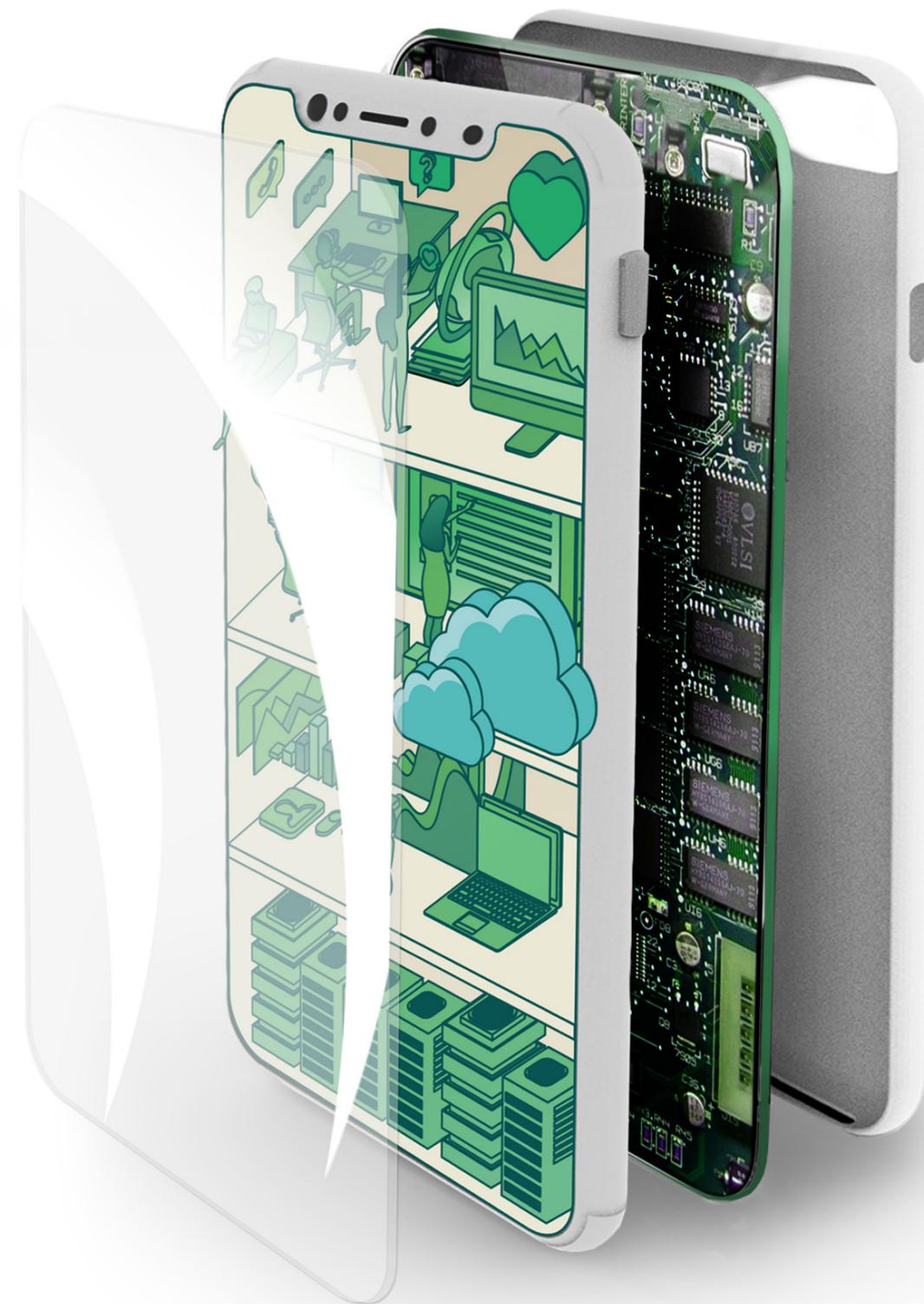


# SANDETEL

CATÁLOGO DE SERVICIOS





# GUÍA DE USO | CÓMO NAVEGAR POR EL PORTFOLIO



INICIO



SIGUIENTE ARTÍCULO

Clica sobre las flechas de dirección para pasar de un servicio del portfolio a otro.



ARTÍCULO ANTERIOR

Clica sobre las flechas de dirección para pasar de un servicio del portfolio a otro.



CONTINUAR ARTÍCULO

Estas flechas te permitirán navegar por un mismo artículo continuando la lectura del mismo.



CLIC

Amplía información clicando sobre los diferentes pictogramas del portfolio para ampliar la información.



# ÍNDICE


# NUESTRA RAZÓN DE SER

“ SANDETEL  
lleva 20 años siendo  
el corazón tecnológico  
de la Junta  
de Andalucía ”

Vivimos en un momento en el que la globalización y las tecnologías digitales están transformando radicalmente la vida diaria de las personas y el modo en que la sociedad se organiza a nivel mundial. Los cambios más relevantes y de mayor impacto que se han producido en las últimas décadas en nuestra sociedad, son fruto de una revolución tecnológica sin precedentes. Ningún agente de los ámbitos económico, social y político escapa a esta metamorfosis tecnológica.

En este contexto, a lo largo de las tres últimas décadas, Andalucía ha vivido una transformación estructural difícilmente comparable a ninguna otra región española. Nuestra Comunidad partía de una situación especialmente compleja, con graves carencias en cuanto a desarrollo social, educativo, económico y, muy especialmente, tecnológico.

Una vez atendido lo prioritario (infraestructuras y servicios sociales básicos) el Gobierno andaluz estableció el desarrollo tecnológico como un objetivo básico para la Segunda Modernización de la Región. Esta apuesta decidida permitió el desarrollo de las infraestructuras tecnológicas necesarias, el apoyo a la modernización de miles de empresas andaluzas, y la implantación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los servicios educativos, sanitarios y todos aquellos que afectan a la relación entre instituciones públicas y ciudadanía.

# ¿SABÍAS QUÉ?

- 1** SANDETEL gestiona la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, la mayor red corporativa de telecomunicaciones de España y una de las mayores de Europa, dando cobertura a 220.000 empleados públicos y a unas 10.800 sedes y centros de trabajo de la Junta de Andalucía. Cuenta con más de 160.000 extensiones de telefonía fija y móvil.
- 2** El correo electrónico de los empleados públicos de la Junta de Andalucía (@juntadeandalucia.es) es gestionado y administrado por técnicos de SANDETEL, en un mes este servicio gestiona más de 30.000.000 de correos electrónicos.
- 3** SANDETEL contribuye a tener una administración más segura, gestionando Andalucía CERT, el Centro de Seguridad TIC de la Junta de Andalucía.
- 4** SANDETEL gestiona la primera Red Wifi de la Junta de Andalucía.
- 5** SANDETEL comparte lo que desarrolla, seguro que has oído hablar de "guadalinux", ahora te sonará "GECOS", su versión profesional. SANDETEL colabora en la gestión de su desarrollo.
- 6** A través del proyecto Consulta Teleco, SANDETEL ha resuelto el 100% de las consultas realizadas en 2017 por los ayuntamientos andaluces en materia de telecomunicaciones. Así mismo, colabora activamente en la Estrategia de Impulso del Sector TIC Andalucía 2020.
- 7** SANDETEL gestiona dos Centros de Datos, un espacio de 750 metros cuadrados, con nivel de Eficiente en el uso de la Energía según la Organización "the green grid".

# ¿SABÍAS QUÉ?

**8** Los sistemas de Información de ocho Consejerías y del Servicio Andaluz de Empleo, se encuentran alojados en más de 3.5000 servidores de las plataformas tecnológicas de SANDETEL y son gestionadas por su equipo técnico.

**9** SANDETEL gestiona el portal de transparencia que más solicitudes de información tramita a nivel nacional, 3.873, más del doble que Madrid y Cataluña.

**10** Si alguna vez ha pedido cita para la ITV, consultado sobre universidades, consumo, industria, caza, tributos, vivienda o empleo, sepa que SANDETEL se encarga de su gestión con más de 5 millones de interacciones telefónicas por año.

**11** SANDETEL vela por la seguridad de sus datos facilitados a la Administración pública.

**12** Prácticamente, todas las personas que trabajan en la junta de Andalucía utilizan a diario algunas de las plataformas web y herramientas informáticas que SANDETEL desarrolla y mantiene con éxito.

**13** SANDETEL tiene desplegados más de 2.000 puntos de acceso en sedes de la Junta de Andalucía cuya capacidad equivalente podría proporcionar Wifi a todas las calles, plazas y parques de Sevilla Capital, pudiendo gestionar a la vez la conexión de más de 100.000 ciudadanos (15% de la población).

**14** Más de 600.000 andaluces se benefician de las acciones formativas desarrolladas por Andalucía Compromiso Digital, iniciativa puesta en marcha desde hace más de una década por la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio en colaboración con SANDETEL.





# ¿POR QUÉ ELEGIR SANDETEL?



“ SANDETEL cuenta con una amplia experiencia en trabajos de consultoría y asistencia técnica, fruto de sus más de 20 años de experiencia en la ejecución de servicios y proyectos a la Junta de Andalucía. ”



# ¿POR QUÉ ELEGIR SANDETEL?



# MODELO DE GESTIÓN: FAMILIA DE SERVICIOS

“ Las familias de servicios del modelo, son agrupaciones de servicios, proyectos o productos que se corresponden con alguna de las principales funciones de la gestión de las TIC. ”

**S**ANDETEL actúa sobre toda la cadena de valor en la prestación de servicios TI y ofrece en cada una de las fases del ciclo de vida del servicio su conocimiento y experiencia en la materia.

El modelo de gestión de servicios se basa en la idea de que las actividades de carácter más estratégico y más cercanas a la lógica de negocio, se realizan en una fase inicial de la mano de los organismos, para seguidamente ejecutar la estrategia a través de la puesta en marcha de los servicios tecnológicos que den respuesta a los objetivos estratégicos planteados en la primera fase. Desde SANDETEL consideramos que de esta forma, se asegura un alineamiento adecuado entre negocio y tecnología, evitando las pérdidas de control y de conocimiento que conducen a dependencias indeseables en el corto plazo y, a medio y largo plazo, a la no consecución de los objetivos estratégicos planteados con la eficiencia y eficacia requeridas.



# SERVICIOS SANDETEL

## SOMOS SANDETEL

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL). Es una sociedad pública, participada íntegramente en su capital por la Junta de Andalucía y adscrita a la Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad.

## NUESTRA MISIÓN

Nuestra misión es contribuir a la modernización de la administración de la Junta de Andalucía a través del desarrollo de proyectos y la prestación de servicios TIC que sean fuente de calidad, eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos; así como impulsar el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento en Andalucía.

## NUESTRA VISIÓN

Contribuir de manera transparente y comprometida a la modernización de la Junta de Andalucía a través de la tecnología; centrada en actividades de valor para el desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, y conformada por un equipo humano altamente cualificado y comprometido con la Misión, Visión y Valores de la compañía.



