



RESOLUCIÓN DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO POR LA QUE SE PRORROGA LA ENCOMIENDA DE GESTIÓN A LA EMPRESA PÚBLICA 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”, APROBADA MEDIANTE RESOLUCIÓN DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO DE 17 DE AGOSTO DE 2017.

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Mediante Resolución de 17 de agosto de 2017 del Servicio Andaluz de Empleo, se encomienda a la empresa pública Sociedad Andaluza para el Desarrollo de Telecomunicaciones, S. A. (en adelante SANDETEL) la gestión de los servicios de “Apoyo y Asesoramiento Permanente en Materia de Telecomunicaciones y Servicios Avanzados para el Empleo”.

SEGUNDO.- Para la financiación de las actividades se autorizó un presupuesto máximo de NOVECIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVA EUROS CON VEINTIOCHO CÉNTIMOS DE EURO (988.799,28 €).

TERCERO.- Dicha Resolución contempla, en su Resolutorio TERCERO, que la Encomienda de Gestión tendrá una duración de 11 meses, a contar desde el día 19 de agosto de 2017, siendo posible su prórroga y/o ampliación por el periodo necesario para la terminación de las actuaciones objeto de la misma mediante resolución del órgano competente. Todo ello, sin perjuicio de la vinculación de la encomienda a las disponibilidades presupuestarias existentes.

CUARTO.- El objeto de la encomienda, tal y como se indica en el Proyecto Técnico es la ejecución de los servicios de “Apoyo y Asesoramiento Permanente en Materia de Telecomunicaciones y Servicios Avanzados para el Empleo” a través de 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.

C/ Leonardo Da Vinci, 19B. 41092 Sevilla
Tel. 955 033 100.

FIRMADO POR	MANUEL CABALLERO VELAZQUEZ	18/07/2018	PÁGINA 1/5
VERIFICACIÓN		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Servicio Andaluz de Empleo CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO

Teniendo en cuenta este objetivo y dado el crecimiento en el número de servicios ofertados por el Servicio Andaluz de Empleo, se hace necesario la evolución de estas actuaciones destinadas a la población andaluza, adaptando y consolidando las herramientas que hasta ahora se han venido utilizando en el desarrollo de estos servicios y desarrollando nuevas soluciones que mejoren la calidad de los servicios y que constituyan una garantía en las actuaciones realizadas, facilitando el acceso al empleo y a los servicios destinados a la mejora de la empleabilidad, y optimizando todos los recursos disponibles.

QUINTO.- Para continuar proporcionando al Servicio Andaluz de Empleo servicios de apoyo y asesoramiento permanente en materia de telecomunicaciones y servicios avanzados para el empleo, se hace necesaria la prórroga de la encomienda que se cita, al persistir en la actualidad las causas que la motivaron.

En este sentido, se mantiene la necesidad de seguir llevando a cabo las tareas que conforman los servicios especializados de soporte que la entidad SANDETEL viene realizando y que se encuentran descritas en el Proyecto Técnico de la encomienda, siendo éstas las siguientes:

- **Servicio 1.- Aproximación y Difusión de Servicios a la Ciudadanía.** Permitirá la difusión de los servicios del Servicio Andaluz de Empleo a la ciudadanía y el acercamiento de los mismos a estos. A través de sms, correo electrónico y /o llamada telefónica se informará a la ciudadanía de las ofertas de empleo, los servicios de orientación para el empleo, puesta en marcha de nuevos programas para fomento de empleo de calidad, así como otros servicios en el ámbito de sus competencias.
- **Servicio 2.- Consulta de la disponibilidad de las personas candidatas a Ofertas de Empleo.** El objetivo es 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
- **Servicio 3.- Evaluación de los Servicios prestados.** Este servicio, permite obtener una valoración de los servicios ofrecidos por el Servicio Andaluz de Empleo mediante la realización de encuestas telefónicas a las personas usuarias de los mimos.
- **Servicio 4.- Citas Previas.** Permite a los ciudadanos obtener citas previas en las Oficinas del Servicio Andaluz de Empleo para acudir a las oficinas de empleo (llamadas entrantes), evitando esperas incómodas y optimizando la gestión de los técnicos encargados de atenderlos. Igualmente, a través de este servicio se puede asignar cita a los demandantes para la participación en diversos programas para el empleo (llamadas salientes).

