



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 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”

ANTECEDENTES DE HECHO

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

SEGUNDO.- En este contexto, el SAE dispone de un modelo de gestión en las oficinas de Empleo de Andalucía, basado en el acceso a las mismas a través de Cita Previa. Este modelo ha supuesto un cambio en la forma de acceder a las oficinas de empleo por parte de las personas usuarias de los servicios para el empleo, evitando colas y esperas innecesarias para ser atendidos y mejorando las condiciones de trabajo en las oficinas de empleo. Uno de los canales de acceso a la cita previa es el telefónico, que precisa de una infraestructura de telecomunicaciones determinada y de servicios de tele operación.

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

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

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

FIRMADO POR	CONCEPCION MARTIN BRENES	17/08/2017	PÁGINA 1/8
VERIFICACIÓN			



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 (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.

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

FIRMADO POR	CONCEPCION MARTIN BRENES	17/08/2017	PÁGINA 2/8
VERIFICACIÓN			



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

RESUELVE

PRIMERO.- Encomendar a SANDETEL, en los términos contenidos en la presente propuesta de resolución, y bajo la supervisión del Servicio Andaluz de Empleo (en adelante SAE), la ejecución de los servicios de “Apoyo y asesoramiento permanente en materia de telecomunicaciones y servicios avanzados para el empleo”, los cuales se detallan en el Anexo I a esta propuesta. Dichos servicios serán complementarios y aportarán un valor añadido a los ofrecidos por el SAE.

SEGUNDO.- Para llevar a cabo las actividades que se encomiendan, SANDETEL deberá cumplir las siguientes obligaciones y tareas de las cuales será responsable:

- La prestación de un servicio de atención multicanal dirigido a la población andaluza, con el fin de realizar tareas encaminadas a potenciar la empleabilidad de los trabajadores y trabajadoras de Andalucía, a facilitar el acceso a las oficinas de empleo, a contribuir al seguimiento, evaluación y control de los programas para el empleo, además de otros servicios prestados por el Servicio Andaluz de Empleo.
- La prestación de apoyo y asesoramiento permanente en materia de telecomunicaciones y servicios avanzados para el empleo al Servicio Andaluz de Empleo, que se hará extensiva a la asistencia técnica, desarrollo, implantación, así como la explotación, estudio, análisis, elaboración de informes y demás funciones o tareas relacionadas con la prestación del servicio de atención y comunicación a personas usuarias del Servicio Andaluz de Empleo, que se encomiende en el ámbito de sus competencias.
- Ofrecer actuaciones de respuesta inmediata para la gestión del propio Servicio Andaluz de Empleo en un punto único a través del cual interactuarán con el soporte técnico para cualquier incidencia, avería, petición o consulta relacionada con las herramientas que se vienen utilizando.

TERCERO.- Los trabajos incluidos en la presente encomienda tendrán una duración de 11 meses, a contar desde desde el día 19 de agosto de 2017, siendo posible su prórroga y/o ampliación por el período 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.

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

FIRMADO POR	CONCEPCION MARTIN BRENES	17/08/2017	PÁGINA 3/8
VERIFICACIÓN			



CUARTO.- A todos los efectos, la totalidad de los servicios encomendados serán prestados por SANDETEL con independencia de las subcontrataciones que tuviera que realizar para garantizar la prestación de dichos servicios con sometimiento a lo indicado en el artículo 30.7 de la Ley 12/2010, de 27 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2011.

QUINTO.- SANDETEL en la ejecución de la presente encomienda deberá dar cumplimiento estricto a lo especificado en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y en particular al Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

SEXTO.- La Dirección de las actuaciones corresponderá a la persona titular del Servicio de Intermediación en el Empleo de la Dirección General de Políticas Activas de Empleo, quién ejercerá como Director de Servicios de la encomienda y establecerá las directrices de trabajo, realizará el seguimiento de la encomienda y velará por el cumplimiento de las obligaciones relacionadas en el apartado segundo.