Fases del ciclo de vida de un servicio TIC

- Definición y Diseño
- Desarrollo
- Operaciones

# SOCIEDAD DIGITAL

**P**ara afrontar y responder a los retos y desafíos a los que se enfrenta la Junta de Andalucía en la nueva era digital como prestadora de servicios públicos, es necesario construir una visión estratégica que defina y articule las políticas públicas y actuaciones a poner en marcha para el desarrollo eficaz de sus procesos y su relación con la ciudadanía, así como para que por medio de las TIC se genere conocimiento y riqueza en la región, a través de la plena incorporación de la administración, la ciudadanía y las empresas a la Sociedad Digital.



# 011. CONSULTORÍA DESARROLLO SIC

Las políticas de desarrollo de la Sociedad de la Información son cada vez más importantes, fundamentalmente por la extraordinaria contribución de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) al crecimiento de la economía y al bienestar social. La aplicación y uso de las TIC conlleva muchos beneficios pero también muchos retos asociados, que son necesarios abordar a fin de garantizar el desarrollo de una Sociedad de la Información altamente productiva que sea la base económica de un bienestar social generalizado.

Los servicios de consultoría que ofrece SANDETEL en materia de desarrollo de Sociedad de la Información se materializan en actividades tales como:

- **El diseño, evaluación, planificación y ejecución de políticas, planes y programas para el desarrollo de la Sociedad de la Información en los ámbitos de la Sociedad Digital (ciudadanía, empresa y administraciones públicas).**
- **El asesoramiento empresarial en gestión de la innovación y de las TIC.**
- **Asesoramiento experto, gestión de proyectos y consultoría de telecomunicaciones a las administraciones públicas andaluzas, en los ámbitos tecnológico, legal y de negocio.**
- **El diseño y ejecución de estrategias y planes de formación para el desarrollo de la competencia digital dirigidos a ciudadanía, empresas y administraciones públicas.**



# 011. CONSULTORÍA DESARROLLO SIC

## APORTACIÓN DE VALOR

- Conocimiento de tendencias y marcos estratégicos para el desarrollo de la Sociedad de la Información en diferentes ámbitos geográficos (autonómico, nacional e internacional).
- Equipos de trabajo especializados por materias (ciudadanía digital, empresa digital, sector TIC, ...) y con gran experiencia en sus ámbitos específicos de actuación.
- Amplia experiencia en desarrollo y formación de competencias digitales, para ciudadanía y empresas.
- Intermediación e interlocución con los diversos agentes implicados (operadores de telecomunicación, reguladores, administraciones públicas, instaladores y la ciudadanía en general).
- Conocimiento experto en el derecho de las telecomunicaciones.

## CASOS DE ÉXITO

- Estrategia: Plan de Acción Andalucía Smart 2020, Plan Estratégico de Incorporación de la ciudadanía a la Sociedad y la Economía Digital, Plan de Acción de Empresa Digital, Estrategia de Impulso al Sector TIC Andalucía 2020, Estrategia de Infraestructuras de Telecomunicaciones de Andalucía 2020, Plan Estratégico Guadalinfo 2009-2013, Plan Andalucía Sociedad de la información 2007-2010.
- Proyectos dirigidos a la ciudadanía: Red de Centros de Acceso Público a Internet Guadalinfo, Andalucía Compromiso Digital (ACD).
- Proyectos dirigidos a las Administraciones Públicas: Modelo de Ayuntamiento Digital (Plataforma MOAD).
- Proyectos dirigidos a las empresas: Cheque Innovación, planes de capacitación a PYMES, programa Minerva, planes para la mejora de las capacidades de gestión en empresas TIC, valoración tecnológica de proyectos de inversión empresarial, programa de fomento de la excelencia empresarial.
- MERCURIO: Dotación de banda ancha a los espacios industriales de Andalucía.
- Consulta Teleco, la oficina de asesoramiento de telecomunicaciones para administraciones locales de Andalucía.
- INTELCO: Infraestructuras de telecomunicación en zonas sin cobertura de servicios.
- EMRed: Sistema de monitorización de emisiones radioeléctricas (EMR) generadas por los sistemas radioeléctricos (antenas de tv, telefonía móvil, etc.).
- PorTICo: Banda ancha móvil para municipios de menos de 20.000 habitantes.
- Proyecto de extensión de la Televisión Digital Terrestre (TDT) en Andalucía.

## LOGROS ALCANZADOS

**+600.000**  
andaluces

se han beneficiado de las acciones formativas desarrolladas por Andalucía Compromiso Digital.

**MOAD:** procedimientos catalogados, 5 diputaciones y más de 300 ayuntamientos en los que se ha desplegado la plataforma MOAD.

**+8.900**  
casos de asesoramiento AA.LL.

**+1.000**  
empresas han participado en acciones de incorporación de la innovación y las TIC, así como en acciones de desarrollo del sector TIC.

En apoyo al emprendimiento de base tecnológica:

- **96 empresas andaluzas participantes desde la puesta en marcha del programa Minerva.**
- **120 empresas andaluzas han iniciado su proceso de aceleración en alguno de los espacios de crowdworking de Andalucía Open Future desde su puesta en marcha.**

# 012.SEGURIDAD DIGITAL

**S**ANDETEL, consciente de la importancia que tiene para el buen funcionamiento de la Junta de Andalucía gestionar sus activos (información, procesos y sistemas) atendiendo a los estándares y buenas prácticas de seguridad aceptadas a nivel nacional e internacional, ofrece un servicio personalizado para ayudar a garantizar, de forma continuada en el tiempo, la seguridad de la información y los servicios digitales; identificando y minimizando los posibles riesgos vinculados a la seguridad digital y tratando de reducir los costes asociados a los incidentes que se produzcan. Este servicio incluye:

- **Asesoramiento en el desarrollo de políticas de seguridad TIC.**

- **Auditoría y adecuación en materia legal y normativa.**

- **Revisiones técnicas de sistemas y análisis de riesgos de seguridad de las tecnologías de la información (TI).**

- **Soporte a la implantación de sistemas de gestión de la seguridad de la información (SGSI).**

- **Diseño y desarrollo de planes de sensibilización en materia de seguridad TIC.**

- **Consultoría para el diseño, despliegue y operación de equipos de prevención, detección y respuesta a incidentes en seguridad TIC (CERT).**

- **CISO virtual**



“Construimos una verdadera fortaleza TI para los datos públicos de los andaluces”

# 012.SEGURIDAD DIGITAL



## APORTACIÓN DE VALOR

- Mejora de la confianza de la ciudadanía en los servicios públicos digitales y el correcto tratamiento de sus datos
- Mejora de la calidad de los servicios públicos basados en TIC y garantía del cumplimiento legal y normativo.

## CASOS DE ÉXITO

- Gestión de AndalucíaCERT, Centro de Seguridad TIC de Andalucía.
- Plan de Seguridad y Confianza digital 2014-2020.
- Plan Director de Seguridad de los Sistemas de Información y Telecomunicaciones de la Administración de la Junta de Andalucía (2010-2013).
- Decreto 70/2017, de 6 de junio, por el que se modifica el 1/2011 que establece la política de seguridad de las TIC en la Administración de la Junta de Andalucía.
- Desarrollo de proyectos de seguridad en diversos organismos de la Junta de Andalucía: RTVA, IECA, IAM,...
- Auditoría técnica de giro para la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas.
- Creación del Grupo de Respuesta a Incidentes de Seguridad.

## LOGROS ALCANZADOS

- SANDETEL, a través de AndalucíaCERT, presta apoyo en la gestión de incidentes a más de 80 organismos y entidades, habiendo gestionado desde 2017 más de **20.000** incidentes de seguridad.
- 17 proyectos de adecuación legal y normativa y 3 proyectos de auditoría y cumplimiento legal.
- Diversas acciones de sensibilización en las que han participado más de 80 altos cargos y más de 800 funcionarios de la Junta de Andalucía así como más de 1.000 empresas.

Oficina de apoyo a la seguridad TIC:

**128** consultas de 47 organismos distintos desde su puesta en marcha en 2017.

# 013.PRESENCIA EN INTERNET

“ Nuestro día a día consiste en ayudarte a tomar las mejores decisiones, diseñar y poner en marcha servicios y proyectos capaces de aportar mayor valor a la ciudadanía andaluza ”

La Junta de Andalucía es consciente de la importancia de estar presentes en Internet dado que el desarrollo de toda política y acción de carácter público se ha de beneficiar de las nuevas posibilidades y hábitos de consumo de Internet posibilitando la participación y la opinión en las decisiones de la Administración, a través de la interacción con la ciudadanía.

Nos encontramos ante un escenario donde lo importante hoy no es tanto estar sino cómo estar; es indiscutible valorar la opción de

abrir canales de comunicación digitales con los ciudadanos, pero lo realmente interesante es plantearse cómo gestionar con inteligencia la presencia en Internet para obtener retornos efectivos de la misma, con ojos y oídos en todos los foros donde sea necesario. En definitiva, tener una actitud de escucha y diálogo activa. El desafío está en determinar cómo las herramientas digitales pueden dar soporte a la estrategia y objetivos en los aspectos clave de creación de valor público que tienen encomendados los organismos.

SANDETEL, gracias a su dilatada experiencia, a su conocimiento de las necesidades del sector público y a su especialización, ofrece a las administraciones andaluzas un servicio integral de consultoría, que contempla desde la realización de un diagnóstico inicial, hasta la formulación y ejecución de los planes estratégicos y operativos correspondientes. Dicho servicio puede resultar de aplicación en las siguientes áreas:

- **Implementación de portales: Diseño y desarrollo web**
- **Gestión de contenidos**
- **Estrategia de portales web (arquitectura tecnológica, arquitectura de la información, usabilidad, estrategia de contenidos, etc.)**
- **Presencia en Redes Sociales**
- **Posicionamiento**
- **Reputación Online**
- **Gestión del Cambio**



# 013. PRESENCIA EN INTERNET

## APORTACIÓN DE VALOR

- Experiencia en los sistemas de gestión de contenidos más extendidos en Junta de Andalucía (Liferay, Drupal, OpenCMS).
- Experiencia en arquitectura de información, UX, HCI,...
- Conocimiento de las necesidades, particularidades, productos, metodologías y marcos de trabajo del sector público.
- Neutralidad de SANDETEL a la hora de diagnosticar y proponer.
- Servicio integral: Desde el diagnóstico al soporte técnico en el desarrollo y producción de sistemas.

