

**RESOLUCIÓN DE LA VICECONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO POR LA QUE SE ENCOMIENDA A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN SU MODALIDAD NO PRESENCIAL.**

Visto el expediente de encomienda de gestión a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. de la ejecución de los trabajos necesarios para la gestión del servicio de atención a la ciudadanía de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio (SAC CEEC) en su modalidad no presencial, se constatan los siguientes,

**ANTECEDENTES DE HECHO**

**Primero.** El Servicio de Atención a la Ciudadanía, en adelante SAC, de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, constituye una forma de atención personalizada a las demandas que la ciudadanía realiza al organismo y sus entidades dependientes, la cual se lleva a cabo a través de dos modalidades:

- Presencial: mediante las oficinas de atención a la ciudadanía presentes en todas las Delegaciones Territoriales de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo.
- No presencial: mediante el teléfono 955 063 910, así como a través del buzón de la página web de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio [buzonweb.sac.ceec@juntadeandalucia.es](mailto:buzonweb.sac.ceec@juntadeandalucia.es).


**Segundo.** La Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A (en adelante, SANDETEL) viene realizando los trabajos necesarios para la gestión del SAC de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio en su modalidad no presencial, a través del Catálogo de Servicios Telemáticos que se adjunta como Anexo I de la Resolución de 18 de abril de 2011 *“de la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia por la que se encomienda a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la Información S.A.U. la ejecución de diversos Servicios de Valor Añadido a la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía”*.

El 6 de febrero de 2017 la Dirección General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información ha modificado el Catálogo de Servicios Telemáticos que se Anexa a la citada Resolución, siendo una de las modificaciones realizadas la descatalogación de determinados servicios, entre ellos, los Servicios de Centro de Atención a la Ciudadanía, manteniéndose las ya contratadas a esa fecha únicamente hasta la finalización de la encomienda, prevista para el próximo 18 de agosto de 2017. A partir de esa fecha, no se podrán realizar a través del referido Catálogo los Servicios de Centro de Atención a la Ciudadanía.

**Tercero.** Para continuar con la prestación del citado servicio, se considera que la mejor opción es a través de una encomienda debido a razones de eficiencia y de economía de escala, por la ventaja que en términos de coste supone la utilización de los medios propios con que cuenta la entidad instrumental para la prestación de servicios de *contact center* a todas las Consejerías y Departamentos de la Junta de Andalucía. Así mismo, se considera a SANDETEL como la elección más acertada debido a su elevada experiencia y especialización en la prestación de estos servicios.

**Cuarto.** El 27 de julio de 2017 se acuerda el inicio del expediente de encomienda a SANDETEL, de los trabajos necesarios para la gestión del SAC de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio.



Código Seguro de verificación: LmSIspD7YA126JXJsysiyg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2">https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2</a> Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				
FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER CASTRO BACO		FECHA	17/08/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	LmSIspD7YA126JXJsysiyg==	PÁGINA	1/18
 LmSIspD7YA126JXJsysiyg==				

**FUNDAMENTOS DE DERECHO**

**Primero.** Conforme a lo dispuesto por el artículo 106.1 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, *“Las Consejerías, sus agencias y el resto de entidades que deban ser consideradas poderes adjudicadores, en el ámbito de sus competencias o de su objeto, podrán ordenar al resto de entidades instrumentales del sector público andaluz cuyo capital, aportación constitutiva o participación pertenezca íntegramente a entes de dicho sector y que realicen la parte esencial de su actividad para la Junta de Andalucía la realización, en el marco de sus estatutos y en las materias que constituyan sus competencias o su objeto social o fundacional, de los trabajos y actuaciones que precisen, siempre que ejerzan sobre ellas un control análogo al que ejercen sobre sus propios servicios”.*

**Segundo.** SANDETEL es una sociedad mercantil adscrita a la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio de la Junta de Andalucía que fue constituida mediante Decreto 99/1997, de 19 de marzo, por el que se autoriza a la Empresa Pública de la Radio y Televisión de Andalucía y al Instituto de Fomento de Andalucía para la constitución de una sociedad mercantil relacionada con el sector de las telecomunicaciones, siendo su objeto social el fomento de actividades relacionadas con el desarrollo de las telecomunicaciones, 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. SANDETEL tiene la consideración de medio propio y servicio técnico de la Administración de la Junta de Andalucía a los efectos de la prestación de los servicios que se encomiendan, por reunir los requisitos previstos en el 106.1 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre.

