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

	ENTRANTES				SALIENTES						
	CITA PREVIA	GEA	COMUNICATE	Total contestadas	COMPROBACION DISPONIBILIDAD	PRODI	SERVICIO EVALUACION	PREPARA	PLAN ACTIVA	Total emiidas	Total Interacciones
AÑO 2011	1.752.909	3.467	18	1.756.405	57.977	23.762	43.577	120.052	0	247.884	2.004.289
AÑO 2012	3.594.775	2.761	5	3.598.195	26.424	60	33.848	130.067	0	191.781	3.789.976
AÑO 2013	3.019.578	1.359	19	3.020.956	31.561	0	29.721	73.426	0	134.776	3.155.732
AÑO 2014	1.564.726	1.051	0	1.565.777	35.717	0	24.206	56.253	0	116.176	1.681.953
AÑO 2015	1.189.537	686	0	1.190.223	12.877	0	25.938	45.304	31.181	115.300	1.305.523
AÑO 2016	970.645	257	0	970.902	12.117	0	21.941	35.134	50.047	119.239	1.090.141
AÑO 2017	741.718	0	0	741.718	9.443	0	22.682	25.535	86.035	143.695	885.413
AÑO 2018	601.481	0	0	601.481	24.644	0	21.146	11.038	36.909	93.737	695.218
AÑO 2019	499.257	0	0	499.257	12.631	0	21.208	8	150	33.997	533.254
AÑO 2020	687.473	0	0	687.473	15.982	0	10.706	0	0	26.688	714.161
AÑO 2021	706.437	0	0	706.437	23.606	0	16.315	0	0	39.921	746.358
AÑO 2022	541.944	0	0	541.944	10.437	0	9.682	0	0	20.119	562.063
AÑO 2023	485.475	0	0	485.475	8.220	0	20.869	0	0	29.089	514.564

Por tanto, dado el carácter estratégico para los intereses de Servicio Andaluz de Empleo, tanto del servicio de Cita Previa como de los servicios de consulta de la disponibilidad de las personas candidatas a ofertas de empleo y de evaluación de la calidad de servicios prestados por el Servicio Andaluz de Empleo, se requiere un alto grado de especialización para el mantenimiento de una unidad de atención telefónica de primer nivel para los servicios requeridos (gestión de citas previas para oficinas de empleo, evaluación de servicios y programas de empleo y comprobación de disponibilidad para ofertas) y el aseguramiento de la calidad en su prestación.

De la misma forma y a nivel tecnológico, para la prestación de servicios de Call Center se requiere de una infraestructura propia de Contact Center: ACD (Distribuidor Automático de Llamadas), Grabadora y puestos de trabajo, que deben estar habilitados con teléfonos especialmente configurados con el propio ACD, para lo cual, poder contar con las infraestructuras de telecomunicaciones de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, asegura la prestación de un servicio óptimo en costes, seguro y de calidad.

La gestión del servicio debe ser prestada por personal cualificado en la materia, que tenga conocimientos específicos en Contact Center, Atención al Cliente, Normativa ISO 9001 y Sistemas de Gestión de Calidad, capacitado para poder sacar el máximo rendimiento a las productividades del equipo de operaciones y para que el servicio se preste de forma eficiente (validación de dimensionamientos, confección/revisión de procedimientos de trabajo, monitorización de agentes, análisis imparciales de calidad del servicio, cumplimiento normativa ISO 9001, etc...).

Este personal también será el encargado del mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad del Call Center y de la renovación anual de la certificación ISO 9001 en el campo de aplicación de “actividades de gestión de

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		FECHA	27/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELWVXA7Y9R5H2CEP		PÁGINA	6/28

cita previa para la ciudadanía y aquellos trámites relacionados con demandas de empleo, comprobación de disponibilidad para ofertas de empleo y evaluación de programas de empleo desarrollados por el Call Center del Servicio Andaluz de empleo”.

En vista de lo descrito anteriormente, las razones que motivan que estas funciones se realicen y que sea SAN-DETEL la entidad idónea para llevar a cabo estas tareas de soporte bajo la dirección y supervisión de la Dirección General de Intermediación y Orientación Laboral del Servicio Andaluz de Empleo, son las siguientes:

- SANDETEL, como entidad instrumental del sector público andaluz, que cuyo objeto social es la gestión, asesoramiento, desarrollo, implantación, administración y explotación de las infraestructuras, sistemas de telecomunicaciones y de servicios avanzados, que con carácter corporativo, institucional y estratégico pueda requerir la Junta de Andalucía, se sitúa como idónea para el desarrollo de las tareas encomendadas.
- SANDETEL viene prestando algunos de estos servicios desde 2004. La experiencia probada y los resultados positivos obtenidos a lo largo de estos años, convierte la continuación de este modo de ejecución en la alternativa más eficaz con una amplia experiencia satisfactoria.
- SANDETEL tiene experiencia probada en mantenimiento de unidades de servicios de calidad y control para servicios de atención e información a la ciudadanía en diferentes Consejerías y organismos de la Junta de Andalucía.
- SANDETEL es propietaria y opera de forma especializada la infraestructura de telecomunicaciones (líneas de datos, extensiones telefónicas, terminales) y de contact center (distribuidor automático de llamadas, sistemas de informes, mensajería de voz, sistema de grabación de llamadas, sistema de respuesta interactiva vocal) integrada en la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía.
- A este respecto, cabe destacar el posicionamiento que esta empresa está teniendo en la Junta de Andalucía en el desarrollo de “Call Center”, y que dispone de una unidad especializada y con amplia experiencia en servicios de Centros de Atención a la Ciudadanía y/o Usuarios de distintos organismos de la Junta de Andalucía, como son la Consejería de Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	FECHA	27/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELWVXA7Y9R5H2CEP	PÁGINA	7/28	

MARIA VICTORIA MARTIN-LOMEÑA GUERRERO		28/06/2024	PÁGINA 14/35
VERIFICACIÓN	BndJAS4C6WPGQQPD2FVBDDK3U6MQQN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Administrativa, la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos, la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional, la Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo, la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, etc... Así como otros organismos pertenecientes a la Junta de Andalucía tales como Verificaciones Industriales de Andalucía S.A. (VEIASA), el Servicio Andaluz de Empleo, el Instituto Andaluz de la Mujer, el Centro de Atención a Usuarios de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, la Agencia Digital de Andalucía, etc...

