



RESOLUCIÓN DE 5 DE JUNIO DE 2015, DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO POR LA QUE SE ENCOMIENDA A LA EMPRESA PÚBLICA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A (SANDETEL) LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE OFICINA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y METODOLOGÍA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- El Decreto 96/2.011, de 19 de abril por el que se aprueban los Estatutos de la agencia de régimen especial Servicio Andaluz de Empleo (en adelante SAE), dice en su artículo 15.bis.3.j) que se atribuyen a la Secretaría General las siguientes competencias: *“La gestión del desarrollo tecnológico y los servicios informáticos de la Agencia, de acuerdo con el marco unificado de política informática establecido en el Decreto 156/2012, de 12 de junio, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Administración Pública”*.

SEGUNDO.- Sin embargo, en la actualidad, la agencia no cuenta con una relación de puestos de trabajo dimensionada con proporcionalidad a la carga de trabajo derivada del desarrollo de estas competencias.

TERCERO.- El SAE se encuentra actualmente inmerso en la ejecución de numerosas actuaciones y proyectos de modernización que pretenden normalizar, simplificar, unificar y automatizar los procesos que le son propios en el desarrollo de sus competencias.

CUARTO.- El SAE necesita, para el correcto desarrollo de sus competencias, la definición de un marco metodológico propio de obligado cumplimiento que asegure que se construyan sistemas de información que permitan apoyar la eficacia, eficiencia, seguridad, garantía y calidad de los procesos corporativos implicados.

QUINTO.- Debido a la carencia de recursos propios suficientes para dichas tareas, históricamente el SAE ha ido depositando su confianza en SANDETEL (antes SADESI) para la gestión, entre otros, del aseguramiento de la calidad y metodología de sus sistemas de información a través de encomiendas. Es por este motivo que se considera que, el mejor modo de alcanzar los objetivos citados, en las actuales condiciones, es la encomienda para la ejecución de los “SERVICIOS DE OFICINA Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y METODOLOGÍA PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL SAE”.

SEXTO.- Por todo ello, se propone encomendar la ejecución de los servicios de oficina de aseguramiento de la calidad y metodología a SANDETEL, entidad instrumental del sector público andaluz, con experiencia probada en la realización de estos trabajos, tanto por su práctica anterior en el desarrollo de actuaciones similares con el SAE, como con otros organismos de la Junta de Andalucía.

FUNDAMENTOS DE DERECHO



PRIMERO.- La competencia para dictar la presente Resolución corresponde al Presidente, a tenor de lo establecido en el artículo 8 del Decreto de la Presidenta 4/2013, de 9 de septiembre, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, que nos remite al artículo 7 del Decreto del Presidente 3/2012, de 5 de mayo; en el Decreto 69/2013, de 2 de julio, que modifica el Decreto 149/2012, de 5 de junio, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo; 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 (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.

I

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 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 es el fomento de actividades relacionadas con el desarrollo de sistemas e instalaciones de telecomunicaciones del sector público andaluz y, en general, el desarrollo de proyectos derivados de la implantación de nuevas tecnologías de la comunicación.

QUINTO.- Teniendo en cuenta estas necesidades y como objetivo principal mejorar el funcionamiento del Servicio Público de Empleo en Andalucía, se plantea la continuidad del servicio, que ya se presta por parte de SANDETEL, de OFICINA Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y METODOLOGÍA PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL SAE

Por lo expuesto y visto en los preceptos legales citados y demás de general y pertinente aplicación, esta agencia,

RESUELVE

PRIMERO.- Encomendar a SANDETEL, en los términos contenidos en la presente Resolución, y bajo la supervisión del SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO, los "Servicios de oficina de aseguramiento de la calidad y metodología para los sistemas de información del SAE".



SEGUNDO.- El propósito de la encomienda es la de apoyar al personal del servicio de informática del SAE en la gestión del aseguramiento de la calidad y metodología en los procesos de usuarios, desarrollo, producción, explotación y optimización de datos, microinformática y atención a usuarios:

- Se centrará principalmente en los procesos punto a punto que afectan a más de una de las áreas antes mencionadas.
- También a aquellos procesos que se identifiquen de una especial criticidad o importancia estratégica para el servicio de informática.
- En una primera fase se hará una catalogación de dichos procesos, recopilación de metodología de aplicación en la actualidad y revisión.
- En base a la información recopilada se realizará una redefinición de los procesos, elaboración de instrucciones técnicas, identificación de herramientas de apoyo, etc.
- En una siguiente fase se realizará la implantación de la oficina con las sesiones formativas e instrucciones técnicas que se estimen necesarias.
- Uno de los procesos a implementar deberá ser el de evolución y mejora continua de la propia oficina de aseguramiento de la calidad y metodología, estableciendo para ello las comisiones y grupos de trabajo pertinentes.
- Las directivas principales que deberán regir el funcionamiento de la oficina serán:
 - Utilidad
 - Consenso
 - Flexibilidad y gestión del cambio
 - La metodología deberá englobar las visiones de sistemas (servicios (ITIL)) y desarrollo (proyectos (CMMI, PMBOK, metodologías ágiles...)) y compatibilizarlas, considerando procesos punto a punto que abarquen ambas áreas.
- Se consideran de especial importancia los siguientes procesos:
 - Gestión de incidencias
 - Gestión de la demanda y la capacidad
 - Gestión de requerimientos, trazabilidad y prueba (aceptación)
 - Modelo de estimación (plazo y esfuerzo)
 - Homogeneización y formalización de entrega
 - Gestión de conocimiento y transferencia

TERCERO.- Para la financiación de estas actividades, se autoriza un presupuesto de QUINIENTOS SETENTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA EUROS CON SESENTA Y CINCO CÉNTIMOS (577.490,65 €), con gastos de gestión e I.V.A. incluidos. Dicho importe se consignará con cargo a las anualidades y partida presupuestaria especificadas en la siguiente tabla:

ANUALIDAD	PARTIDA PRESUPUESTARIA	IMPORTE
2015	1139180000 G/32L/60905 S0508 2011001420	336.869,55 €
2016	1139180000 G/32L/60905 S0508 2011001420	240.621,10 €
TOTAL		577.490,65 €

El cálculo del coste global de la encomienda se ha realizado en función de los precios que en la actualidad se están utilizando en las encomiendas que se encuentran en vigor y quedan definidos, para cada uno de los trabajos, en el proyecto técnico que se adjunta y de acuerdo con lo que se establezca en el Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el ejercicio presupuestario correspondiente.



CUARTO.- El abono del presupuesto aprobado se efectuará conforme a la actuación mensual efectivamente realizada, mediante certificaciones mensuales, o en su caso, por tarea realizada, aprobadas por el director del proyecto, previa presentación de las correspondientes facturas y otros documentos acreditativos del gasto efectuado, así como el análisis de costes imputados directamente a cada actuación, en cuanto a costes de personal y medios materiales propios, así como relación de gastos en la que se indique el importe repercutido por la empresa, en concepto de IVA.

Los gastos generales y corporativos de SANDETEL podrán ser imputados al coste de las actuaciones encomendadas, hasta un máximo del 6 % de dicho coste, de acuerdo con el artículo 106.6 de la Ley 9/2007, de 22 de Octubre, de la administración de la Junta de Andalucía.

Los costes indirectos habrán de imputarse por la empresa a los trabajos encomendados en la parte que razonablemente corresponda de acuerdo con principios y normas de contabilidad generalmente admitidas y, en todo caso, en la medida en que tales costes correspondan al periodo en que efectivamente se realizan los trabajos, para ello se incorpora como anexo a la resolución, documento interno de SANDETEL en el que se plasma con carácter general los criterios de imputación de costes a las encomiendas que reciba.

QUINTO.- Los trabajos incluidos en la presente encomienda tendrán una duración de 12 meses, a contar desde el día siguiente a la notificación a SANDETEL, sin perjuicio de las posibles prórrogas y/o ampliaciones por el período necesario para la terminación de las actuaciones objeto de la presente encomienda, que el SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO 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 de la encomienda a las disponibilidades presupuestarias.

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

La Encomienda de Gestión no supone la cesión de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio, siendo responsabilidad del SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO dictar cuantos actos o resoluciones de carácter jurídico den soporte a la concreta actividad material objeto de la encomienda.

SÉPTIMO.- La dirección de las actuaciones corresponderá al Jefe de Servicio de Prospección del Mercado de Trabajo de la Dirección-Gerencia del SAE, que ejercerá como director de servicios de la encomienda, para lo cual establecerá directrices de trabajo, realizará el seguimiento de la encomienda y velará por el cumplimiento de las obligaciones relacionadas en el apartado SEGUNDO.

SANDETEL designará un director de la gestión de los servicios, que será el órgano capacitado para interpretar el presente documento y demás condiciones establecidas en otras disposiciones oficiales, y cuyas funciones principales serán las siguientes:

- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS), presentando al director de los servicios del SAE, con la periodicidad establecida, los informes que recojan los indicadores que permiten evaluar la calidad de los servicios.
- Elaborar y proponer a la dirección de los servicios del SAE, para su aprobación, todos los procedimientos internos del servicio, y de relación con otros organismos internos y externos (oficina de aseguramiento de la calidad, oficina técnica de proyectos, empresas desarrolladoras, usuarios, etc.) necesarios para el buen funcionamiento del servicio. Deberá atenderse cualquier petición a este respecto realizado por el director de los servicios del SAE.