**Tercero.** Conforme a lo establecido en el artículo 1.5.b) de la Orden de 5 de junio de 2013, por la que se delegan competencias en órganos directivos de la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo, aplicable en virtud de lo dispuesto 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, en materia de gestión administrativa corresponden a la persona titular de la Viceconsejería las competencias sobre encomiendas de gestión que puedan formalizarse por la Consejería.

En su virtud, al amparo de lo dispuesto en el artículo 106.2.a) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, a propuesta de la Secretaría General Técnica, previa fiscalización por la Intervención Delegada y en uso de las facultades que me confieren las disposiciones legales vigentes,


**RESUELVO**

**Primero.** Objeto.

1. Encomendar a SANDETEL, en los términos contenidos en la presente Resolución y en el Proyecto Técnico que se aprueba, la ejecución de los trabajos necesarios para la gestión del servicio de atención a la ciudadanía de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio en su modalidad no presencial, que deberán ejecutarse bajo la supervisión de la Consejería.
2. La presente encomienda de gestión no supone cesión de la titularidad de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio, siendo responsabilidad de la Consejería de Empleo, Empresa y



Código Seguro de verificación:LmSIspD7YA126JXJsysiyg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER CASTRO BACO		FECHA	17/08/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	LmSIspD7YA126JXJsysiyg==	PÁGINA	2/18
				
LmSIspD7YA126JXJsysiyg==				

Comercio dictar cuantos actos o resoluciones de carácter jurídico den soporte o en los que se integre la concreta actividad material objeto de la presente encomienda de gestión.

**Segundo.** Aprobación del Proyecto Técnico.

Aprobar el Proyecto Técnico de la encomienda para la gestión del servicio de atención a la ciudadanía en su modalidad no presencial que se incorpora como Anexo a la presente Resolución.

**Tercero.** Determinación de las actuaciones.

1. Son las desarrolladas en el Proyecto Técnico que se acompaña como Anexo de la presente Resolución y que se mencionan de forma sucinta a continuación. Van encaminadas a dar un servicio de atención personalizada para atender a las necesidades y demandas de la ciudadanía en el ámbito de la CEEC, teniendo por objeto facilitar al administrado los siguientes servicios:


- Información general: información sobre trámites, incentivos, formación, convocatoria de exámenes, etc. relacionados con las distintas competencias de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio.
- Información especializada: información especializada en las materias competencia de la Consejería (Empleo, Industria y Minas, Tecnologías de la Información y la Comunicación, Seguridad y Salud Laboral, Energía, Formación Profesional para el Empleo, Desarrollo e Innovación empresarial, Relaciones Laborales, Comercio).
- Cita Previa: gestión de citas con técnicos de las Delegaciones Territoriales para revisión de expedientes o resolución de consultas que requieren atención especial. La Cita Previa se facilitará, si el ciudadano la solicita directamente, o bien si los técnicos, tanto de 2ª línea como de 3ª línea, consideran que es necesaria para la resolución de la consulta.
- Asistencia Técnica: ayuda para la correcta tramitación y cumplimentación telemática de solicitudes y de documentación, gestión de consultas por desconocimiento de la ciudadanía, gestión de consultas por errores de desarrollo, gestión de consultas por falta de disponibilidad de las aplicaciones telemáticas, página web y aplicaciones de trabajo responsabilidad de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio.
- Soporte Telemático: prestar soporte y asistencia técnica telefónica a la ciudadanía para la resolución de problemas y dudas en cuanto a configuración de sus sistemas para la correcta tramitación telemática.

Los citados servicios se realizan mediante el teléfono 955 063 910, así como a través del buzón de la página web de la CEEC.