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

4 Alcance

El Proyecto debe contemplar la prestación de los siguientes servicios:

- Cita Previa.
- Consulta de la disponibilidad de las personas candidatas a Ofertas de Empleo.
- Evaluación de la calidad de servicios prestados por el Servicio Andaluz de empleo.

5 Descripción de los servicios

5.1 Cita Previa

Servicio de atención de llamadas entrantes a través del cual se gestiona una cita previa con una oficina del Servicio Andaluz de Empleo. Permite a los ciudadanos obtener citas previas (llamadas entrantes) para las oficinas de empleo, evitando esperas incómodas y optimizando la gestión de los técnicos encargados de aten-

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	FECHA	27/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELVWXA7Y9R5H2CEP	PÁGINA	8/28	

MARIA VICTORIA MARTIN-LOMEÑA GUERRERO		28/06/2024	PÁGINA 15/35
VERIFICACIÓN	BndJAS4C6WPGQQPD2FVBKK3U6MQQN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

derlos. Igualmente, a través de este servicio se pueden asignar citas a los demandantes para la participación de diversos programas para el empleo (llamadas salientes).

5.2 Consulta de la disponibilidad de las personas candidatas a ofertas de empleo

Servicio de emisión de llamadas realizadas a la ciudadanía con la finalidad de comprobar su disponibilidad para ser candidata en una oferta de empleo. Este servicio permite mejorar la respuesta en los servicios demandados por las empresas con relación a la preselección de personas candidatas adecuadas a las ofertas de empleo presentadas.

5.3 Evaluación de los Servicios Prestados

Esta actividad de emisión de llamadas permite obtener una valoración de los servicios prestados por el Servicio Andaluz de Empleo a través de encuestas telefónicas de satisfacción a las personas usuarias o beneficiarias de los mismos.

6 Líneas de actuación

El conjunto de actividades encargadas se agrupa en las siguientes líneas de actuación:

- **Atención Telefónica de Primer Nivel del Call Center:** Atención telefónica a las personas usuarias de los distintos servicios descritos anteriormente. A efectos del presente encargo, se entenderá por persona usuaria, cualquier persona (en su triple vertiente, como ciudadana, profesional o empleada pública) o entidad, demandante o receptora de dichos servicios.

Dentro de este apartado estarán diferenciados los servicios de Cita Previa y los servicios de Atención a la Ciudadanía.

- **Seguimiento y Control de la Calidad de los Servicios Prestados:** Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad (revisión/actualización de documentación del sistema, medición, análisis y propuestas de mejora, control de la calidad de la atención telefónica) y de la Certificación ISO 9001:2015.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	FECHA	27/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELWVXA7Y9R5H2CEP	PÁGINA	9/28	

MARIA VICTORIA MARTIN-LOMEÑA GUERRERO		28/06/2024	PÁGINA 16/35
VERIFICACIÓN	BndJAS4C6WPGQQPD2FVBDDK3U6MQQN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- **Suministro y Gestión de la Infraestructura Técnica del Call Center:** Suministro y soporte a las comunicaciones de Red Corporativa de la Junta de Andalucía, así como del hardware y software de la infraestructura de Contact Center: ACD (distribuidor automático de llamadas, grabadora de llamadas telefónicas, herramientas de reporting de actividad Call Center, etc...).
- **Seguimiento y Ejecución del Encargo:** Supervisión y control de la realización y desarrollo de los trabajos encargados, asegurando un nivel de calidad adecuado a lo requerido por el Servicio Andaluz de Empleo.

7 Organización de los trabajos

7.1 Estructura organizativa de los servicios

El Servicio Andaluz de Empleo ejercerá la superior dirección de los trabajos. SANDETEL nombrará a una persona para ejercer la Jefatura del Proyecto, y otra encargada de la supervisión y gestión del proyecto (Supervisor/a de Proyecto).

Las funciones y responsabilidades del Jefe/a del Proyecto y Supervisor/a de proyecto serán respectivamente:

- Jefe/a del Proyecto:
 - Supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
 - Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
 - Asegurar el seguimiento del programa de realización de los trabajos.
 - Hacer cumplir las condiciones estipuladas en este documento.
 - Sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas personas miembros del equipo de trabajo si a su juicio su participación en el mismo dificulta o pone en riesgos la calidad o realización de los trabajos.
 - Proponer las certificaciones parciales o totales de la realización del proyecto y analizar los resultados y documentos elaborados.
 - Presentar a la Dirección del Proyecto del Servicio Andaluz de Empleo los resultados parciales y totales del servicio para su aprobación.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	FECHA	27/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELVWXA7Y9R5H2CEP	PÁGINA	10/28	

MARIA VICTORIA MARTIN-LOMEÑA GUERRERO		28/06/2024	PÁGINA 17/35
VERIFICACIÓN	BndJAS4C6WPGQQPD2FVBDKK3U6MQQN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Supervisor/a de Proyecto:
 - Organizar la ejecución de los trabajos de acuerdo con el programa correspondiente y poner en práctica las instrucciones de la Jefatura del Proyecto.
 - Ostentar la representación/interlocución del equipo técnico contratado en sus relaciones con el Servicio Andaluz de Empleo en lo referente a la ejecución diaria de los trabajos.
 - Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
 - Planificar las acciones formativas acorde a los requerimientos de Servicio Andaluz de Empleo y en colaboración con el equipo de Calidad y de Coordinación del servicio de llamadas.
- Equipo de Proyecto

El equipo de proyecto será el responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del presente proyecto, se considera un factor crítico para el éxito del mismo.

SANDETEL aportará un equipo de trabajo por cuántas personas técnicas de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarias.