SANDETEL por su parte designará un Responsable de Gestión de los Servicios, que será el encargado de interpretar la presente encomienda y demás condiciones establecidas en otras disposiciones oficiales, cuyas funciones principales serán:

- 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 de seguimiento que recojan los indicadores que permitan evaluar la calidad de los servicios y ayuden en la toma de decisiones.
- 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 necesarios para el buen funcionamiento del mismo. Deberá atenderse a este respecto cualquier petición realizada por el Director de los Servicios del SAE.
- Atender y planificar, con la dirección del proyecto que se hayan designado, y en su caso con los jefes de equipo, las tareas y/o proyectos solicitados por el Director de Servicios del SAE.
- Propuesta al Director de Servicios, para su aprobación, de los cambios en los recursos, tanto en lo que se refiere a la composición del equipo de trabajo, como a la infraestructura técnica hardware y software, cuando sean necesarios para mantener o mejorar los niveles de servicio vigentes.
- Presentación al Director de Servicios, para su aprobación, de los resultados parciales y totales de la ejecución de los trabajos encomendados, así como su coste económico (certificaciones).

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

FIRMADO POR	CONCEPCION MARTIN BRENES	17/08/2017	PÁGINA 4/8
VERIFICACIÓN			



SÉPTIMO.- 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 Intermediación en el Empleo de la Dirección General de Políticas Activas de Empleo; y dos en representación de SANDETEL, designados por sus órganos correspondientes, cuya funciones serán las siguientes:

- 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 la propuesta 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, en el primer mes 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.

OCTAVO.- Para la financiación de estas actividades, se autoriza un presupuesto máximo de 988.799,28 euros (novecientos ochenta y ocho mil setecientos noventa y nueve euros con veinte ocho céntimos de euro). Dicho importe se consignará con cargo a la aplicación presupuestaria que a continuación se indica:

1439010000 G/32L/22709700 01

Y de acuerdo con lo que se establezca en el Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el ejercicio presupuestario correspondiente.

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

FIRMADO POR	CONCEPCION MARTIN BRENES	17/08/2017	PÁGINA 5/8
VERIFICACIÓN			



Servicio Andaluz de Empleo CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO

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 para la prestación de este tipo de servicios y quedan especificados en el Proyecto técnico que se adjunta.

NOVENO.- 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 de Servicios del SAE, previa presentación de las correspondientes facturas y otros documentos acreditativos del gasto efectuado, además del análisis de costes imputados directamente a cada actuación, en cuanto a costes de personal y medios materiales propios, así como la 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.

DÉCIMO.- Con el 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. Dichos objetivos 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.

UNDÉCIMO.- En virtud de lo dispuesto en el artículo 40.bis del Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, el gasto que se proyecta queda condicionado a la existencia de crédito adecuado y suficiente en el Presupuesto que ha de aprobar el Parlamento para el ejercicio siguiente, en el momento de dictarse la resolución e adquisición del compromiso.

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

FIRMADO POR	CONCEPCION MARTIN BRENES	17/08/2017	PÁGINA 6/8
VERIFICACIÓN			



Servicio Andaluz de Empleo
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO

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.

Sevilla, a 17 de agosto de 2017

EL PRESIDENTE

P.D. EL DIRECTOR GERENTE

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

P.S. LA SECRETARIA GENERAL

(Resolución de la Presidencia de 27-07-2017)

Concepción Martín Brenes

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

FIRMADO POR	CONCEPCION MARTIN BRENES	17/08/2017	PÁGINA 7/8
VERIFICACIÓN			



ANEXO I.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS ENCOMENDADOS

Servicio 1.- Aproximación y Difusión de Servicios a la Ciudadanía

Servicio 2.- Consulta de la disponibilidad de las personas candidatas a Ofertas de Empleo

Servicio 3.- Evaluación de los Servicios prestados

Servicio 4.- Citas Previas

Servicio 5.- Otros servicios de atención telefónica para dar respuesta a nuevas demandas específicas del SAE

FIRMADO POR	CONCEPCION MARTIN BRENES	17/08/2017	PÁGINA 8/8
VERIFICACIÓN			