## CASOS DE ÉXITO

- Proyectos para el portal de la Junta de Andalucía, su canal principal de comunicación institucional con ciudadanos, empresas e instituciones, así como asesoramiento y apoyo en la coordinación de la actividad en Redes Sociales de la institución.
- Consejería de Presidencia y Administración Local, Consejería de Economía y Conocimiento, Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, Consejería de Educación, Consejería de Salud, Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, Consejería de Justicia e Interior, Servicio Andaluz de Empleo.
- Cobertura de eventos: Encuentro de voluntariado Andalucía Compromiso Digital (ACD), Debate SIC, Jornadas Ciberacoso, etc.
- Gestión de la reputación online en proyectos con Andalucía es Digital, Andalucía Open Future, Andalucía Compromiso Digital, Consumo Responde, Proyecto Minerva, etc.
- Proyecto MIRA!: Nueva forma de relación entre la ciudadanía y la administración a través de Internet, mejorando la experiencia de los usuarios de los servicios web de los proyectos desarrollados por la Dirección General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información.

## LOGROS ALCANZADOS

# 9.842

Solicitudes de servicios gestionadas en 2017

- Asesoramiento en materia de presencia en Internet a más de 20 proyectos y organismos de la Junta de Andalucía.

Generación desde 2012 de

# +100

informes de monitorización y seguimiento de la presencia web de proyectos, organizaciones y eventos.

- Dinamización en redes sociales de más de 20 perfiles institucionales.

# 014. PROYECTOS EUROPEOS E INNOVACIÓN ABIERTA

Cada vez más, la participación en programas europeos se está convirtiendo en una necesidad, ya sea para financiar proyectos de innovación, para estar al tanto de lo que se desarrolla en Europa o por motivos de visibilidad de la propia organización. Sin embargo, los que en algún momento se han aproximado a este mundo saben que hay una serie de barreras que lo hacen muy difícil de conjugar con el día a día de la Administración. Entre ellas se pueden destacar la complejidad de los programas, la diversidad de agentes involucrados, los requisitos de participación, la agilidad de las convocatorias, el coste de elaboración de las propuestas de proyectos, el idioma, etc., de forma que, normalmente, las organizaciones no disponen ni del tiempo ni de los recursos necesarios para desarrollar esta actividad.

Esa situación le ocurrió a SANDETEL y por eso lleva desde el año 2014 dotándose de los recursos, la metodología y las herramientas administrativas necesarias para articular la participación en programas europeos de una forma ordenada e integrada con el resto de líneas de actividad de la organización.

Basada en esta experiencia y con la filosofía de acompañar al cliente durante todo el proceso, SANDETEL presta servicios de información, de consultoría de innovación y de oficina técnica de proyectos europeos.

## APORTACIÓN DE VALOR

- Conocimiento experto sobre la materia y sobre el entorno de la Junta de Andalucía
- Servicios integrados
- Puesta en marcha inmediata
- Garantía de independencia, transparencia y neutralidad frente a terceros
- Garantía de cumplimiento de la normativa pública y privada

## CASOS DE ÉXITO

- Desde el año 2017, la Consejería de Educación participa en el proyecto europeo CRISS, una experiencia de innovación educativa para desarrollar, evaluar y certificar la competencia digital del alumnado en los centros de enseñanza secundaria de toda Europa.
- En 2016 la Consejería de Salud y la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio de la Junta de Andalucía, en colaboración con Vodafone y SANDETEL, lanzaron un reto de innovación abierta para desarrollar una aplicación móvil (app) destinada a pacientes con EPOC (Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica).



# 015.CENTRO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Los contact center constituyen un área relevante en la Administración, no sólo por el hecho de disponer de ellos se asegura la prestación de un buen servicio, sino que es preciso tener claras las bases que deben regir sus operaciones para ofrecer un servicio óptimo, que proporcione una respuesta personalizada, confidencial, ágil, fiable y eficiente, lo que redundará en el incremento de la calidad percibida por el ciudadano, mayor eficiencia de la administración y menores costes.

Los Servicios de Atención al Ciudadano se constituyen como un elemento de apoyo a las políticas y estrategias de los organismos de la Junta. Se trata de una iniciativa puesta en marcha para atender, informar y orientar a la ciudadanía en las materias en que estas entidades son competentes.

Los servicios se configuran como una forma de atención no presencial, enfocada en las demandas que los ciudadanos realizan a los organismos a través de distintos canales de acceso: Teléfono, e-mail, web, redes sociales.



# 015.CENTRO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

## APORTACIÓN DE VALOR

- Precios muy competitivos debido a la economía de escala proporcionada por el alto volumen de contratación.
- Amplia experiencia en centros de atención, tanto por tamaño, como por variedad y complejidad en la materia de atención.
- Experiencia en servicios de alta especialización, con conocimiento experto sobre los procesos de la administración pública: tributos, industria, universidades, educación, emergencias, etc.
- Orientación a la calidad por procesos con servicios certificados en ISO-9001.
- Plataforma de comunicaciones propia, con alta agilidad en la gestión y sin costes de transferencia de llamadas dentro de la Red Corporativa de Telecomunicaciones.
- Implantación y uso de Sistemas de Información que permiten medir la prestación del servicio proporcionada, obtener la percepción de los ciudadanos sobre las iniciativas públicas y hacer más eficaces las respuestas.
- Conocimiento exhaustivo de aplicaciones propias de la administración pública: @Firma, sistemas de tramitación telemática, sistemas contables y tesoreros, sistemas de formación, etc.

## CASOS DE ÉXITO

- Centro de información y de servicios de la Junta de Andalucía.
- Servicio de Atención a la Ciudadanía de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.
- Servicio de Atención al Ciudadano de la Consejería de Economía y Conocimiento/Consejería Empleo, Empresa y Comercio.
- Servicio de Atención al Ciudadano para materias de vivienda (InfoVivienda).
- Servicio de Atención al Ciudadano en materias de Consumo (Consumo Responde).
- Servicio Integral de Información al Ciudadano en materias de Medioambiente.
- Centro de Información y Atención Tributaria de la Junta de Andalucía.
- Teléfono de Información a la Mujer.
- Cita previa ITV.
- Cita previa centro andaluz de empleo.

## LOGROS ALCANZADOS

**+1,5 millones**  
de interacciones  
gestionadas al año

- Diversas campañas de alto impacto: Construcción sostenible, nuevas becas, etc.
- Migración de la plataforma de comunicaciones a tecnología IP.

**+3 millones**  
de interacciones  
para cita previa

# 016.CENTRO DE SERVICIOS USUARIOS TIC

Los centros de atención al usuario constituyen un área de vital relevancia en la Administración, no sólo por el hecho de disponer de ellos se asegura la prestación de un buen servicio, sino que es preciso tener claras las bases que deben regir sus operaciones para ofrecer un servicio óptimo, que proporcione una respuesta personalizada, confidencial, ágil, fiable y eficiente, lo que redundará en el incremento de la calidad percibida por el usuario, mayor eficiencia de la organización y menores costes.

Los Centros de Servicio a Usuarios TIC (CSU) se constituyen como el punto de entrada y relación única de los usuarios con la estructura de soporte TIC.

Dentro de los procesos de soporte y gestión de los servicios TIC, el CSU desempeña una función fundamental y clave para la prestación de un servicio profesional, medible y con garantías hacia los usuarios finales.

El CSU garantiza que las incidencias, peticiones y consultas de los usuarios se resuelvan en plazo, mide los tiempos de gestión de servicio de los grupos de resolución de la estructura de soporte TIC, así como la percepción del servicio objetiva y subjetiva que el usuario TIC tiene del servicio que se le presta.



# 016.CENTRO DE SERVICIOS USUARIOS TIC

## APORTACIÓN DE VALOR

- Precios muy competitivos debido a la economía de escala proporcionada por el alto volumen de contratación.
- Amplia experiencia en centros de atención, tanto por tamaño, como por variedad y complejidad en la materia de atención.
- Experiencia en servicios de alta especialización, con conocimiento experto sobre los procesos de la administración pública: tributos, industria, universidades, educación, emergencias, etc.
- Orientación a la calidad por procesos con servicios certificados en ISO-9001.
- Implantación de sistemas de soporte a la operación como sistemas de service support, inteligencia de negocio, etc.
- Plataforma de comunicaciones propia, con alta agilidad en la gestión y sin costes de transferencia de llamadas dentro de la Red Corporativa de Telecomunicaciones.
- Conocimiento exhaustivo de aplicaciones propias de la administración pública: @Firma, sistemas de tramitación telemática, sistemas contables y tesoreros, sistemas de formación, etc.

## CASOS DE ÉXITO

- Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía.
- Centros Educativos Andaluces.
- Consejería de Economía y Conocimiento/Consejería de Empleo, Empresa y Comercio.
- CSU para los usuarios de Centros Guadalinfo.
- Consejería de Gobernación y Justicia.
- Consejería de Hacienda y Administración Pública.
- Programa Internet en las bibliotecas.
- Consejería de Fomento y Vivienda.

## LOGROS ALCANZADOS

**+700.000**  
interacciones  
gestionadas por año

**+200** aplicaciones  
distintas  
mantenidas

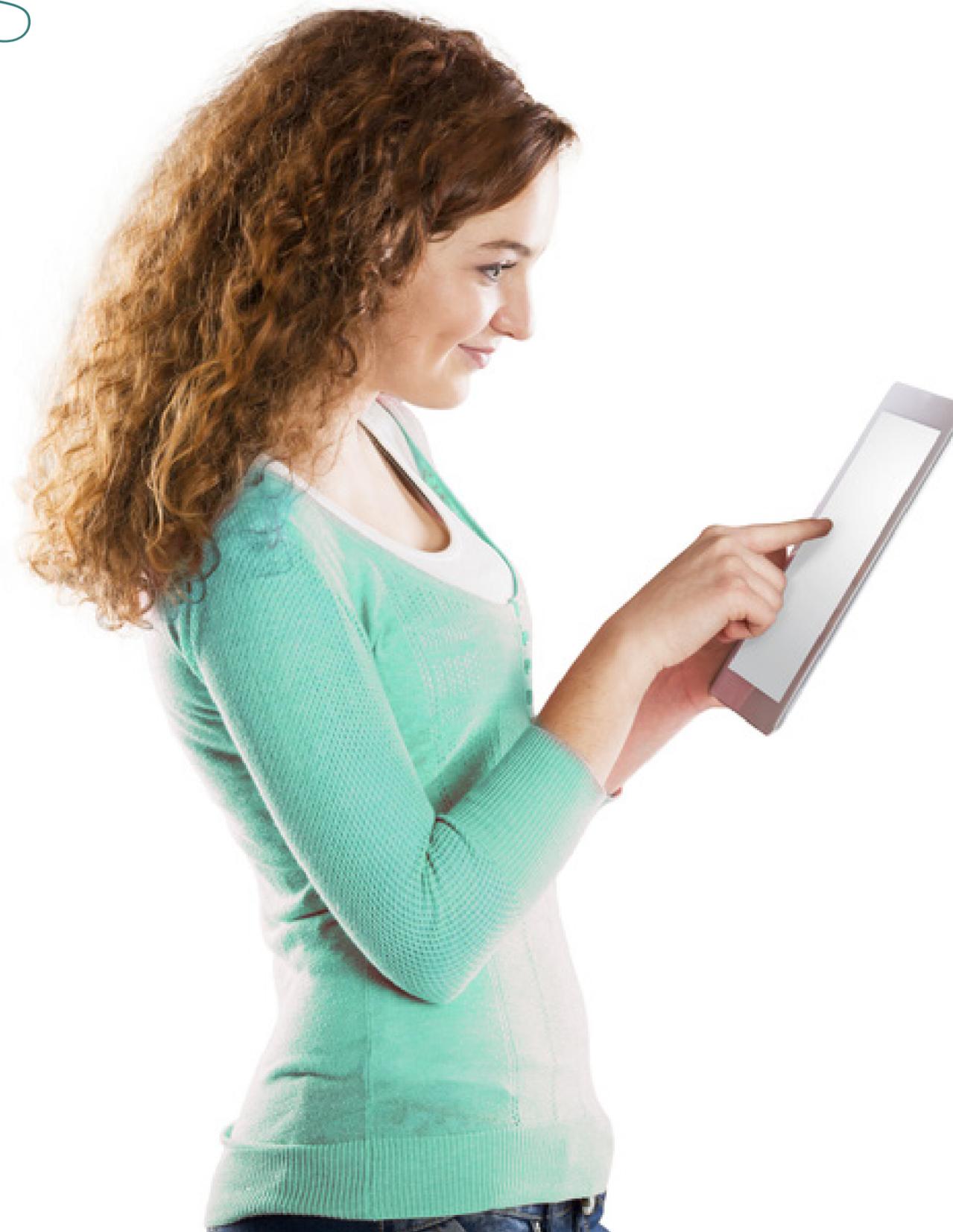
- Unificación de los Centros de Atención
- TIC de la Red de Centros Educativos
- Unificación de los Centros de Atención TIC de la Consejería de Hacienda y Administración Pública