7.2 Dimensionamiento de los Servicios de Atención Telefónica

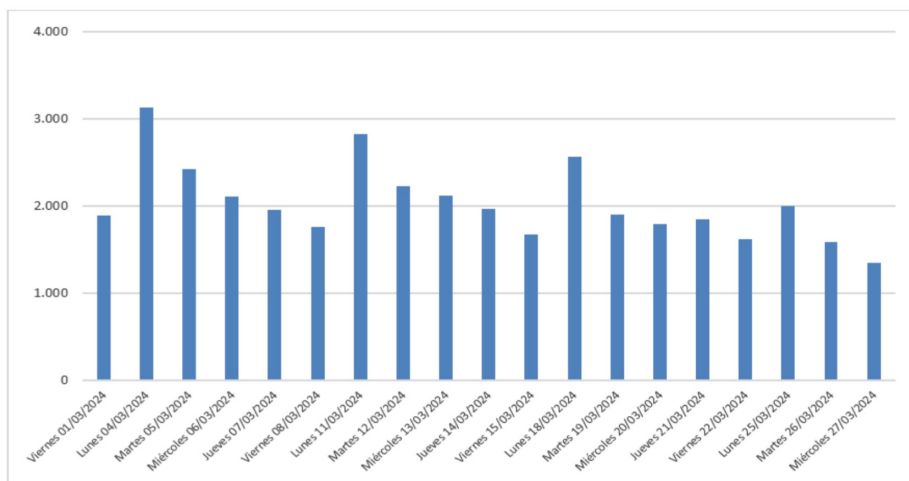
El número de agentes necesarios para la atención telefónica es variable en base a las necesidades de los servicios en cada momento e incorporando un equipo para mejora de capacidad.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	FECHA	27/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELWVXA7Y9R5H2CEP	PÁGINA	11/28	

MARIA VICTORIA MARTIN-LOMEÑA GUERRERO		28/06/2024	PÁGINA 18/35
VERIFICACIÓN	BndJAS4C6WPGQQPD2FVBDDK3U6MQQN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

El modelo de dimensionamiento del Call Center será planificado mediante el establecimiento de una línea base de recursos promedio necesarios para una prestación de servicios acorde a los niveles obtenidos durante los últimos 12 meses (mayo 2023– abril 2024) y las siguientes características de distribución de llamadas:

- Promedio recibidas/mes: 45.527
- Promedio atendidas/mes: 42.674
- Tiempo Medio Atención: 2:05
- Tiempo Medio Atención Objetivo: 1:55
- Promedio de llamadas emitidas/mes: 2.039
- Promedio de llamadas emitidas y contactadas/mes: 1.431
- Tiempo medio aproximado de llamadas contactada: 2:25 (Media ponderada del mes de abril de 2024, donde para llamadas de Evaluación el T.M.= 2:30 y para llamadas de Comprobación de Disponibilidad el T.M.= 2:19)
- Horario del servicio: De 8:00 a 20:00 horas.
- Distribución de llamadas de un mes tipo por día de la semana del servicio de Cita Previa:

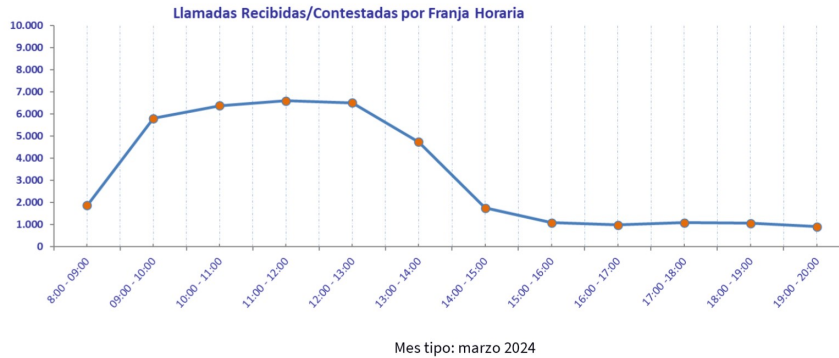


Mes tipo: marzo 2024

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	FECHA	27/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELVWXA7Y9R5H2CEP	PÁGINA	12/28	

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

- Distribución de llamadas de un mes tipo por franja horaria servicio Cita Previa:



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 14:00h.

Adicionalmente se prestan otros servicios de menor actividad cuya correcta prestación debe ser garantizada por el destinatario del presente encargo. Estos servicios pueden ser tanto de emisión como de recepción de llamadas y serían los siguientes:

- Comprobación de disponibilidad y citación.
- Servicio de Evaluación.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	FECHA	27/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELVWXA7Y9R5H2CEP	PÁGINA	13/28	

7.3 Recursos tecnológicos Call Center

7.3.1 Equipamiento del puesto

El equipo humano encargado de atender los distintos servicios prestados por el Call Center dispondrá de los medios técnicos que permitan satisfacer las necesidades de comunicaciones y la adecuada ejecución de los trabajos encomendados. Éstos contarán, al menos, con los medios siguientes:

Los puestos de trabajo deberán disponer de una instalación física de semi-cabina que garantice el aislamiento de cada puesto y que estén provistos de Portátil de 15" pulgadas fullhd con cámara, para facilitar tanto el tele-trabajo 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.
 - 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.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	FECHA	27/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELWVXA7Y9R5H2CEP	PÁGINA	14/28	

MARIA VICTORIA MARTIN-LOMEÑA GUERRERO		28/06/2024	PÁGINA 21/35
VERIFICACIÓN	BndJAS4C6WPGQQPD2FVBDDK3U6MQQN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Adobe Acrobat Reader.

- Terminales telefónicos digitales con display para la identificación de llamadas y teclas programables para facilitar la realización de transferencia de llamadas y consultas, tanto internas como externas a la centralita que da servicio al Call Center.
- Impresoras.
- Conexión a Internet y cliente de correo electrónico.
- Todo el material específico necesario para el desempeño de las tareas encomendadas.

7.3.2 Centralita, ACD y Grabadora

Técnicamente, el Call Center estará compuesto por una centralita telefónica y un sistema de distribución automática de llamadas (Automatic Call Distribution o ACD).

Por su parte, el ACD permite realizar una distribución automática de las llamadas entrantes en el Call Center en base a unas pautas prefijadas.