2. Para la ejecución de los trabajos objeto de la presente encomienda, SANDETEL deberá disponer de dos unidades de trabajo: una unidad de recepción o primera línea, responsable de recibir y contestar las consultas de la ciudadanía vía telefónica, correo electrónico o por cualquier otra herramienta que se disponga al efecto, y una unidad de seguimiento o segunda línea, responsable principalmente de facilitar a la ciudadanía la información especializada y asistencia informática con tramitadores. Los niveles de servicio y responsabilidades asumidas por estas unidades vienen determinados en el Proyecto Técnico anexo a la presente Resolución.



Código Seguro de verificación:LmSIspD7YA126JXJsysiyg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER CASTRO BACO		FECHA	17/08/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	LmSIspD7YA126JXJsysiyg==	PÁGINA	3/18
				
LmSIspD7YA126JXJsysiyg==				

3. Las funciones de dirección, control y coordinación de la ejecución de los trabajos encomendados para la gestión del servicio serán responsabilidad de SANDETEL. Sin perjuicio de las facultades de supervisión y verificación de la correcta realización del objeto de la encomienda que se atribuyen a la Dirección de Actuaciones en el apartado sexto de la presente Resolución, corresponden a la Dirección del proyecto designada por SANDETEL las funciones y responsabilidades de dirección, control y coordinación definidas en el Proyecto Técnico anexo a la presente Resolución.

4. Corresponde igualmente a SANDETEL, como proveedora de servicios, asegurar el funcionamiento e idoneidad de la plataforma de *contact center* y del equipo de seguimiento y medición a través del que se gestionan las consultas telefónicas, asegurando las comunicaciones en el entorno de red corporativa y la grabación de las llamadas, en las condiciones y con los requisitos recogidos en el Proyecto Técnico de la encomienda.

**Cuarto.** Condiciones:

La realización de los trabajos objeto de la presente encomienda por parte de SANDETEL no implica la atribución de potestades, funciones o facultades sujetas al Derecho Administrativo, y está sometida a las siguientes condiciones:

1. Los contratos que deban celebrarse por SANDETEL para la ejecución de la encomienda quedarán sometidos a la legislación de contratos del sector público en los términos que sean procedentes de acuerdo con la naturaleza jurídica de SANDETEL y el tipo y cuantía de los mismos y, en todo caso, cuando se trate de contratos de obras, servicios o suministros cuyas cuantías superen los umbrales establecidos por dicha legislación para su sometimiento a regulación armonizada, deberán observarse para su preparación y adjudicación, las reglas que procedan.

2. El personal adscrito a los trabajos dependerá exclusivamente de SANDETEL, la cual tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario respecto del mismo. En general, SANDETEL responderá de cuantas obligaciones le vienen impuestas en su carácter de empleador, así como del cumplimiento de cuantas normas regulan y desarrollan la relación laboral o de otro tipo existente entre aquella o sus subcontratistas y los trabajadores de una y otros, sin que pueda repercutir contra la Consejería ninguna multa, sanción o cualquier tipo de responsabilidad que, por incumplimiento de alguna de ellas, pudieran imponerle los organismos competentes.

3. Para la realización de sus actuaciones, SANDETEL contará con los Sistemas de Información disponibles en la Consejería que sean necesarios para la prestación del servicio, y se someterá a los preceptos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y normativa de desarrollo.

4. Todos los documentos, manuales y resultados de los trabajos realizados serán propiedad de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, sin que puedan ser utilizados o divulgados sin el consentimiento expreso de ésta.

**Quinto.** Plazo de ejecución.

El plazo de ejecución de la encomienda de gestión se fija en veinticuatro meses a contar desde el día en que se comunique o notifique la presente Resolución a la sociedad encomendada, sin perjuicio de las prórrogas que puedan acordarse previa resolución dictada al efecto.



Código Seguro de verificación:LmSIsPd7YA126JXJsysi yg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER CASTRO BACO		FECHA	17/08/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	LmSIsPd7YA126JXJsysi yg==	PÁGINA	4/18
				
LmSIsPd7YA126JXJsysi yg==				

**Sexto.** Dirección de las Actuaciones.

Para el seguimiento del encargo se designa en la Dirección de Actuaciones a la persona titular del Servicio de Administración General y Contratación de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, quien velará por el cumplimiento de las obligaciones, pudiendo supervisar en cualquier momento la correcta realización de su objeto y, especialmente, verificar la correcta ejecución de los contratos que para el cumplimiento de dicha finalidad se concierten.