# HERRAMIENTAS TI

**E**l desarrollo, mantenimiento y soporte de los sistemas de información es esencial para garantizar una prestación de servicios adecuada por parte de la Junta de Andalucía. Es imprescindible que estos sistemas se encuentren disponibles en todo momento y con un funcionamiento correcto tanto para los usuarios internos de la administración como para la ciudadanía.

Para ello, SANDETEL ofrece servicios referentes al desarrollo, implantación y mantenimiento integral de aplicaciones contando con un amplio conocimiento en productos, metodologías, legislación aplicable y marcos de trabajo.

Los servicios que se incluyen en esta familia cubren el ciclo de vida completo del proceso de desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones informáticas e incluye aspectos tales como la construcción de nuevas aplicaciones, soporte a usuarios finales y a usuarios expertos, formación, soporte especializado a otros equipos TIC, resolución urgente de correctivos, ejecución de pruebas de verificación y validación en distintos ámbitos, gestión de factorías, mantenimiento evolutivo, perfectivo y adaptativo, auditorías, definición de estrategias de calidad y generación de planes de pruebas.

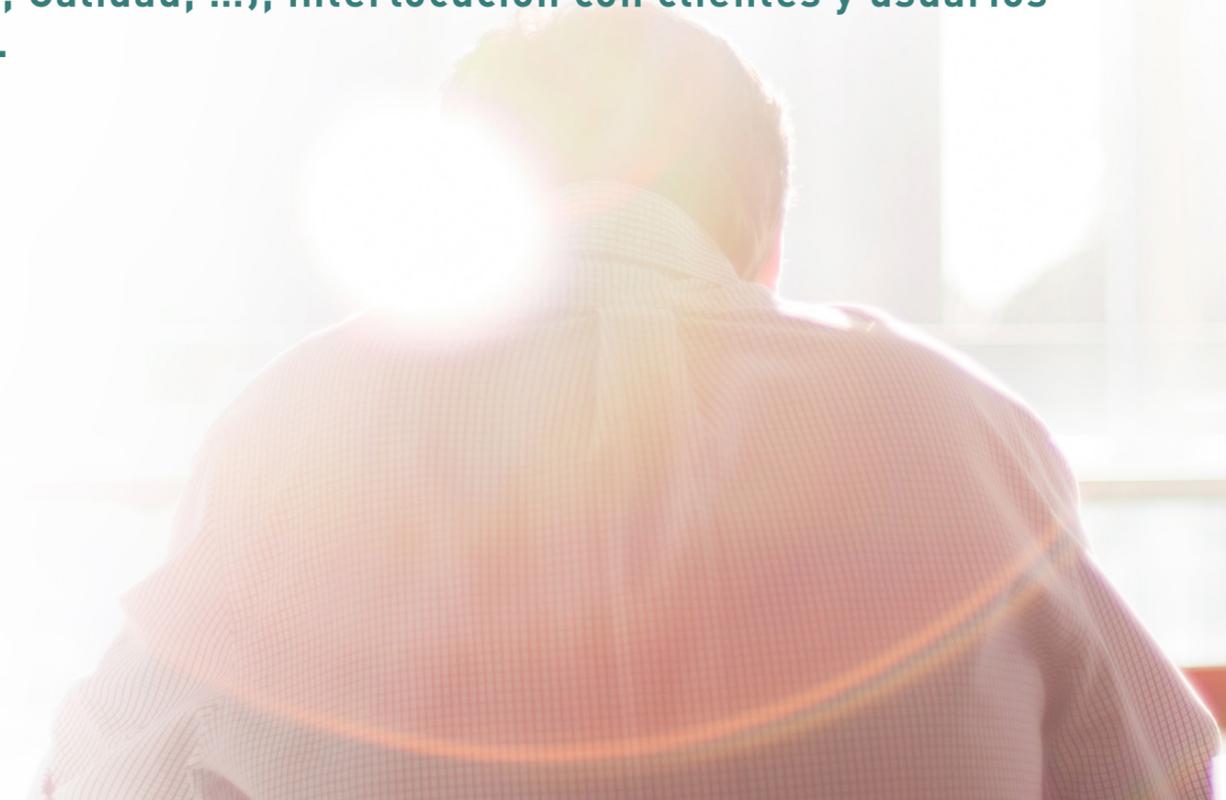


# 021. CONSULTORÍA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ELABORACIÓN DE PLANES DE SISTEMAS

Uno de los aspectos más importantes a tener en cuenta en la definición de los servicios públicos digitales que se ofrecen desde la Administración es la estrategia de sistemas de información que se defina para ofrecer el servicio y las soluciones especializadas con las que se cuente para optimizar los procesos y operaciones, pudiendo así ofrecer un servicio accesible, ágil y eficaz.

Los servicios de consultoría de sistemas de información que ofrecemos desde SANDETEL, están dirigidos a dar soporte a los organismos de la Junta de Andalucía en la toma de decisiones y a prestar apoyo y asesoramiento tanto en el diseño de los planes estratégicos de sistemas como en la coordinación y seguimiento de operaciones y proyectos de sistemas. Los servicios prestados en este ámbito se materializan en las siguientes actividades:

- **Coordinación de los distintos agentes que prestan servicios de TI (producción de sistemas, proveedores de desarrollo, etc.)**
- **Redacción de procedimientos internos y documentación del departamento TI, así como de la documentación para la relación con otras áreas, internas y externas.**
- **Elaboración de informes ejecutivos que sirvan a la toma de decisiones.**
- **Elaboración de planes de sistemas, y seguimiento de las actuaciones iniciadas para el cambio en TI.**
- **Coordinación de proyectos de implantación y desarrollo de sistemas, seguimiento de la actividad realizada por equipos de desarrollo, interlocución con otros equipos (Producción de Sistemas, Calidad, ...), interlocución con clientes y usuarios expertos.**



# 022. DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES INFORMÁTICAS

**E**l desarrollo de los sistemas de información en los que se apoyan los servicios públicos deben garantizar su disponibilidad, uso y funcionamiento correcto tanto para los propios usuarios internos de la administración como para la ciudadanía, por ello la creatividad y conocimiento profundo de la administración andaluza es fundamental para la creación y desarrollo de cualquier aplicación informática que se quiera diseñar. Además, las soluciones tecnológicas, una vez diseñadas, deben ir creciendo y madurando, adaptándose a las nuevas necesidades y demandas de los usuarios y a las nuevas normas jurídicas que regulan la situación que con esa tecnología se gestiona. Cualquier aplicación informática precisará de una constante inversión de iniciativa y talento y, por supuesto, recursos, en su posterior mantenimiento.

SANDETEL ofrece servicios de soporte al ciclo de vida completo de las aplicaciones informáticas, sobre cualquier plataforma (web, movilidad, aplicaciones de escritorio, administración electrónica, ...). Incluye las siguientes actividades:

- **Diseño y construcción de nuevas aplicaciones y sistemas de información.**

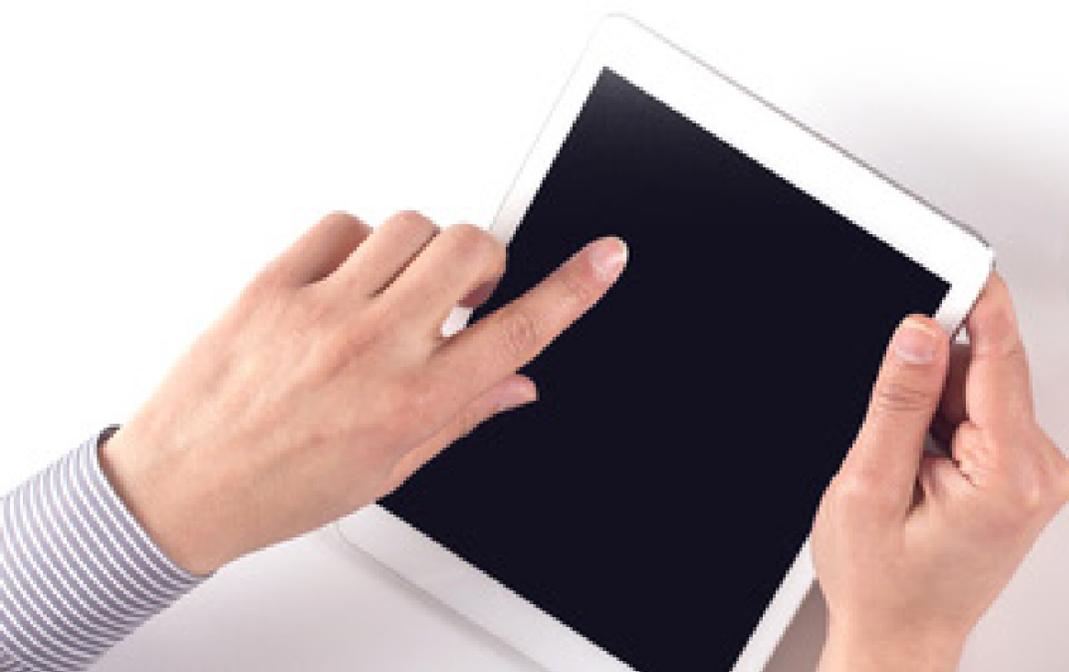
- **Soporte a usuarios finales y a usuarios de negocio. Formación.**

- **Soporte especializado a otros equipos TIC. Resolución urgente de correctivos.**

- **Ejecución de pruebas de verificación y validación en distintos ámbitos (funcionales, técnicos, seguridad, rendimiento, ...).**

- **Mantenimiento evolutivo, perfectivo y/o adaptativo.**

- **Auditorías de calidad de software, definición de estrategias de calidad y generación de planes de pruebas.**



# 022. DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES INFORMÁTICAS

## APORTACIÓN DE VALOR

- Conocimiento del entorno de la Junta de Andalucía: herramientas y servicios horizontales, metodologías, legislación aplicable y marcos de trabajo.
- Medio propio ajeno a intereses privados, y personal especializado.
- Garantía de independencia, transparencia y neutralidad frente a terceros.