SEXTO.- Las líneas de actuación encaminadas a la implantación y gestión de esta encomienda, se agrupan en:

C/ Leonardo Da Vinci, 19B. 41092 Sevilla
Tel. 955 033 100.

FIRMADO POR	MANUEL CABALLERO VELAZQUEZ	18/07/2018	PÁGINA 2/5
VERIFICACIÓN		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Línea 1. Control Operativo: inspecciones, comunicaciones operativas, desarrollo de instrucciones, pruebas escritas para comprobar nivel de competencia agente, coordinación entre unidades, evolución de la plataforma y agente, etc.

Línea 2 Formación: planificación y realización de actividades formativas, eficacia de las formaciones, valoraciones percepción de los alumnos, registros asociados, ficha personalizada resultados funciones agente, etc.

Línea 3. Gestión de incidencias: Comunicación de incidencias, tipología asociada, medidas tomadas, plazos de resolución.

Línea 4. Gestión de Quejas/Reclamaciones/Incumplimientos: origen de la queja, análisis de las causas, medidas adoptadas, seguimiento de las actividades para eliminar las causas, etc.

Línea 5. Gestión de procesos: seguimientos de los procesos del Call Center, medición periódica de los indicadores asociados, medidas para la corrección de incumplimientos, información para la mejora de los procesos, etc,

Línea 6. Análisis de Datos: desarrollo y elaboración de informes de seguimiento mensuales, informes de análisis de datos, informes de idoneidad técnica, reuniones semanales etc.

SÉPTIMO.- Como consecuencia de lo anterior y persistiendo las causas y razones de interés público que justificaron la formalización de la encomienda como modo de prestación de este servicio, procede aprobar la presente prorrogación al objeto de ampliar la duración de la encomienda. El plazo de ejecución será desde el día siguiente a la finalización de la actual encomienda, el 19 de julio de 2018, hasta transcurrido un mes desde el inicio de la ejecución del nuevo contrato que se está tramitando por el SAE para garantizar la transferencia de la prestación de los servicios y en todo caso, por un plazo máximo de nueve meses desde la resolución de prorrogación.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- La competencia para dictar la presente Resolución corresponde al Presidente del Servicio Andaluz de Empleo, a tenor de lo establecido en el artículo 7 del Decreto de la Presidenta 12/2017, de 8 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías; en el Decreto 210/2015, de 14 de julio, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio; en el artículo 10.2.O) de los Estatutos del Servicio Andaluz de Empleo, aprobados mediante Decreto 96/2011, de 19 de abril; en el artículo 7.C) de la Ley 4/2002, de 16 de diciembre, de creación del Servicio Andaluz de Empleo y por lo establecido en el artículo 106.2.A) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

SEGUNDO.- El artículo 9.2.E) de la Ley 4/2002, de 16 de diciembre, de creación del Servicio Andaluz de Empleo, establece que corresponderá a la Dirección Gerencia “Todas aquellas
C/ Leonardo Da Vinci, 19B. 41092 Sevilla
Tel. 955 033 100.

FIRMADO POR	MANUEL CABALLERO VELAZQUEZ	18/07/2018	PÁGINA 3/5
VERIFICACIÓN		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Servicio Andaluz de Empleo CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO

(competencias) que le atribuyan los Estatutos, la normativa vigente y las que le sean delegadas”. En virtud del Resolutorio primero. 2.A) de la Resolución de 28 de noviembre de 2012, 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, se delega en la persona titular de la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Empleo (...) las encomiendas de gestión que puedan formalizarse por la Agencia. Resolución que en la actualidad sigue vigente conforme a lo establecido en la Disposición Transitoria Segunda del Decreto 210/2015 de 14 de julio por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio.