El ACD es el elemento clave del Call Center que aporta datos estadísticos, tanto actuales como históricos, de gran utilidad para realizar el análisis del funcionamiento del sistema y el seguimiento de la actividad que desarrollan los operadores, permitiendo, por ejemplo, conocer el porcentaje de tiempo destinado por los operadores al desempeño de las tareas y, de esta forma, tener la posibilidad de realizar un correcto dimensionamiento del sistema. Así mismo, el ACD proporciona la siguiente información:

- Tasa de abandono: porcentaje del total de llamadas recibidas, que no son contestadas.
- Tasa de llamadas completadas: porcentaje del total de llamadas recibidas, que son atendidas por los operadores.
- Tiempo de espera: tiempo de espera de las llamadas en el sistema antes de ser atendidas por los operadores.
- Duración de cada llamada.
- Duración media de las llamadas.
- Llamadas en cola: cantidad de llamadas recibidas que se encuentran retenidas en el sistema a la espera de ser atendidas por un operador.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	FECHA	27/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELVWXA7Y9R5H2CEP	PÁGINA	15/28	

MARIA VICTORIA MARTIN-LOMEÑA GUERRERO		28/06/2024	PÁGINA 22/35
VERIFICACIÓN	BndJAS4C6WPGQQPD2FVBDDK3U6MQQN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

SANDETEL pone a disposición de Servicio Andaluz de Empleo la herramienta grabadora, que permitirá la grabación de llamadas con objeto de proporcionar tanto confianza jurídica, como garantizar la calidad en la prestación del servicio.

7.3.3 Gestión de la Infraestructura Técnica de Contact Center

Gestión de la configuración y activos de eventos y problemas

- Correcto inventariado de los activos y servicios Call Center.
- Tratar y analizar las incidencias reiteradas y/o graves.
- Activar procedimientos de escalado.

Nivel de Servicio

El horario de tratamiento de peticiones será en horario laboral de 8:00 h a 14:00 h y de 16:00 h a 18:00 h de lunes a viernes (salvo festivos nacionales y autonómicos) (8x5) mientras que el horario de atención de incidencias será en horario 24x7. Los datos de contacto para la gestión de peticiones e incidencias se facilitarán en la provisión del servicio.

Para la correcta gestión de incidencias del servicio, el Organismo deberá facilitar contactos técnicos con disponibilidad 24x7 (para poder actuar tanto dentro como fuera del horario del servicio), así como las autorizaciones y visibilidades necesarias para integrarse en el Sistema de Vigilancia y Monitorización 24x7 de VoIP SANDETEL.

Se definen dos indicadores del servicio:

- Tiempo de Respuesta a Incidencias/Peticiones (TA): Tiempo máximo transcurrido desde la notificación de una incidencia/petición hasta que SANDETEL contacta con el usuario a fin de determinar la naturaleza de la avería/petición, así como su posible solución telefónica. Se define un tiempo promedio de 1 hora en horario laboral.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	FECHA	27/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELWVXA7Y9R5H2CEP	PÁGINA	16/28	

MARIA VICTORIA MARTIN-LOMEÑA GUERRERO		28/06/2024	PÁGINA 23/35
VERIFICACIÓN	BndJAS4C6WPGQQPD2FVBDDK3U6MQQN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Tiempo de Resolución de Incidencias/Peticiones (TR): Tiempo transcurrido desde que un técnico de SANDETEL se pone en contacto con el usuario o responsable correspondiente hasta que la avería/petición queda resuelta. Se define 1 día para averías* y 3 días para peticiones.

* Averías: cortes o degradación severa del servicio.

➤ Las unidades temporales a emplear son:

- Para las peticiones son horas laborables, siendo de aplicación en el cálculo de las mismas las comprendidas entre las 8:00 h y las 14:00 h y de 16:00 h a 18:00 h de lunes a viernes (salvo festivos nacionales y autonómicos), es decir, una comunicación de una petición a partir de las 18:00 horas será considerada como notificada el día siguiente laboral a las 8:00 horas.

- Para las averías la unidad temporal a emplear es el próximo día laborable, con un máximo de 24 horas desde la detección de la incidencia, es decir, en un tiempo máximo de resolución de 1 día, la incidencia debe estar resuelta antes de que transcurran 24 horas naturales.

➤ El nivel de servicio que proporciona este servicio es:

- Cumplimiento del TA (tiempo de respuesta) en el 90% de las incidencias anuales.
- Cumplimiento del TR (tiempo de resolución) en el 90% de las incidencias anuales.

7.3.4 Control y Seguimiento

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- El seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre la Jefatura del Proyecto, por parte SANDETEL y la Dirección del Proyecto del Servicio Andaluz de Empleo.
- Reuniones de seguimiento, con periodicidad mensual, de la Jefatura del Proyecto por parte de SANDETEL y del Director/a del Proyecto o persona en quien delegue por parte del Servicio Andaluz de Empleo, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	FECHA	27/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELWVXA7Y9R5H2CEP	PÁGINA	17/28	

MARIA VICTORIA MARTIN-LOMEÑA GUERRERO		28/06/2024	PÁGINA 24/35
VERIFICACIÓN	BndJAS4C6WPGQQPD2FVBDDK3U6MQQN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Tras las Reuniones de seguimiento, de las que se levantará acta, el Director/a del Proyecto podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

8 Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y Certificación ISO 9001

El servicio de Call Center Servicio Andaluz de Empleo establece, documenta, implementa y mantiene al día un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001 de manera que mejore continuamente la eficacia de sus procesos.

Por ello, anualmente se realizarán las auditorías de calidad que otorgan el mantenimiento de la Certificación de Calidad según la norma ISO 9001.