## CASOS DE ÉXITO

- Oficinas virtuales y plataformas de tramitación integradas con sistemas de e-Administración (VEA, Ptw@ndA, Trew@, PCT, ...).
- Herramientas horizontales: Correo Junta de Andalucía, Portafirmas, Infocor, NAOS, Platina, eCO, Red Profesional, SIGC, Agenda, GUIA, Avisos Junta, Mensajería, etc.
- Sitios Web: Portal de la Junta de Andalucía, e-BOJA, Radio y Televisión de Andalucía, Consejería de Justicia e Interior, Servicio Andaluz de Empleo, SANDETEL, etc.
- Apps móviles: Avisos Junta y Mensajería Instantánea.
- Herramientas verticales: HERMES, Herramientas RCJA (SIO).
- Distribuciones GNU/Linux: Gecos y Guadalinux.

## LOGROS ALCANZADOS

Gestión de

**30.000.000**

correos electrónicos/mes

Gestión de

**4.600.000**

páginas web portal Junta de Andalucía/mes

Gestión de ciclo de vida de

**+1.000.000**

de servicios de telecomunicaciones

**63.771**

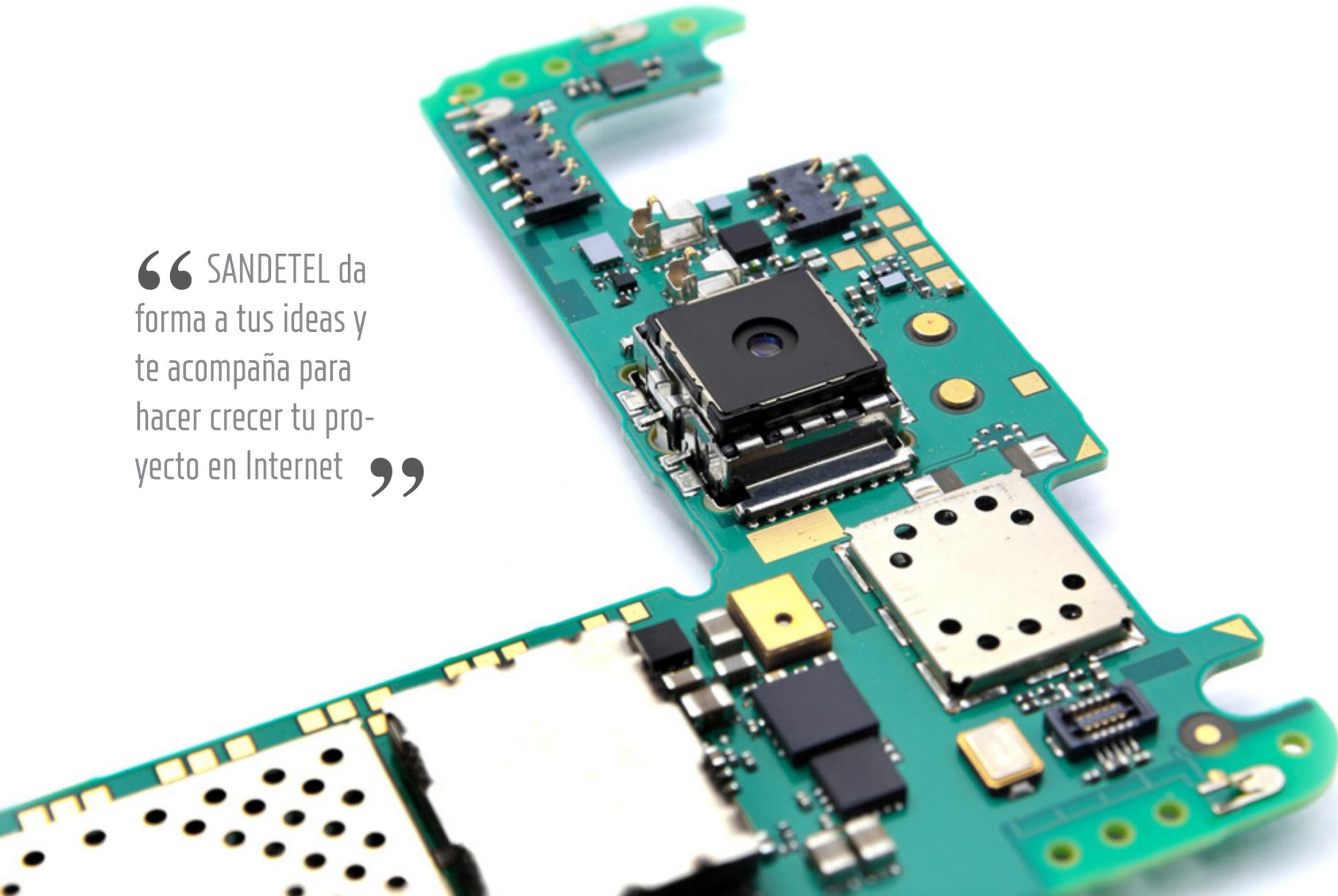
trámites de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía gestionados por los sistemas de información iniciados por usuarios finales.

**+100**

aplicaciones distintas mantenidas

# 023.OFICINA DE GESTIÓN DE PROYECTOS DESARROLLO SOFTWARE

“ SANDETEL da forma a tus ideas y te acompaña para hacer crecer tu proyecto en Internet ”



La estrategia de sistemas de información que se defina para ofrecer un servicio público desde la administración, debe aterrizarse y materializarse a través de proyectos de desarrollo software que hagan de la idea una realidad.

Para ayudar a cerrar el “gap” entre la visión estratégica, y la implementación, SANDETEL ofrece, a través de la experiencia adquirida en la gestión de numerosos proyectos de desarrollo software para la administración, una oficina de gestión de proyectos (PMO) que cuenta con un equipo de personas expertas en dar soporte a los organismos de la junta de Andalucía en el lanzamiento, implementación y finalización de proyectos de desarrollo software.

El servicio se presta en dos modalidades:

- **Consultoría de gestión de proyectos software: Procesos de gestión de proyectos, mejores prácticas y modelos normalizados, formación, auditoría y soporte a los equipos de proyectos del cliente.**
- **Equipo de proyecto in company: Técnicos especializados de SANDETEL se integran en los equipos de proyectos de los clientes para la realización de diversas tareas relacionadas con la gestión y la ejecución del proyecto.**

# 024.OFICINA DE CALIDAD

**P**ara que los servicios públicos que se diseñen desde la Administración sean percibidos como útiles, eficientes y ayuden a ganar confianza y credibilidad en los empleados de la Junta de Andalucía como en la ciudadanía en general, la Administración debe garantizar una prestación de servicios con garantías de calidad, disponibilidad, accesibilidad, agilidad y funcionalidad.

SANDETEL ofrece servicios orientados a garantizar la calidad de los sistemas de información y aplicaciones de los organismos, articulados en dos ámbitos diferentes:

- **Aseguramiento de la calidad: actividades dirigidas a comprobar el correcto funcionamiento de los sistemas de información desarrollados o adaptados por un tercero, en una fase previa a su lanzamiento en producción. Incluye también actividades de verificación de código fuente y entregas de software.**

- **Metodología: servicios dirigidos a implantar un marco metodológico en la ejecución de proyectos TIC, y auditar su cumplimiento, así como la elaboración de los informes pertinentes que den apoyo a la Dirección de Proyecto para la toma de decisiones. Incluye la revisión de los procesos de TI gestionados por la organización (sistemas, desarrollo, microinformática, comunicaciones y seguridad).**

## APORTACIÓN DE VALOR

- Modelo de prestación de servicios con amplio recorrido y alto nivel de madurez.
- Experiencia con organizaciones complejas.
- Garantía de independencia, transparencia y neutralidad frente a terceros
- Conocimiento del entorno de la Junta de Andalucía: productos, metodologías y marcos de trabajo.

## CASOS DE ÉXITO

- Implantación de Oficinas de calidad en :
  - Consejería de Economía y Conocimiento.
  - Consejería de Empleo, Empresa y Comercio.
  - Consejería de Fomento y Vivienda.
  - Consejería de Hacienda y Administración Pública.
  - Consejería de Igualdad y Políticas Sociales.
  - Servicio Andaluz de Empleo.

## LOGROS ALCANZADOS

**+495** servicios de verificaciones de calidad ejecutados.

# SERVICIOS TI

Los Servicios de Tecnología de la Información (TI) constituyen el conjunto de actividades para gestionar las plataformas tecnológicas hardware y software, soporte de los Sistemas de Información de los organismos de la Junta de Andalucía, tanto para sus usuarios internos, como los dirigidos a los ciudadanos.

SANDETEL cuenta con una dilatada experiencia en la prestación de estos servicios, ayudando a los organismos a la reducción de costes, mejora en la eficiencia y modernización de sus Servicios TI, desde aspectos tales como el alojamiento de un armario en el Centro de Datos, la gestión personalizada y flexible de puestos de trabajo, hasta el apoyo a los responsables TI de los organismos en aspectos más estratégicos y tácticos.

SERVICIOS:



# 031. OFICINA DE GOBIERNO DE SERVICIOS TI

**P**ara maximizar el valor que las Tecnologías de la Información aportan a los organismos de la Junta de Andalucía, no es suficiente con gestionarlas adecuadamente, sino que es necesario llevar a cabo un trabajo constante de alineamiento de las TI con los objetivos estratégicos marcados por cada organismo.

La excelencia en el gobierno en materia de Servicios TI es un requisito previo clave para poder prestar servicios TI de una manera óptima y al menor coste posible.

**El Gobierno de Servicios TI** provee las estructuras que unen los recursos de TI y la información con las estrategias y los objetivos de los organismos y conduce a que cada organismo pueda tomar total ventaja de su información logrando con esto optimizar el uso de recursos y dar apoyo para la toma de decisiones.