**Séptimo.** Presupuesto y partidas presupuestarias.

El presupuesto máximo de la presente encomienda, determinado conforme a la valoración económica que figura en la Proyecto Técnico, asciende a un millón seiscientos cuarenta y nueve mil ciento cuarenta y un euros, con setenta y cinco céntimos, IVA excluido (1.649.141,75 euros). A este importe le corresponde un IVA que asciende a trescientos cuarenta y seis mil trescientos diecinueve euros con setenta y siete céntimos (346.319,77 euros), por lo que el importe total asciende a un millón novecientos noventa y cinco mil cuatrocientos sesenta y un euros con cincuenta y dos céntimos (1.995.461,52 euros) IVA incluido, con cargo a la partida presupuestaria 1400010000 G/32A/22709/00 01, distribuido en tres anualidades:

- En el ejercicio 2017, un importe de trescientos setenta mil ciento veinticinco euros con ochenta y nueve céntimos (370.125,89 euros).
- En el ejercicio 2018, un importe de novecientos noventa y siete mil setecientos treinta euros con setenta y seis céntimos (997.730,76 euros).
- En el ejercicio 2019, un importe de seiscientos veintisiete mil seiscientos cuatro euros con ochenta y siete céntimos (627.604,87 euros).

**Octavo.** Régimen de pagos.

El pago de los gastos efectivamente realizados será abonado tras la certificación de conformidad emitida por la persona designada para la Dirección de Actuaciones. La periodicidad de estos abonos será de carácter mensual, previa presentación de las correspondientes facturas y otros documentos acreditativos del gasto efectuado admitidos en Derecho, análisis de costes imputados directamente a cada actuación en cuanto a costes de personal y medios materiales propios. Los gastos generales y corporativos podrán ser imputados al coste de las actuaciones encomendadas hasta a un máximo del 6% de dicho coste.

**Noveno.** Modificación y revocación de la encomienda.

1. La presente Resolución podrá ser modificada o revocada por la persona titular de la Viceconsejería de conformidad con lo establecido en el artículo 1,5b) de la Orden 5 de junio de 2013, por la que se delegan competencias en órganos directivos de la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo, a propuesta de la Secretaría General Técnica.

Son causas de revocación:

- a) El incumplimiento de las condiciones de ejecución y calidad del servicio establecidas en la presente Resolución de encomienda.
- b) La concurrencia de razones de interés público debidamente motivadas en el expediente, que hagan innecesaria o inconveniente la permanencia de la encomienda de gestión.



Código Seguro de verificación:LmSIspD7YA126JXJsysiyg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER CASTRO BACO		FECHA	17/08/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	LmSIspD7YA126JXJsysiyg==	PÁGINA	5/18
 LmSIspD7YA126JXJsysiyg==				

2. Conforme a lo dispuesto en el artículo 106.9 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, cuando sea necesario introducir alguna modificación en el encargo, deberá acordarse mediante resolución, sobre la base de la propuesta técnica de la persona designada para dirigir la actuación, integrada por los documentos que justifiquen, describan y valoren dicha modificación.

**Décimo.** Instrucciones para el desarrollo y ejecución.

Se faculta a la persona titular de la Secretaría General Técnica, o a la que corresponda por suplencia en caso de vacancia, para dictar cuantas instrucciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución de la presente Resolución.

EL CONSEJERO DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO  
P.D. (Orden 5-06-2013, BOJA núm. 114 de 13 de junio de 2013)  
LA VICECONSEJERA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO  
(P.S. Orden de 13 de julio de 2017)  
EL SECRETARIO GENERAL DE INNOVACIÓN, INDUSTRIA Y ENERGÍA

Fdo.: Francisco Javier Castro Baco



Código Seguro de verificación:LmSIspd7YA126JXJsysi yg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER CASTRO BACO		FECHA	17/08/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	LmSIspd7YA126JXJsysi yg==	PÁGINA	6/18



LmSIspd7YA126JXJsysi yg==

**ANEXO**

**PROYECTO TÉCNICO DE LA ENCOMIENDA DE GESTIÓN A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN SU MODALIDAD NO PRESENCIAL.**

**OBJETO**

El presente documento tiene como objeto establecer las condiciones que regirán la prestación del Servicio de Atención a la Ciudadanía de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, en su modalidad No Presencial (en delante SAC NP) por parte de SANDETEL.