Las funciones a desarrollar en relación al Sistema de Gestión de Calidad y Certificaciones serán:

- Requisitos de la documentación:
En relación a todos los procedimientos, planificaciones y/o documentos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad:
 - Revisar, actualizar y completar los documentos cuando sea necesario.
 - Realizar el control e identificación de los cambios propuestos, así como del estado de revisión actualizado de los documentos.
 - Asegurar la legibilidad de la documentación.
 - Prevenir el uso de documentos obsoletos.
 - Asegurar la correcta distribución de las distintas versiones de los documentos.
 - Garantizar la disponibilidad de la documentación en los puntos de uso correspondientes.
- Medición, análisis y mejora.
 - Velar por el cumplimiento de los requisitos establecidos para los servicios prestados.
 - Seguimiento y control de los procesos.
 - Controlar quejas y no conformidades.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	FECHA	27/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELWVXA7Y9R5H2CEP	PÁGINA	18/28	

MARIA VICTORIA MARTIN-LOMEÑA GUERRERO		28/06/2024	PÁGINA 25/35
VERIFICACIÓN	BndJAS4C6WPGQQPD2FVBDDK3U6MQQN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Realizar auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema es conforme con los requisitos y disposiciones establecidas para el servicio.
- Propuesta de acciones de mejora.
- Sistemas de gestión y control.
 - Revisión del sistema teniendo en cuenta los resultados de las auditorías internas, análisis de no conformidades, etc.
 - Auditorías internas según ISO 9001.
 - Seguimiento de No conformidades detectadas y de cualquier acción de mejora propuesta.
- Escuchas telefónicas.
 - Escuchas telefónicas para analizar la idoneidad en la atención a la ciudadanía.
- Informes
 - Elaboración de informes estadísticos, de seguimiento de indicadores, incidencias, etc.
- Otras actividades.
 - Elaboración y/o control del Plan de Formación anual.
 - Impartir formación en temas específicos de Calidad y procedimientos.
 - Elaboración de comunicados para los diferentes integrantes de las diferentes unidades que componen el servicio.
 - Evaluación de actividades formativas.
 - Evaluación del seguimiento de procedimientos e instrucciones técnicas aplicables en el servicio.

9 Indicadores y valores objetivos del encargo

En el presente apartado se recogen una serie de parámetros o indicadores para el servicio de Call Center, que se pueden ir ampliando paulatinamente conforme se obtengan los registros necesarios que permitan su medición, con la finalidad de comprobar la eficacia en la gestión de los mismos.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	FECHA	27/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELWVXA7Y9R5H2CEP	PÁGINA	19/28	

MARIA VICTORIA MARTIN-LOMEÑA GUERRERO		28/06/2024	PÁGINA 26/35
VERIFICACIÓN	BndJAS4C6WPGQQPD2FVBDDK3U6MQQN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

PROCESO	INDICADOR	CÁLCULO	OBJETIVO	PERIODICIDAD MEDICIÓN
CITA PREVIA	Tasa de abandono	(Llamadas abandonadas/ Llamadas entrantes) * 100	≤ 5%	Mensual
	Promedio de tiempos de atención de llamadas entrantes	(Total tiempo atención/ Nº llamadas atendidas)	≤ 1:55 (min:seg)	
COMPROBACIÓN DISPONIBILIDAD	Cumplimiento de plazos de gestión (48h)	(Candidatos gestionados en plazo/ Candidatos gestionados) *100	≥ 97%	
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	Tiempo mensual sin servicio en Cita Previa por incidencias técnicas achacables al Call Center	Nº minutos sin servicio al mes que Cita Previa no está operativo por dichos motivos	≤ 300	
ESTADÍSTICAS	Cumplimiento Estadísticas: CITA PREVIA ACUMULADO (DIARIO)	(Estadística emitidas en tiempo y forma/ Estadísticas emitidas) *100	≥ 95%	Mensual
	Cumplimiento Estadísticas: EMISIONES ACUMULADO (DIARIO)			
	Cumplimiento Estadísticas: CITA PREVIA (MENSUAL)			
	Cumplimiento Estadísticas: COMP. DISPO. (MENSUAL)			
	Cumplimiento Global Estadísticas del Servicio	Dato promedio cumplimiento de plazos		
FORMACIÓN	Valoración de actividades formativas	Valoración media de contenido de actividades formativas impartidas	≥ 8	Mensual
		Valoración media de docente de actividades formativas impartidas		
		Valoración promedio de actividades formativas impartidas		
INFORMES	Informe de Absentismo	Informes emitidos en tiempo y forma/ Informes emitidos) *100	≥ 95%	Mensual

En base a los resultados desprendidos se podrán establecer acciones de mejora que ayuden a aumentar la eficacia de los procesos medidos, aspecto que repercute en la calidad final de la prestación de servicio.

10 Presupuesto y plazos de ejecución.

10.1 Plazo de ejecución.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	FECHA	27/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELWVXA7Y9R5H2CEP	PÁGINA	20/28	

Los trabajos relacionados en el anterior apartado, se realizarán desde el día siguiente al fin de la vigencia del encargo anterior, y su ampliación, que finaliza el 30 de junio de 2024.

La duración del encargo será de 24 meses, siendo posible su prórroga/o ampliación mediante resolución del órgano competente.

10.2 Presupuesto

Con objeto de realizar las tareas encargadas atendiendo a los servicios incluidos en el alcance de este documento, se presupuesta una primera parte para la prestación de los servicios de cita previa, una segunda para los servicios de llamadas salientes con servicios de catálogo de atención a la ciudadanía y una tercera con el mantenimiento de la unidad de calidad.

El servicio de cita previa en el tarifario, se presupuesta por capacidad de atención de llamadas y en función del horario del servicio. En este caso, se ha dimensionado para dar cobertura al horario actual, esto es, de 8:00 a 20:00 horas, con la suma de 1 unidad Laboral 4 (S-CPR-001) y 1 unidad Laboral 8 (S-CPR-005).

Con estas unidades se configura un servicio en el horario indicado y se cubre una capacidad para 7.223 interacciones con un tiempo medio de atención de 2 minutos y 5 segundos y una tasa de abandono media que no supere el 10% mensual (siendo la tasa de abandono (%) la resultante de calcular la ratio entre el número de llamadas abandonadas -una vez que entran en cola de espera tras las posibles locuciones de bienvenida y que permanecen en cola más de 5 segundos-, y el total de llamadas recibidas).

A estas unidades se añaden ampliaciones de capacidad en modalidades Básica, Media, Plus y Premium hasta alcanzar una capacidad estimada total de 46.020 llamadas entrantes, asumiendo la tasa de abandono establecida en un máximo del 5%, y con el tiempo medio de atención anteriormente indicado.