Las principales características de **la Oficina de Gobierno de Servicios TI** que ofrecemos desde SANDETEL son las siguientes:

- **Apoyo en la planificación y gestión de recursos.**
- **Definición de cómo se realizarán los trabajos solicitados para el cumplimiento de los objetivos.**
- **Validación y supervisión de los equipos técnicos implicados durante el desarrollo de los trabajos.**
- **Diseño del control y seguimiento de los proveedores para la prestación de los servicios: Informes de seguimiento, indicadores, etc.**
- **Proveer un nivel definido de disponibilidad de los servicios suministrados, así como asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) acordados.**
- **Mejora continua de los servicios.**



# 031. OFICINA DE GOBIERNO DE SERVICIOS TI

## APORTACIÓN DE VALOR

SANDETEL dispone de un gran número de profesionales con experiencia previa en este tipo de trabajos en la Junta de Andalucía, ya que se trata de tareas que se ofrecen normalmente de manera complementaria a otras como la Gestión del Puesto de Trabajo o bien la Explotación de Infraestructura TI.

## CASOS DE ÉXITO

- Gobierno de Infraestructura TI en Servicio Andaluz de Empleo.
- Gobierno de Infraestructura TI en Portal de la Junta de Andalucía de Consejo Presidencial, Administración Local y Memoria Democrática.
- Gobierno de Infraestructura TI en Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía.

## LOGROS ALCANZADOS

Presencia de SANDETEL en

**8** Consejerías  
así como en el  
Servicio Andaluz  
de Empleo.

“ Construimos una base sólida, comprendiendo tus necesidades TI y haciendo que te sientas acompañado en todo su proceso de implantación ”

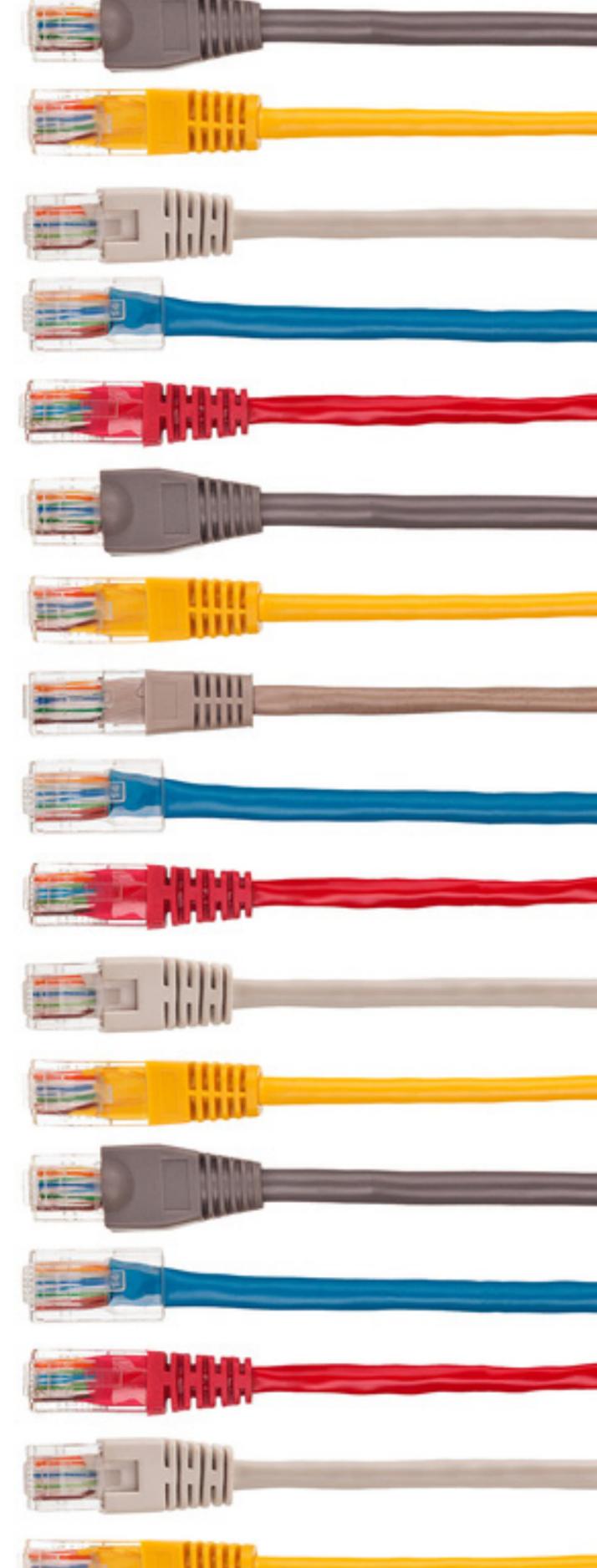


# 032. CONSULTORÍA DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS TI

**S**ervicios relacionados con aspectos tácticos y estratégicos en el ámbito de la Gestión de Infraestructura TI para apoyar en la gestión y toma de decisiones a los responsables TI de los Organismos de la Junta de Andalucía.

Los principales ámbitos de actuación de los servicios ofrecidos por SANDETEL son los siguientes:

- **Organización: transformación de servicios prestados al organismo en modalidad de asistencia técnica, a modalidad de servicio gestionado, con modelos de costes basados en pago por uso.**
- **Procesos: participación en la implantación de procesos ITIL. Garantizar que todos los trabajos se realizarán siguiendo los procesos definidos.**
- **Herramientas: apoyo en la elección y puesta en marcha de herramientas de gestión de Infraestructura TI, como por ejemplo una herramienta de gestión de la CMDB.**
- **Soporte a la toma de decisiones: diseño de Cuadros de Mando y Dashboards de Infraestructura (métricas, indicadores, análisis de tendencias, etc.).**



# 032. CONSULTORÍA DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS TI

## APORTACIÓN DE VALOR

SANDETEL dispone de un gran número de profesionales con experiencia previa en este tipo de trabajos para la Junta de Andalucía, así como conocimiento del personal a cargo de los servicios TI en cada uno de los organismos.

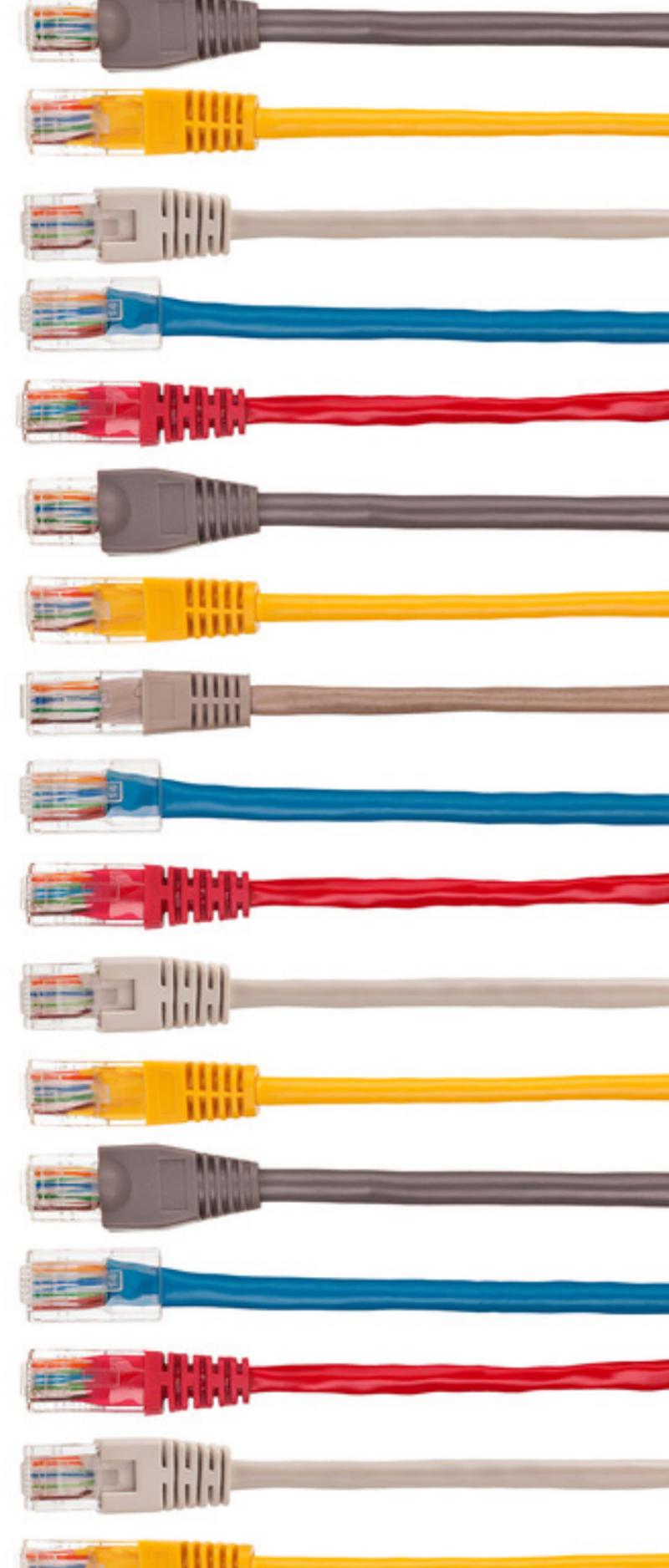
## CASOS DE ÉXITO

- Apoyo en la implantación de procesos ITIL en Servicio Andaluz de Empleo.
- Transformación del servicio de Explotación de Infraestructura TI de modalidad de asistencia técnica a servicio gestionado, en Consejería de Igualdad y Políticas Sociales.
- Desarrollo de Cuadro de Mando de Infraestructura TI en la Consejería de Salud.

## LOGROS ALCANZADOS

Certificaciones de  
**Calidad**  
ISO 20000 y ISO 27000  
en SANDETEL.

“ Empieza a optimizar y perfeccionar tu infraestructura TI. Habla con nuestro equipo y conoce el valor inmediato que SANDETEL aportará a tu organismo ”



# 033. OFICINA TÉCNICA DE PROYECTOS TI

La Oficina Técnica de Proyectos TI (OTP) de Servicios TI se encarga de realizar el diseño y la construcción de las plataformas hardware y software necesarias para nuevos Sistemas de Información y Servicios TI, o bien nuevas funcionalidades.