**ALCANCE**

El SAC es un servicio administrativo de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio (en adelante CEEC) que constituye una forma de atención personalizada a las necesidades y demandas de la ciudadanía en relación a las competencias atribuidas legalmente a la CEEC por el Decreto de la Presidenta 12/2017, de 8 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, mediante el que se mantienen las competencias atribuidas por el Decreto 210/2015, de 14 de julio.

La finalidad del servicio es dar respuesta a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos y obligaciones respecto a las prestaciones ofrecidas por la CEEC y acercar la Consejería a aquella, con el objeto de lograr una atención personalizada, aprovechando las ventajas que aportan las nuevas tecnologías de la información y, de este modo, conseguir una mayor calidad de los servicios:

Misión:

Responder a las necesidades y demandas de la ciudadanía en el ámbito de la CEEC, mediante la prestación de un sistema de servicios integral y homogéneo que tiene por objeto facilitar al administrado el conocimiento de sus derechos y obligaciones, el acceso a los servicios públicos, registro de solicitudes, información y orientación y tramitación inmediata de determinados procedimientos, así como a plantear sugerencias y presentar quejas.

Visión:

Concebir la atención a la ciudadanía de forma multicanal, horizontal e integrada y como objetivo principal, en torno al cual se articulan los distintos servicios administrativos.

Valores:


Iniciativa, calidad, orientación para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus necesidades; asertividad, empatía, transparencia, profesionalidad, ética y responsabilidad.

El SAC se lleva a cabo a través de dos modalidades diferentes:

- a) Modalidad Presencial: Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), donde se ofrece atención presencial, y que se encuentran en las sedes de las Delegaciones Territoriales de Economía,



Código Seguro de verificación: LmSIspd7YA126JXJsysiyg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER CASTRO BACO		FECHA	17/08/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	LmSIspd7YA126JXJsysiyg==	PÁGINA	7/18
				
LmSIspd7YA126JXJsysiyg==				

Innovación, Ciencia y Empleo. El horario de atención al público, así como de su registro, es de lunes a viernes laborables de 09:00 a 14:00 horas.

B) Modalidad No Presencial (SAC NP): mediante el teléfono 955 063 910, así como a través del buzón de la página web de la CEEC . El horario de atención es de lunes a viernes laborables de 08:00 a 20:00 horas de forma ininterrumpida.

Dar cobertura a esta última modalidad de atención a la ciudadanía es el objeto de la presente encomienda.

**SERVICIOS PRESTADOS**

En cuanto al SAC No Presencial, los servicios prestados son los siguientes:


- Información general: información sobre trámites, incentivos, formación, convocatoria de exámenes, etc. relacionados con las distintas competencias de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio.
- Información especializada: información especializada en las materias competencia de la Consejería (Empleo, Industria y Minas, Tecnologías de la Información y la Comunicación, Seguridad y Salud Laboral, Energía, Formación Profesional para el Empleo, Desarrollo e Innovación empresarial, Relaciones Laborales, Comercio).
- Cita Previa: gestión de citas con técnicos de las Delegaciones Territoriales para revisión de expedientes o resolución de consultas que requieren atención especial. La Cita Previa se facilitará, si el ciudadano la solicita directamente, o bien si los técnicos, tanto de 2ª línea como de 3ª línea, consideran que es necesaria para la resolución de la consulta.
- Asistencia Técnica: ayuda para la correcta tramitación y cumplimentación telemática de solicitudes y de documentación, gestión de consultas por desconocimiento de la ciudadanía, gestión de consultas por errores de desarrollo, gestión de consultas por falta de disponibilidad de las aplicaciones telemáticas, página web y aplicaciones de trabajo responsabilidad de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio.
- Soporte Telemático: prestar soporte y asistencia técnica telefónica a la ciudadanía para la resolución de problemas y dudas en cuanto a configuración de sus sistemas para la correcta tramitación telemática.