- Proponer a la dirección de los servicios del SAE, para su aprobación, los cambios en los recursos humanos, técnicos o de aplicativos informáticos cuando sean necesarios para mantener o mejorar los niveles de servicio vigentes.
- Presentar a la dirección de los servicios del SAE, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la ejecución de las distintas puestas en marcha de sistemas, nuevas funcionalidades e implantaciones de aplicaciones, así como su coste económico.
- La dirección de la gestión de los servicios de SANDETEL podrá delegar funciones correspondientes a cada área de los servicios encomendados en las personas que crea conveniente, que formarán parte de su equipo, en especial el coordinador técnico.
- Planificar con el coordinador técnico, de las tareas y/o servicios demandados por la dirección de los servicios del SAE.

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 mixta, y siendo además uno de ellos el Jefe de Servicio de Prospección del Mercado de Trabajo de la Dirección-Gerencia del SAE; y dos en representación de SANDETEL, designados por sus órganos correspondientes, cuyas funciones serán las que a continuación se indican.

Serán funciones de la comisión mixta:

- Información periódica sobre el seguimiento de las actuaciones objeto de la presente encomienda.
- 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 la presente encomienda.
- Interpretación y resolución de las dudas que pueda suscitar la ejecución de la presente encomienda.
- La creación de esta comisión mixta tendrá lugar a lo largo de los tres primeros meses desde la entrada en vigor de la presente encomienda.
- 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 de la encomienda al director de proyecto, mediante la presentación de los informes periódicos que se establezcan por este último, reuniones y cuantas actuaciones se estimen oportunas.

DÉCIMO.- Derivada de las actuaciones incluidas en la presente encomienda SANDETEL tendrá acceso a datos de carácter personal titularidad del SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO que se hallan sujetos al régimen legal previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD) y en su normativa de desarrollo.

A tales efectos y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 12 de la LOPD, SANDETEL está obligada a:

- Utilizar y a tratar los datos con el único y exclusivo objeto de desarrollar las actuaciones incluidas en la presente encomienda y siguiendo en todo caso las instrucciones recibidas del Servicio Andaluz de Empleo. Expresamente se abstendrá de dar a los datos cualquier uso distinto al acordado y, en especial, se abstendrá de alterarlos, utilizarlos para su propio interés empresarial o comunicarlos o permitir el acceso de terceros a los mismos, ni siquiera para su conservación.



- A observar la máxima confidencialidad y reserva respecto de los datos de carácter personal que le sean facilitados por el Servicio Andaluz de Empleo con respecto al desarrollo del objeto de la presente encomienda, comprometiéndose a no desvelar a ninguna tercera persona ninguno de estos datos, así como cualquier otra información que se le hubiera facilitado.
- Devolver al Servicio Andaluz de Empleo, una vez concluida la prestación de servicios objeto de la presente encomienda, todos los documentos y ficheros en los que se hallen reflejados todos o alguno de los datos, cualquiera que sea su soporte o formato, así como las copias de los mismos.
- El Servicio Andaluz de Empleo autoriza a SANDETEL para que, actuando en su nombre y por su cuenta, comunique, en caso necesario de subcontratación de parte de los servicios incluidos en la presente encomienda, dichos datos a los proveedores adjudicatarios de dichos servicios, con la exclusiva finalidad de ejecutarlos correctamente.
- Restringir el acceso y el uso de los datos a aquellos de sus empleados que sea absolutamente imprescindible que tengan acceso y conocimiento de los mismos para el desarrollo del objeto de la presente encomienda, obligándose a imponer a los mismos las obligaciones de confidencialidad y de prohibición de uso respecto de los datos, en los mismos términos que se prevén en los apartados primero y segundo anteriores, así como el debido cumplimiento de las medidas de seguridad correspondientes.
- Adoptar las medidas de seguridad de protección de los datos que se indican en el proyecto técnico, así como ir actualizando las medidas de seguridad conforme a las exigencias legalmente sobrevenidas durante la duración de la presente encomienda.

UNDÉCIMO.- 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 de la encomienda 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.

Sevilla, a 5 de junio de 2015

EL PRESIDENTE
P.D. EL DIRECTOR GERENTE
(Resolución de 28-11-12
BOJA 238 de 05-12-12)

Fdo. Antonio González Marín.