Las principales características de la OTP son las siguientes:

- **Asesoramiento para la selección de alternativas tecnológicas.**
- **Colaboración en la gestión de proyectos de Infraestructuras TI, de acuerdo a las necesidades de cada organismo.**
- **Organización de la ejecución de tareas en las puestas en marcha y seguimiento de la planificación.**

- **Modelo de trabajo basado en Órdenes de Trabajo. Las tareas solicitadas por los organismos, se descompondrán en las correspondientes Órdenes de Trabajo, que serán ejecutadas tras la validación por parte del organismo de la valoración realizada por SANDETEL.**

- **Elaboración de diseños de red y arquitecturas físicas y lógicas de sistemas y aplicaciones.**

- **Diseño y aprovisionamiento de los servicios de SANDETEL: Housing, Hosting gestionado de Aplicaciones e Infraestructura como Servicio (IaaS).**

## APORTACIÓN DE VALOR

La Oficina Técnica de Proyectos TI (OTP) cuenta con técnicos especialistas en los Sistemas de Información de los organismos gestionados (correo electrónico corporativo, administración electrónica, SISS, etc.), y con técnicos especialistas en las principales tecnologías utilizadas de sistemas, bases de datos, seguridad y comunicaciones. Se potencia la mejora continua de los servicios TI, con la entrega de propuestas de mejora sobre dichos servicios.

## CASOS DE ÉXITO

- Apoyo en múltiples renovaciones tecnológicas de los organismos gestionados: CFV, CEEC, CIPS, etc.
- Colaboración en el diseño y la puesta en marcha de la aplicación de Cita Previa para las oficinas del Servicio Andaluz de Empleo.
- Colaboración en la resolución de problemas de rendimiento de Red Profesional, mediante la migración a tecnologías Nutanix y MariaDB.

## LOGROS ALCANZADOS

Puesta en marcha de Oficina Técnica de Proyectos (OTP) de Servicios TI, que participa en el diseño y la construcción de Sistemas de Información de CHAP, RTVA, CPAL, etc.

# 034. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TI

**S**ervicios de diseño e implantación, así como de monitorización, operación y administración, tanto para infraestructuras alojadas en los CPDs de SANDETEL, como para aquellas ubicadas en los CPDs propios de los organismos de la Junta de Andalucía.

Los principales ámbitos de actuación de los servicios ofrecidos por SANDETEL en la Gestión de Servicios TI son los siguientes:

- **Alojamiento de Infraestructura TI - Housing:** SANDETEL gestiona dos Centros de Datos (CPD) corporativos, uno en el Edificio Zoco en Tomares y el otro en el Edificio Cica Sevilla, en los que se ofrece un servicio de alojamiento de la infraestructura de los organismos (armarios, equipos de comunicaciones, servidores, etc.).

- **Gestión y Traslados de Centros de Datos CPDs:** El Servicio de Gestión y Traslados de CPD, se proporciona como auditorías del estado de los Centros de Datos (CPDs) de los organismos, traslados de sus infraestructuras entre CPDs, o bien como el mantenimiento y soporte técnico a las tareas de CPD solicitadas.

- **Infraestructura como Servicio (IaaS):** El Servicio de Infraestructura como Servicio (IaaS) se proporciona a los organismos alojados en el CPD ubicado en el edificio Zoco, mediante recursos dedicados en Infraestructura TI propia de SANDETEL.

- **Hosting Dedicado de Aplicaciones:** Servicios relacionados con el alojamiento de aplicaciones de los organismos, que SANDETEL proporciona mediante recursos dedicados en infraestructura TI propia en sus Centros de Datos (CPDs). SANDETEL dispone de una plataforma de Hosting Dedicado que satisface de manera ágil la demanda de organismos que no disponen de infraestructura propia para alojar sus sistemas de información, o bien para organismos que sí disponen de infraestructura propia, pero necesitan disponer de infraestructura externa corporativa para gestionar picos en la demanda de sus sistemas o alojar entornos de desarrollo de aplicaciones. Se trata de una plataforma fácilmente escalable, de acuerdo a las necesidades de los organismos.



# 034. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TI

- **Explotación de Infraestructura TI:**

El servicio de Explotación de Infraestructura TI consiste en la gestión de las plataformas tecnológicas (comunicaciones, seguridad, aplicaciones, etc.), soporte de los Sistemas de Información de organismos de la Junta de Andalucía, de forma que se garantiza que estos sistemas se encontrarán disponibles y con un funcionamiento adecuado tanto para los usuarios de la Junta de Andalucía como para los ciudadanos.

- **Workflow - ECO:** El servicio Workflow - ECO permite realizar las comunicaciones interiores, que normalmente se realizan en papel, vía telemática, de una forma sencilla y segura, quedando registro de cada uno de los pasos, de forma que exista un registro documental para el futuro.

- **Gestión del puesto de trabajo:** El servicio de Gestión Integral del Puesto de Trabajo es un servicio que proporciona a los organismos y empresas públicas una gestión personalizada y flexible del puesto de trabajo. En concreto, una gestión, control, evolución y mantenimiento de la infraestructura TI asociada al puesto de trabajo (equipos informáticos, telefonía, impresoras, aplicaciones informáticas).

“ Cada segundo cuenta. Trabajamos para optimizar el rendimiento de tu infraestructura TI y así lograr tiempos de respuesta más rápidos y un mayor ahorro de recursos ”





# 034. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TI



# TELECOMUNICACIONES

**S**on múltiples las ventajas que aporta a la Junta de Andalucía contar con infraestructuras propias de telecomunicaciones ya que mejora y agiliza la comunicación y los servicios que se ofrecen desde la administración, ayuda en la planificación, reduce tiempos, costes y permite aumentar la productividad.

SANDETEL cuenta con dilatada experiencia en la gestión de toda la cadena de valor de redes corporativas de telecomunicaciones así como en la prestación de servicios de valor añadido de telecomunicaciones tales como pasarela SMS, videoconferencia, gestión de dominios, streaming, wifi, etc.

Esta familia de servicios busca favorecer la eficiencia y la reducción de costes globales de comunicación de todos los organismos de la administración autonómica, optimizando así su gestión.

“ Toda la Infraestructura y telecomunicaciones necesarias para garantizar el futuro y mejorar el presente de nuestra Administración ”



# 041. INGENIERÍA, HOMOLOGACIÓN Y PRUEBAS



**S**ANDETEL ofrece servicios de ingeniería que ofrecen soluciones para cubrir las necesidades en materia de telecomunicaciones de los organismos de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.

SANDETEL dispone de servicios de reingeniería así la capacidad de homologar y probar los servicios de telecomunicaciones de los Organismos de la Junta de Andalucía con el objeto de asegurar que los servicios ofertados por los operadores cumplen con los requisitos funcionales y técnicos definidos en las especificaciones de los servicios.

En el servicio de ingeniería proporcionamos el diseño e implantación de soluciones de:

- **Redes corporativas IP de Datos.**
- **Convergencia de servicios multimedia en redes corporativas.**
- **Telefonía IP.**
- **Servicios avanzados de voz.**
- **Mensajería unificada.**

- **Videoconferencia.**
- **Red inteligente.**
- **Comunicaciones móviles.**
- **Gestión de dispositivos móviles.**
- **Soluciones de vídeo IP.**
- **Seguridad e Internet.**
- **Streaming de audio/vídeo.**
- **Redes de emergencias.**

# 041. INGENIERÍA, HOMOLOGACIÓN Y PRUEBAS



## CASOS DE ÉXITO

Ingeniería:

- 061.
- 112.
- Salud Responde.
- Red de vídeo de RTVA.
- Plan Romero.
- Plan Virgen de la Cabeza.

Homologación y pruebas de:

- Los servicios de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.
- Los servicios de la Red Nerea.
- Los proyectos especiales de telecomunicaciones de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.

## APORTACIÓN DE VALOR

- Equipo formado por Ingenieros con alta experiencia en soluciones de telecomunicaciones.
- Amplio conocimiento técnico de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía (más de 15 años de experiencia) facilitándose la integración de la ingeniería y pruebas con ésta.
- Conocimiento de las órdenes e instrucciones de obligado cumplimiento de la Dirección General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información de la Junta de Andalucía.
- Disponibilidad de laboratorio de pruebas, provisto de los servicios más comunes y solicitados en la Junta de Andalucía. La realización de estas pruebas en laboratorio mejoran la velocidad del proceso de testeo así como los costes adicionales asociados.

## LOGROS ALCANZADOS

**+1.000**  
proyectos realiza-  
dos desde 2006

# 042. DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



La Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía se crea por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 2 de junio de 1998 y queda adscrita a la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio en virtud del artículo 2.5 del Decreto 149/2012, de 5 de junio. Dicho Acuerdo establece que las tareas de supervisión, control y gestión de la Red Corporativa sean realizadas por SANDETEL.

Entre las actividades relacionadas con la Red Corporativa, SANDETEL elabora los Catálogos de Servicios de los Operadores de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía y el Catálogo de Servicios de Valor Añadido de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, adaptado a las necesidades reales de los Organismos con la suficiente garantía para asegurar que el servicio sea prestado de forma continuada, preservando los niveles de calidad definidos. Para ello se realizan las siguientes tareas:

- **Detección, registro y valoración de las nuevas necesidades de los Organismos, en materia de telecomunicaciones para incorporarlos en modo de servicios en los catálogos.**
- **Realización de comparativas de mercado de los servicios y prospectiva de nuevas tecnologías.**
- **Revisión anual de los catálogos de los servicios incorporando tanto mejoras en servicios como en precios.**
- **Revisión cuatrimestral del Catálogo de terminales móviles.**
- **Elaboración de manuales de usuario.**
- **Elaboración de recomendaciones de uso.**

# 042. DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



## APORTACIÓN DE VALOR

- Equipo formado por ingenieros con alta experiencia (más de 15 años) en la definición de servicios de telecomunicaciones, abarcando el mix de marketing y de productos.

## CASOS DE ÉXITO

- Catálogos de Servicios de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.
- Catálogos de Servicios de Valor Añadido de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.

## LOGROS ALCANZADOS

**50** catálogos de servicios y **40** de dispositivos móviles.

Se han homologado **+1000** servicios y proyectos especiales

# 043. DIRECCIÓN FACULTATIVA Y OPERACIONES EN CAMPO

**P**ara velar y monitorizar que las instalaciones de telecomunicaciones de los organismos de la Junta de Andalucía se ejecuten correctamente conforme a los proyectos técnicos de implantación y los protocolos de aceptación definidos, SANDETEL ofrece servicios de dirección facultativa en la construcción y el despliegue de redes de telecomunicaciones así como servicios de Operaciones en Campo en horario 24x7 para dar soporte presencial especializado.

## SERVICIO DE DIRECCIÓN FACULTATIVA EN LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

- Construcción, instalación y puesta en servicio de redes de fibra óptica.
- Construcción de red urbana o interurbana (aérea o subterránea).
- Operación y mantenimiento de red.
- Despliegue de red usando infraestructuras existentes.
- Despliegue convencional de accesos de datos.
- Verificaciones y certificaciones.
- Tendido manual (postes, muros, fachadas, paramentos y puentes).
- Tendido neumático (minizanjás – microzanjas).

## SERVICIOS DE OPERACIONES EN CAMPO (RED EXTERNA E INTERNA):

- Soporte Técnico in situ.
- Replanteo y estudio.
- Actuaciones técnicas:
  - Migración de servicios.
  - Incidencias Red.
  - Protocolo de Pruebas de Aceptación.