**ESTRUCTURA OPERATIVA DEL SERVICIO**

El siguiente gráfico recoge de forma general la estructura operativa propuesta para el Servicio de Atención a la Ciudadanía en su modalidad No Presencial:



Código Seguro de verificación:LmSIspD7YA126JXJsysi yg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER CASTRO BACO		FECHA	17/08/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	LmSIspD7YA126JXJsysi yg==	PÁGINA	8/18
 LmSIspD7YA126JXJsysi yg==				





**ROLES Y RESPONSABILIDADES**

De forma resumida, se incluye los roles y responsabilidades de cada una de las Unidades que componen el proyecto:

**Dirección de Actuaciones de la CEEC.** Será la responsable del Servicio por parte de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio. Corresponderá a la Secretaría General Técnica en cumplimiento de lo establecido en el artículo 7.2 b) del Decreto 210/2015, de 14 de julio, de estructura orgánica de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, y en concreto recaerá en la persona titular del Servicio Administración General y Contratación; o en su ausencia, en la persona titular del Servicio de Informática.

Así mismo, será la competente para aprobar cualquier cambio en la definición de niveles de servicio, cronograma de proyecto y cuantas medidas deban adoptarse para la correcta ejecución de la encomienda.

**Dirección y Coordinación del Proyecto.** Esta Unidad está constituida íntegramente por personal de SANDETEL que actúa como Unidad de control y coordinación de la ejecución del Servicio.

Los niveles de servicio y responsabilidades correspondientes a esta unidad serán:

- Dirigir la ejecución del proyecto en las condiciones más eficaces, rentables y eficientes para los intereses de la CEEC.
- Coordinar y planificar las actuaciones con la Dirección de actuaciones de la CEEC.
- Elaboración de estadísticas diarias de los datos de llamadas recibidas, llamadas atendidas, tasa de abandono, llamadas perdidas, duración media de las llamadas, llamadas salientes, etc.
- Elaborar, analizar y supervisar el seguimiento de las estadísticas del servicio, así como la elaboración del “Informe técnico mensual de seguimiento” con los datos más significativos del Servicio, donde se incluyen datos telefónicos y del Buzón Web, así como las acciones desarrolladas a lo largo del mes correspondiente en el Servicio para mejorar la calidad del mismo y propuestas de mejora para el Servicio, así como la “Memoria Anual del Proyecto”.
- Informar a la Dirección de Actuaciones sobre la marcha del proyecto y las incidencias relevantes que acontezcan durante la ejecución del mismo.
- Informar a la Consejería sobre la marcha e incidencias de las aplicaciones propias del servicio, CAU-TISAC o aquel que lo sustituya (incluido los posibles borrados de la Base de Datos), base de datos de



Código Seguro de verificación:LmSIspd7YA126JXJsysi yg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER CASTRO BACO		FECHA	17/08/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	LmSIspd7YA126JXJsysi yg==	PÁGINA	9/18
				
LmSIspd7YA126JXJsysi yg==				

conocimiento, y las que la Dirección de Actuaciones considere necesarias para su funcionamiento. En relación a la grabadora, será de aplicación todas las instrucciones que dicte el Comité de Seguridad en relación a las políticas de LOPD y Seguridad que será de aplicación a todos los órganos de la Consejería.

- Control de la gestión económica del proyecto así como verificación de que las certificaciones facturadas por las empresas suministradoras cumplen las condiciones requeridas.
- Coordinar, supervisar y aprobar todos los procedimientos e instrucciones técnicas en base a las que realizan su trabajo Primera y Segunda Línea.
- Según las necesidades detectadas en cada momento, elaborar las propuestas de formación destinadas al personal de Primera y Segunda Línea.
- Definición de los objetivos correspondientes al año en curso y realización del seguimiento periódico de los mismos proponiendo, en caso de incumplimiento, las medidas necesarias para corregir las desviaciones.
- Seguimiento continuo de los indicadores establecidos para este servicio, para, en caso de desviaciones, detectar cuanto antes las causas y tomar las medidas necesarias para corregirlas.
- Introducir Acciones de Mejora correctivas y preventivas a lo largo de la ejecución de la totalidad del proyecto.
- Elaborar informes para el análisis y evaluación de quejas y reclamaciones realizadas por ciudadanos relativas al servicio prestado. En caso de que la Consejería reciba alguna queja/reclamación respecto al servicio, efectuará el análisis necesario para determinar las causas que originaron dicha reclamación.
- Aprobar y seguir la planificación semanal de trabajo de cada Unidad.
- Adoptar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con la ciudadanía según se especifican en la Encomienda.
- Coordinar y mejorar la participación en los grupos de mejora de las distintas Unidades.