TERCERO.- Según lo establecido en el artículo 106 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía, las Consejerías y sus agencias podrán ordenar a las sociedades mercantiles y fundaciones del sector público andaluz la ejecución de actividades o cometidos propios de aquellas.

CUARTO.- SANDETEL es una empresa instrumental de la Junta de Andalucía, constituida por el 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 es el fomento de actividades relacionadas con el desarrollo de las telecomunicaciones y la gestión y el desarrollo de sistemas e instalaciones de telecomunicación del sector público andaluz y, en general, el desarrollo de proyectos derivados de la implantación de nuevas tecnologías de comunicación.

QUINTO.- En todo lo no previsto en la presente Resolución, se estará a lo establecido en la Resolución de 17 de agosto de 2017, del servicio Andaluz de Empleo por la que se encomienda a la empresa pública Sociedad Andaluza para el Desarrollo de Telecomunicaciones, S. A. (SANDETEL) la gestión de los servicios de “Apoyo y Asesoramiento Permanente en Materia de Telecomunicaciones y Servicios Avanzados para el Empleo”.

VISTOS los antecedentes de hecho y las demás normas de general aplicación y pertinente aplicación:

RESUELVE

PRIMERO.- Prorrogar la actual encomienda de gestión “Apoyo y asesoramiento permanente en materia de telecomunicaciones y servicios avanzados para el empleo”, por un periodo máximo de 9

C/ Leonardo Da Vinci, 19B. 41092 Sevilla
Tel. 955 033 100.

FIRMADO POR	MANUEL CABALLERO VELAZQUEZ	18/07/2018	PÁGINA 4/5
VERIFICACIÓN		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Servicio Andaluz de Empleo
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO

meses. El plazo de ejecución será desde el día siguiente a la finalización de la actual encomienda, el 19 de julio, hasta transcurrido un mes desde el inicio de la ejecución del nuevo contrato que se está tramitando por el SAE para garantizar la transferencia de la prestación de los servicios.

SEGUNDO.- Para la financiación de estas actividades, se autoriza un presupuesto máximo de 809.017,59 euros (ochocientos nueve mil diecisiete euros con cincuenta y nueve céntimos de euro), no sujeto a IVA. Dicho importe se consignará con cargo a la partida presupuestaria que a continuación se indica:

1539010000 G/32L/22709700 01

TERCERO.- Para la ejecución de los trabajos objeto de la encomienda a SANDETEL se deberán llevar a cabo las actividades que se detallan exhaustivamente en el Proyecto Técnico. El pago de los trabajos se realizará conforme a lo establecido en la Resolución firmada con fecha 17 de agosto de 2017 y el Proyecto Técnico Encomienda de Servicios de “Apoyo y asesoramiento permanente en materia de telecomunicaciones y servicios avanzados para el empleo”

CUARTO.- Notificar el contenido de la presente resolución a la Empresa pública SANDETEL S.A., para su conocimiento.

La presente Resolución agota la vía administrativa, por lo que contra ella podrá interponerse potestativamente Recurso de Reposición ante la Presidencia del Servicio Andaluz de Empleo en el plazo de un mes a contar desde el siguiente a la notificación de la presente Resolución, en los términos previstos en los artículos 123 y 124, Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o Recurso Contencioso-Administrativo ante el Juzgado de los Contencioso-Administrativo de Sevilla en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación, en los términos previstos en los artículos 8.2.a), 25, 45 46 y demás concordantes de la Ley 29/1998, de 13 de julio de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

LA PRESIDENTA DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO

P.D. EL DIRECTOR GERENTE

(Resolución de 28-11-12, BOJA 238 de 05-12-12)

C/ Leonardo Da Vinci, 19B. 41092 Sevilla
Tel. 955 033 100.

FIRMADO POR	MANUEL CABALLERO VELAZQUEZ	18/07/2018	PÁGINA 5/5
VERIFICACIÓN		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	