CONCEPTO	CÓDIGO	FACTURACIÓN	UNIDADES	CONCEPTO FACTURABLE	PRECIO BASE	IG	TARIFA	UNIDADES	MENSUAL	TOTAL (24 Meses)
CITA PREVIA	S-CPR-001	Mensual	Unidad	Laboral 4	3.229,09 €	193,78 €	3.423,47 €	1	3.423,47 €	82.163,28 €
CITA PREVIA	S-CPR-005	Mensual	Unidad	Laboral 8	6.011,86 €	360,71 €	6.372,57 €	1	6.372,57 €	152.941,68 €
CITA PREVIA	S-CPR-011	Mensual	Unidad	AMPLIACIÓN DE CAPACIDAD BASICA	2.153,87 €	129,23 €	2.283,10 €	2	4.566,20 €	109.588,91 €
CITA PREVIA	S-CPR-012	Mensual	Unidad	AMPLIACIÓN DE CAPACIDAD MEDIO	2.617,56 €	157,05 €	2.774,61 €	1	2.774,61 €	66.590,73 €
CITA PREVIA	S-CPR-014	Mensual	Unidad	AMPLIACIÓN DE CAPACIDAD PLUS	3.544,94 €	212,70 €	3.757,64 €	4	15.030,55 €	360.733,09 €
CITA PREVIA	S-CPR-015	Mensual	Unidad	AMPLIACIÓN DE CAPACIDAD PREMIUM	4.008,64 €	240,52 €	4.249,16 €	10	42.491,58 €	1.019.798,02 €
									74.658,99 €	1.791.815,70 €

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACION					
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		FECHA		27/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELWVXA7Y9R5H2CEP		PÁGINA		21/28

Teniendo en consideración la necesidad de reforzar horas de mayor afluencia, se añaden los productos S-CPR-011 para los agentes de bolsa necesarios.

CONCEPTO	CÓDIGO	FACTURACIÓN	UNIDADES	CONCEPTO FACTURABLE	PRECIO BASE	GG	TARIFA	UNIDADES	MENSUAL	TOTAL (24 Meses)
CITA PREVIA (BOLSA DE REFUERZO)	S-CPR-011	Mensual	Unidad	AMPLIACIÓN DE CAPACIDAD BÁSICA	2.153,87 €	129,23 €	2.283,10 €	4	9.132,41 €	219.177,81 €
									9.132,41 €	219.177,81 €

En relación a los servicios de llamadas salientes se ha valorado un horario máximo de 9 horas/día con un total de interacciones estimadas en 5.2126 interacciones. Para ello se han utilizado 1 unidad de Laboral 1 (S-SAC-001), 1 unidad de Laboral 3 (S-SAC-003) y 1 unidad de Laboral 5 (S-SAC-005), siendo su horario de 1, 3 y 5 horas respectivamente para ese total de 9 horas indicadas.

CONCEPTO	CÓDIGO	FACTURACIÓN	UNIDADES	CONCEPTO FACTURABLE	PRECIO BASE	GG	TARIFA	UNIDADES	MENSUAL	TOTAL (24 Meses)
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (LLAMADAS SALIENTES)	S-SAC-001	Mensual	Unidad	Laboral 1	1.143,07 €	68,58 €	1.211,65 €	1	1.211,65 €	29.079,70 €
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (LLAMADAS SALIENTES)	S-SAC-003	Mensual	Unidad	Laboral 3	2.534,15 €	152,05 €	2.686,20 €	1	2.686,20 €	64.468,78 €
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (LLAMADAS SALIENTES)	S-SAC-005	Mensual	Unidad	Laboral 5	3.925,24 €	235,51 €	4.160,75 €	1	4.160,75 €	99.858,11 €
									8.058,61 €	193.406,59 €

Por último, para el mantenimiento de la unidad de calidad, se configura el servicio con los elementos de catálogo S-QCC-001 (Servicio Calidad Contact Center Experto), S-QCC-002 (servicio Calidad Contact Center Avanzado), y S-QCC-003 (servicio Calidad Contact Center Básico), con la siguiente configuración.

CONCEPTO	CÓDIGO	FACTURACIÓN	UNIDADES	CONCEPTO FACTURABLE	PRECIO BASE	GG	TARIFA	UNIDADES	MENSUAL	TOTAL (24 Meses)
CALIDAD	S-QCC-001	Mensual	Mensual	SERVICIO CALIDAD CONTACT CENTER EXPERTO	5.873,69 €	352,42 €	6.226,11 €	0,2	1.245,22 €	29.885,33 €
CALIDAD	S-QCC-002	Mensual	Mensual	SERVICIO CALIDAD CONTACT CENTER AVANZADO	5.373,23 €	322,39 €	5.695,62 €	0,5	2.847,81 €	68.347,44 €
CALIDAD	S-QCC-003	Mensual	Mensual	SERVICIO CALIDAD CONTACT CENTER BASICO	4.631,42 €	277,89 €	4.909,31 €	0,4	1.963,72 €	47.129,38 €
									6.056,76 €	145.362,14 €

El presupuesto total de la suma de todos los conceptos anteriores, queda establecido en 97.906,76 € mensuales, (2.349.762,24 € para 24 meses) tal como se desprende de la siguiente tabla:

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		FECHA	27/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELVWXA7Y9R5H2CEP		PÁGINA	22/28