**Unidad de Recepción o Primera Línea.** Esta Unidad será la responsable de recibir en primera instancia las consultas de los ciudadanos vía telefónica, correo o cualquier otra herramienta dispuesta al efecto y contestar aquellas cuestiones sobre información y asistencia técnica básica que demande la ciudadanía.

Entre los niveles de servicio y responsabilidades asumidas por esta unidad se encuentran:

- El servicio estará disponible para la ciudadanía de lunes a viernes laborables en horario de 8:00 a 20:00 horas, excepto festivos de ámbito nacional y autonómico. Los días 24 y 31 de diciembre, el Servicio estará disponible en horario de 8:00 a 16:00 horas.
- El número de agentes asignados al servicio será variable en función de la demanda del mismo para asegurar, excepto en periodos de campaña, una productividad media superior al 85% para los mismos y una tasa media de consultas atendidas superior al 90%. El incremento o reducción de agentes deberá garantizar los principios de capacidad y conocimiento.



Código Seguro de verificación:LmSIspD7YA126JXJsysi yg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER CASTRO BACO		FECHA	17/08/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	LmSIspD7YA126JXJsysi yg==	PÁGINA	10/18
				
LmSIspD7YA126JXJsysi yg==				

- Esta Unidad hará la función de Centralita Telefónica gestionando llamadas realizadas por la ciudadanía cuando necesiten contactar con personal concreto de Servicios Centrales, con posibilidad de ampliación a personal de las diferentes Delegaciones Territoriales. El procedimiento a seguir para la gestión de la centralita vendrá regulado en la Instrucción Técnica ‘Gestión centralita telefónica SAC NP’, que podrá ser modificada en cualquier momento por la Dirección de actuaciones en función de las necesidades existentes en cada momento.
- Dar respuesta a las consultas realizadas por la ciudadanía, contestando de forma inmediata al menos el 80% de las consultas telefónicas realizadas, admitiéndose un error no mayor del 3% en las respuestas verificadas con un muestreo del 95% de confianza.
- Conocer y manejar las aplicaciones informáticas y herramientas propias del Servicio y cuantas sean necesarias para el buen funcionamiento del mismo.
- Seguir con aprovechamiento el plan de formación diseñado para la Unidad, con una ausencia no superior al 10% de las jornadas formativas.
- Realizar encuestas, facilitar respuestas a correos web y cuantas tareas les sean asignadas desde del ámbito de su responsabilidad para la buena marcha del proyecto.
- Grabar los datos de las consultas en la aplicación informática existente a tal efecto, en la que se consideran campos mínimos obligatorios: Nombre, apellidos y sexo de la persona que realiza la consulta, teléfono de contacto, respuesta expresa a la solicitud de autorización para la realización de encuestas, motivo de la llamada y respuesta dada a la consulta. En el caso de que la persona no desee aportar sus datos identificativos, deberá hacerse constar.
- Asignar consultas a la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada (2ª línea) cuando no dispongan de los medios e información necesaria para resolverlas directamente.
- Cerrar las consultas una vez resueltas.
- Revisar diariamente el tablón de anuncios/novedades de la aplicación de trabajo, donde aparecerán fijados las noticias y novedades del Servicio publicadas por 2ª línea.
- Elaboración de informes y análisis de datos para facilitar la toma de decisiones a la Coordinación del proyecto.