# 043. DIRECCIÓN FACULTATIVA Y OPERACIONES EN CAMPO

## APORTACIÓN DE VALOR

- Equipo formado por técnicos con alta experiencia (más de 15 años) en gestión de redes de telecomunicaciones y operaciones en campo en el entorno de la Junta de Andalucía.
- Garantía de independencia, transparencia y neutralidad frente a terceros.
- Presencia en todas las provincias de Andalucía.

## CASOS DE ÉXITO

- Despliegue de la Troncal de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía con 16 puntos de presencia.
- Migración de Servicios de la RCJA.
- Incidencias de Red de la RCJA.
- Pruebas de aceptación de los accesos de datos de la RCJA.
- Migración de Servicios de Escuelas Conectadas.

## LOGROS ALCANZADOS

- Despliegue de servicios de datos (**10.700 accesos de datos**) y voz de la RCJA (**125.000 extensiones de voz fija**) en

**10.800**

sedes de

**98 organismos**

de la Junta de Andalucía.

**+25.000**

actuaciones en campo.

# 044. GESTIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO DE TELECOMUNICACIONES

**S**ANDETEL proporciona un catálogo de servicios de telecomunicaciones de valor añadido que complementa a los servicios de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía:

- **Servicio de streaming de audio y/o vídeo: Difusión de contenido de audio y vídeo por Internet de una forma fácil y accesible.**
- **Redes de Área Local: Operación y administración de los elementos activos y pasivos.**
- **Redes inalámbricas (Wifi): Conexión inalámbrica de alta capacidad y securizado.**

- **Servicio de pasarela SMS: Envío y recepción de mensajes cortos hacia y desde móviles, de una manera rápida, fácil y rentable para mejorar las comunicaciones.**
- **Servicio de videoconferencia: Los usuarios de los organismos puedan mantener una intercomunicación en tiempo real entre dos o más puntos habilitados, distantes y conectados directa o indirectamente a la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía.**
- **Servicio de gestión de dominios: Registro y gestión de dominios a nivel interno (corporativo) y externo (Internet).**



# 044. GESTIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO DE TELECOMUNICACIONES

## APORTACIÓN DE VALOR

- Conocimiento experto de los servicios (desde 2003).
- Adaptación continua a las instrucciones y normativas técnicas corporativas de la Junta de Andalucía.
- Evolución tecnológica constante e integración con la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.
- Precios muy competitivos gracias a las economías de escala por el alto volumen de contratación.

## CASOS DE ÉXITO

- Avisos SMS de los servicios de Cita Previa del Servicio Andaluz de Empleo.
- Avisos SMS de los servicios de Séneca de la Consejería de Educación.
- Avisos SMS de los servicios de Cita Previa del Servicio Andaluz de Salud.
- Avisos SMS de los servicios de Cita Previa de ITV.
- TV a la Carta de Canal Sur Andalucía.
- Gestión del equipamiento de comunicaciones adquirido por Red.es para la prestación de servicios de banda ancha ultrarápida en diferentes sedes de la Junta de Andalucía.
- Gestión de las comunicaciones Wifi del evento de Medallas de Andalucía del 2018.
- Proyecto de renovación de la electrónica de red LAN y Wifi de Red.es.
- Wifi Corporativo de la Junta (TorreTriana, Hospitales, Museos, Albergues, ...).
- Wifi para Eventos (Medallas Andalucía 28 de Febrero, ...).

## LOGROS ALCANZADOS

**2,1 millones** de GBytes de streaming por Internet emitidos por 6 clientes.

**17 millones** de SMS enviados por 110 clientes.

**650 dominios** registrados por 36 clientes.

Gestión de **42.824** puertos de red repartidos en 19 Organismos.

**+2.000** Puntos de Acceso Wifi repartidos en 142 edificios de la Junta de Andalucía dando servicio a 36 Organismos.



# 045. CENTRO DE GESTIÓN DE OPERACIONES TIC (24X7)

Los Centros de Servicio a Usuarios se transforman en centros de gestión de servicios TIC cuando incorporan potentes sistemas de monitorización, de distribución de software y altas capacidades técnicas de resolución de incidentes ya sea en horario laboral o 24x7.

De esta forma se extiende la prestación a servicios críticos y se controlan eficazmente grandes servicios subcontratados a terceros, mejorando los tiempos de resolución y la calidad percibida.

Los centros de gestión de operaciones TIC se convierten en la piedra angular de la gestión de servicios TIC, tanto desde el punto de vista de los usuarios, como del control del servicio, de los Acuerdos de Nivel de Servicio, la garantía de disponibilidad de los servicios TIC y el control del uso eficiente de las infraestructuras.



# 045. CENTRO DE GESTIÓN DE OPERACIONES TIC (24X7)

## APORTACIÓN DE VALOR

- Precios muy competitivos debido a la economía de escala proporcionada por el alto volumen de contratación.
- Centros de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones y de Sistemas de Información ya operativos, disponibles en horario 24x7x365, y con alta experiencia en todo tipo de servicios: infraestructuras, emergencias, atención a altos cargos, etc.
- Implantación de sistemas de monitorización y distribución automática de software.
- Implantación o integración con sistemas de service support e inteligencia de negocio.
- Orientación a la calidad por procesos. Medición del rendimiento mediante indicadores clave.
- Garantía de independencia en la medición de la prestación de servicios de terceros, al hacerlo desde una entidad pública. Gestión de contratos de mantenimiento.
- Capacidades técnicas para resolución de incidencias complejas sin necesidad de escalar a grupos de resolución especializados.

## CASOS DE ÉXITO

- Telecomunicaciones de todos los organismos de la Junta de Andalucía.
- Red NEREA.
- Red de transmisión de video de la RTVA.
- Web y correo corporativo de la Junta de Andalucía.
- Consejería de Empleo, Empresa y Comercio.
- Consejería de Economía y Conocimiento.
- Servicio Andaluz de Empleo.
- Infraestructuras Centros de Proceso de Datos.
- Consejería de Fomento y Vivienda.
- Autoridad Portuaria de Huelva.
- Plataforma Servicios Microinformática
- SANDETEL.
- Red de Puntos de Empleo.

## LOGROS ALCANZADOS

Gestión de

# 10.800

equipos de telecomunicaciones y

# 3.600 HOSTS Y SERVICIOS TI

# +4,5M

de alarmas procesadas por los sistemas de monitorización

# +35.000

tickets gestionados

- Implantación de sistemas de monitorización para telecomunicaciones, infraestructuras TIC: HP-Openview. CentreON-NAgios.
- Herramienta de service support integrada con 15 sistemas de terceros.



# NUESTRO EQUIPO

El activo más valioso de SANDETEL es su equipo humano, cuenta en la actualidad con una plantilla de **224 personas**.

Todas las cifras y resultados obtenidos a lo largo de estos veinte años son consecuencia del esfuerzo de un gran equipo humano cuya pasión por la innovación tecnológica y el trabajo bien hecho, les empuja a avanzar día a día y a ser cien por cien buenos en lo que hacen.

Disponemos de un equipo de profesionales con amplia experiencia en el sector TIC, en ámbitos tan diversos como la seguridad de la información, la gestión de servicios TI, sistemas de información, desarrollo software, consultoría estratégica, formación y comunicación.

Nuestros equipos de trabajo son multidisciplinares, contamos con personas tituladas en Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería Informática, en Económicas, Empresariales y/o Marketing, Sociología, Estadística, Derecho con especialización en Derecho de las Telecomunicaciones, Pedagogía, personas especialistas en Formación, Comunicación, etc., lo que permite dar una respuesta ágil a las actividades encargadas de naturaleza heterogénea.

El 76% de la plantilla de SANDETEL posee titulación universitaria en áreas técnicas, algo que pone de manifiesto la alta especialización y cualificación de nuestros profesionales.

Nuestro equipo construye su propuesta de valor y trabaja día a día en base a seis valores diferenciales:

# NUESTRO EQUIPO

## COMPROMISO

Como entidad instrumental hacemos nuestro el deber de la administración pública por prestar servicios óptimos a la sociedad andaluza, desempeñando nuestra responsabilidad con convicción. Creemos en lo que hacemos y estamos convencidos de que con nuestra labor y dedicación plena contribuimos al progreso de nuestra región.

Como organización que debe su buen desempeño a sus profesionales, estamos comprometidos con la búsqueda incesante de las mejores condiciones de trabajo y oportunidades de desarrollo profesional.

## FLEXIBILIDAD

Es la manera de expresar nuestra capacidad de adaptación a la demanda y orientación a resultados. Desde el riguroso cumplimiento de la normativa vigente, intentamos siempre conocer las necesidades y problemáticas del cliente, adaptando nuestras capacidades a sus preferencias, buscando soluciones nuevas e incluso realizando cambios organizativos si así fuera necesario.

## INNOVACIÓN

Apostamos por la innovación como fórmula para crear valor, para hacer aflorar el talento de nuestros profesionales, para ser más competitivos, para impulsar ideas y cambios que mejoren el funcionamiento de nuestra organización pero, sobre todo, innovación para no dejarnos llevar por la inercia o el inmovilismo.

## PROACTIVIDAD

No solo respondemos a las necesidades actuales de nuestros clientes, es parte de nuestra labor diaria, estar al tanto de nuevas tendencias tecnológicas y tomamos la iniciativa para impulsar cambios y generar propuestas de valor a futuro.

## TRANSPARENCIA

Como instrumento para reafirmar la confianza y credibilidad en nuestra labor pública. Comprometidos a ejecutar nuestra actividad y rendir cuentas con claridad, rigurosidad, honestidad y sentido común.

## CALIDAD

Como la conjunción de una actitud enérgica, de esfuerzos sinceros y una ejecución talentosa sobre la base de la orientación al cliente, para satisfacer sus necesidades e intentar superar sus expectativas con servicios eficaces y eficientes, dedicando esfuerzos a motivar a nuestros profesionales a ser excelentes en el servicio.

# ¿QUIERES CONOCER NUESTRAS INSTALACIONES?

En SANDETEL queremos compartir nuestra realidad contigo.

Nos gusta que nos sientas cerca, como el corazón tecnológico de la Junta de Andalucía, una empresa pública capaz de gestionar los proyectos TIC más críticos y los servicios tecnológicos más estratégicos gracias al esfuerzo diario de nuestro equipo humano.

Trabajamos para hacer de Andalucía una región líder en la prestación de servicios públicos mediante el uso de las tecnologías y la innovación, con una administración inteligente, ágil y eficiente.

Si te interesa conocer nuestras instalaciones solicita una visita guiada a través de nuestro correo electrónico "[sandetel@juntadeandalucia.es](mailto:sandetel@juntadeandalucia.es)".



Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
**CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, CONOCIMIENTO,  
EMPRESAS Y UNIVERSIDAD**