CONCEPTO	CÓDIGO	FACTURACIÓN	UNIDADES	CONCEPTO FACTURABLE	PRECIO BASE	GG	TARIFA	UNIDADES	MENSUAL	TOTAL (24 Meses)
CITA PREVIA	S-CPR-001	Mensual	Unidad	Laboral 4	3.229,69 €	193,78 €	3.423,47 €	1	3.423,47 €	82.163,28 €
CITA PREVIA	S-CPR-005	Mensual	Unidad	Laboral 8	6.011,86 €	360,71 €	6.372,57 €	1	6.372,57 €	152.941,68 €
CITA PREVIA	S-CPR-011	Mensual	Unidad	AMPLIACIÓN DE CAPACIDAD BASICA	2.153,87 €	129,23 €	2.283,10 €	2	4.566,20 €	109.588,91 €
CITA PREVIA	S-CPR-012	Mensual	Unidad	AMPLIACIÓN DE CAPACIDAD MEDIO	2.617,56 €	157,05 €	2.774,61 €	1	2.774,61 €	66.590,73 €
CITA PREVIA	S-CPR-014	Mensual	Unidad	AMPLIACIÓN DE CAPACIDAD PLUS	3.544,94 €	212,70 €	3.757,64 €	4	15.030,56 €	360.733,09 €
CITA PREVIA	S-CPR-015	Mensual	Unidad	AMPLIACIÓN DE CAPACIDAD PREMIUM	4.008,84 €	240,52 €	4.249,36 €	10	42.493,56 €	1.019.798,02 €
CITA PREVIA (BOLSA DE REFUERZO)	S-CPR-011	Mensual	Unidad	AMPLIACIÓN DE CAPACIDAD BASICA	2.153,87 €	129,23 €	2.283,10 €	4	9.132,41 €	219.177,81 €
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (LLAMADAS SALIENTES)	S-SAC-001	Mensual	Unidad	Laboral 1	1.143,07 €	68,58 €	1.211,65 €	1	1.211,65 €	29.079,70 €
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (LLAMADAS SALIENTES)	S-SAC-003	Mensual	Unidad	Laboral 3	2.534,15 €	152,05 €	2.686,20 €	1	2.686,20 €	64.468,78 €
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (LLAMADAS SALIENTES)	S-SAC-005	Mensual	Unidad	Laboral 5	3.925,24 €	235,51 €	4.160,75 €	1	4.160,75 €	99.858,11 €
CALIDAD	S-QCC-001	Mensual	Mensual	SERVICIO CALIDAD CONTACT CENTER EXPERTO	5.873,69 €	352,42 €	6.226,11 €	0,2	1.245,22 €	29.885,33 €
CALIDAD	S-QCC-002	Mensual	Mensual	SERVICIO CALIDAD CONTACT CENTER AVANZADO	5.373,23 €	322,39 €	5.695,62 €	0,5	2.847,81 €	68.347,44 €
CALIDAD	S-QCC-003	Mensual	Mensual	SERVICIO CALIDAD CONTACT CENTER BASICO	4.631,42 €	277,89 €	4.909,31 €	0,4	1.963,72 €	47.129,38 €
									97.906,76 €	2.349.782,24 €

Las tarifas aplicables son las recogidas en la última Orden de Tarifas de SANDETEL, o Resolución de actualización de éstas, por Consejería de la que dependa SANDETEL como medio propio personificado, vigentes en el periodo de prestación del servicio en cada caso considerando que de esta forma se cumplirá con el mandato establecido en el art. 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por el que se recoge que las tarifas deben representar los costes reales de realización de las unidades producidas. Las tarifas vigentes en el momento de la prestación de los servicios serán las aplicables a la facturación de dichos servicios.

Para el cálculo de los costes del presente encargo se han usado los perfiles y tarifas aprobadas por “RESOLUCIÓN DE LA AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA POR LA QUE SE ACTUALIZAN LAS TARIFAS APLICABLES A LAS ACTUACIONES A REALIZAR POR LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. MEDIO PROPIO, EN EJECUCIÓN DE LOS ENCARGOS QUE RECIBA DE LOS PODERES ADJUDICADORES” de fecha 6/06/2024 al amparo de los establecidos en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

El pago de los servicios se realizará acorde a la actuación mensual efectivamente realizada, mediante certificaciones mensuales aprobadas por el director del proyecto, previa presentación de las correspondientes facturas en la que conste la aplicación de los perfiles y tarifas incluidos en el anexo de tarifario de la mencionada Resolución del 6 de junio de 2024 de la Agencia Digital de Andalucía, que han de representar los costes reales de realización de las unidades producidas por el medio propio, debiendo contener justificadamente, en su caso, el porcentaje de gastos generales correspondientes.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN					
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA		FECHA		27/06/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELVWX7Y9R5H2CEP		PÁGINA		23/28

Las tarifas aplicables al presente encargo se actualizarán automáticamente conforme a las publicaciones de las Órdenes correspondientes durante la duración del mismo y con vigencia y aplicación acordes a lo dictado en dichas Órdenes y SANDETEL las aplicará en las siguientes facturas emitidas tras la entrada en vigor de cada actualización.

SANDETEL deberá informar expresamente a la persona Responsable del encargo, cualquier modificación del tarifario en vigor en cuanto sea publicado.

Sin embargo, en situaciones especiales, y siempre bajo aprobación previa del SAE, la facturación podrá abarcar un período mayor (eje. Un bimestre).

Respecto a la facturación, en el caso que se recurra a la subcontratación, deberán ser desagregados el coste incurrido en aplicación de tarifas y el coste efectivo por prestaciones subcontratadas, siendo éste último de aplicación en caso de que sea inferior a la aplicación de las tarifas."

11 Lugar de realización de los trabajos

Los trabajos se realizarán en las dependencias de SANDETEL o en el lugar que la dirección de los servicios del Servicio Andaluz de Empleo determine o autorice, incluyendo sedes del propio Servicio Andaluz de Empleo o de terceras empresas, siempre y cuando se garantice la correcta ejecución de los trabajos.

12 Propiedad de los trabajos, transferencia, seguridad y confidencialidad

12.1 Propiedad de los trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos, incluidos los datos contenidos en ellos, que fueran elaborados por SANDETEL como consecuencia de la ejecución del encargo, serán propiedad

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	FECHA	27/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELWVXA7Y9R5H2CEP	PÁGINA	24/28	

MARIA VICTORIA MARTIN-LOMEÑA GUERRERO		28/06/2024	PÁGINA 31/35
VERIFICACIÓN	BndJAS4C6WPGQQPD2FVBDKK3U6MQQN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

del Servicio Andaluz de Empleo, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello SANDETEL, autora material de los trabajos.

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

12.2 Transferencia tecnológica.

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

12.3 Confidencialidad y datos de carácter personal

La información, datos o especificaciones facilitadas por el Servicio Andaluz de Empleo al adjudicatario o al personal de su servicio, así como a los que hayan accedido con ocasión de la ejecución del contrato, deberán ser consideradas por éstos como confidenciales, no pudiendo ser objeto, total o parcial, de publicaciones, copia, utilización, cesión o préstamo a terceros.

El adjudicatario (y el personal a su servicio) queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con otros fines a los indicados en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, sin el consentimiento expreso, por escrito, del Servicio Andaluz de Empleo.

El adjudicatario y el personal a su servicio no podrá acceder a aquellas informaciones, datos y documentos no directamente relacionados con el objeto del contrato.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	FECHA	27/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELVWXA7Y9R5H2CEP	PÁGINA	25/28	

MARIA VICTORIA MARTIN-LOMEÑA GUERRERO		28/06/2024	PÁGINA 32/35
VERIFICACIÓN	BndJAS4C6WPGQQPD2FVBDK3U6MQQN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En todo caso, el adjudicatario será responsable de los daños y perjuicios que el incumplimiento de las obligaciones enumeradas en esta cláusula pudiera derivarse para la Agencia o para terceras personas.

En relación con los datos personales, se mantendrá una relación de aquellos tratamientos de datos de carácter personal necesarios para la prestación de los servicios contratados, especificando la descripción, la finalidad, el objeto y los datos de carácter personal a tratar. En dichos casos, el adjudicatario actuará en calidad de Encargado de tratamiento y se registrará por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGD), el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante RGPD) y la normativa de desarrollo.

Con relación a lo anterior se indica que:

- El objeto del encargo es: La asistencia técnica, suministro y gestión en materia de telecomunicaciones y servicios avanzados para el empleo del Servicio Andaluz de Empleo a SANDETEL.
- El tratamiento tendrá una duración equivalente al periodo de ejecución del encargo.
- Los datos personales que pueden tratarse dentro del marco del encargo son los siguientes: Nombre y apellidos, DNI, teléfono, dirección, fecha de nacimiento, correo electrónico, discapacidad (sin indicar ningún detalle ni grado de la misma) y la voz de los usuarios y de los agentes telefónicos registrada en la grabadora.
- Así mismo se incluirá la voz de los agentes telefónicos y sus coordinadores en el ámbito de la formación requerida para el desempeño de su puesto de trabajo, y de cualquier otra persona que pueda participar en la misma.
- Las categorías de los interesados son: personas físicas inscritas como demandantes o usuarias de algún servicio del Servicio Andaluz de Empleo y/o solicitantes de información en relación con los servicios y las competencias del Servicio Andaluz de Empleo.

Los datos personales tratados en el ámbito del encargo, tendrán carácter confidencial y solo podrán ser usados por cualquiera de las partes en pro de la mejora de la calidad del servicio prestado, previa autorización del Servicio Andaluz de Empleo, como responsable último de los datos.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	FECHA	27/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELWVXA7Y9R5H2CEP	PÁGINA	26/28	

MARIA VICTORIA MARTIN-LOMEÑA GUERRERO		28/06/2024	PÁGINA 33/35
VERIFICACIÓN	BndJAS4C6WPGQQPD2FVBDDK3U6MQQN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

12.4 Seguridad

Para asegurar el acceso, la integridad, la disponibilidad, la autenticidad, la confidencialidad, la trazabilidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que son objeto de la presente contratación, el adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento de:

- La política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones de la Junta de Andalucía.
- La política de Seguridad Interior, Seguridad TIC y de Protección de Datos de Carácter Personal en el ámbito de la Agencia (Resolución de 14 de marzo de 2023, BOJA número 74 de 20/04/2023), así como la normativa y procedimientos de seguridad que la desarrollan.
- El Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, en cuanto a la adopción de medidas de seguridad de los servicios de administración electrónica, debiendo asumir el adjudicatario expresamente que aquellos servicios de administración electrónica que puedan incluirse en el presente contrato se realizarán a través de la infraestructura tecnológica del adjudicador.
- Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos del Centro Criptológico Nacional - Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (guías CCN-STIC), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.ccn-cert.cni.es/>), así como a las recomendaciones de AndalucíaCERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.
- Para ello, y en función de la categorización de cada sistema de información con que se podría trabajar (existiendo sistemas de nivel bajo, medio y alto), se aplicarán las medidas de seguridad correspondientes del Anexo II del ENS.

En cumplimiento del artículo 13 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, el contratista de la seguridad deberá designar un POC (Punto o Persona de Contacto) para la seguridad de la información tratada y el servicio prestado, que cuente con el apoyo de los órganos de dirección, y que canalice y supervise, tanto el cumplimiento de los requisitos de Ciberseguridad y las comunicaciones relativas a la seguridad de la información y la gestión de los incidentes para el ámbito de dicho servicio. Dicho POC de seguridad será el propio responsable de Ciberseguridad del contratista, formará parte de su

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	FECHA	27/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELWVXA7Y9R5H2CEP	PÁGINA	27/28	

MARIA VICTORIA MARTIN-LOMEÑA GUERRERO		28/06/2024	PÁGINA 34/35
VERIFICACIÓN	BndJAS4C6WPGQQPD2FVBDDK3U6MQQN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

área o tendrá comunicación directa con la misma, y su identificación se comunicará SOC (Centro de Ciberseguridad de Andalucía), a través de la persona Responsable de Seguridad TIC del organismo contratante.

El adjudicatario atenderá a los requerimientos que se realicen en el marco de los procesos de gestión de la seguridad TIC del Servicio Andaluz de Empleo a través de su Unidad de Seguridad TIC, y los aprobados por la dirección técnica realizados por los diferentes organismos de la Junta de Andalucía que la dirección autorice, como la Agencia, la Dirección General de Estrategia Digital o bien los de Agencia Digital de Andalucía.

JEFE DEL SERVICIO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN SECTORIAL DE EMPLEO

FRANCISCO JAVIER GARCÍA DE QUIRÓS GARCÍA

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA DE QUIROS GARCIA	FECHA	27/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmC7WH98JQYELVWXA7Y9R5H2CEP	PÁGINA	28/28	

MARIA VICTORIA MARTIN-LOMEÑA GUERRERO		28/06/2024	PÁGINA 35/35
VERIFICACIÓN	BndJAS4C6WPGQQPD2FVBDDK3U6MQQN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	