Para la realización de estas tareas, se dimensiona esta Unidad con un Coordinación y un número medio de **15 agentes** telefónicos. A continuación se definen los perfiles solicitados para estos recursos:

- Titulación mínima de Bachillerato o Equivalente (FPI, FP II).
- Experiencia en Atención telefónica (curso de telemarketing).
- Experiencia acreditada en la prestación de servicios de atención al ciudadano.
- Conocimientos básicos sobre Administración Pública.
- Fluidez en el manejo de aplicaciones ofimáticas.
- Alta capacidad de organización y control de la información



Código Seguro de verificación: LmSIspd7YA126JXJsysi yg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER CASTRO BACO		FECHA	17/08/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	LmSIspd7YA126JXJsysi yg==	PÁGINA	11/18
				
LmSIspd7YA126JXJsysi yg==				

- Orientación hacia el trabajo en equipo.
- Personas activas y con iniciativa, deberán colaborar activamente en la mejora del servicio.
- Alta capacidad de expresión tanto oral como escrita
- Compromiso con el Servicio.

**Unidad de Seguimiento y Atención Especializada o Segunda Línea.** Esta Unidad está compuesta por técnicos con formación y experiencia específica en las diferentes áreas competenciales de la Consejería y es la Unidad responsable principalmente de mantener y actualizar la Base de Datos de Conocimiento de los Servicios, acometer jornadas formativas para dotar de conocimientos a los miembros de la Unidad de Recepción de Primer Nivel y de realizar el seguimiento de las respuestas proporcionadas por éstos, prestar asistencia técnica para la configuración y tramitación telemática de solicitudes y resolver incidencias técnicas y consultas que por falta de información no pueden ser resueltas directamente por las unidades de atención de primer nivel o que por el carácter de éstas requieren un nivel de especialización mayor.

A continuación se mencionan los niveles de servicio y responsabilidades asumidas por esta Unidad:

- Las actividades y horario de la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel se adaptarán en todo momento a las necesidades y procedimientos de actuación del Servicios, adoptando las medidas oportunas para el mantenimiento de los parámetros de calidad establecidos para el mismo.
- Mantener actualizada la base de datos de conocimiento con las respuestas facilitadas a la ciudadanía por el personal técnico de segunda o de tercera línea, que sean representativas para la unidad de recepción.
- Hacer el control y seguimiento de las respuestas facilitadas por la unidad de recepción a la ciudadanía con el fin de analizar los plazos de resolución de las mismas, así como la idoneidad de la respuesta. El número de consultas a analizar será tal que garantice que el nivel de confianza en el muestreo sea del 95% y siempre referidos, como máximo, a respuestas facilitadas el mes anterior al seguimiento.
- Autoformación de su personal con la información disponible en el Servicio: borradores de normativas, FAQs u otra documentación/información facilitada por los Servicios, información publicada en la web de la Consejería, etc.
- Asistir a las sesiones formativas con los técnicos de los SSCC.
- Organización de sesiones formativas para integrantes de la Unidad de Recepción.
- Relaciones con el personal técnico de tercera línea o SSCC.
- Previsiones de entradas en vigor de nuevas aplicaciones u órdenes, comunicación a la coordinación del proyecto.
- Contestar a las consultas no respondidas por la Unidad de Recepción, controlando que el plazo de respuesta no supere las 48 horas hábiles, siempre que no existan actuaciones dependientes del tercer nivel.
- Realización de escuchas telefónicas para analizar la idoneidad en la atención ciudadana.



Código Seguro de verificación:LmSIspd7YA126JXJsysi yg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER CASTRO BACO		FECHA	17/08/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	LmSIspd7YA126JXJsysi yg==	PÁGINA	12/18



LmSIspd7YA126JXJsysi yg==

- Realizar el seguimiento técnico realizado de las consultas resueltas on-line durante el mes anterior por la Unidad de Recepción. Se llevan a cabo un total de 280 revisiones de consultas registradas en el aplicativo de trabajo y un total de 60 escuchas de las mismas.
- Gestión del tablón informativo del aplicativo de trabajo de gestión de consultas: actualización de novedades para la Unidad de Recepción.
- Plan de Formación 2ª Línea: esta Unidad, junto con la Coordinación del proyecto, trasladará mensualmente a la Dirección de Actuaciones las necesidades de formación/aclaración de contenidos para esta Unidad, de manera que a través de la Dirección de Actuaciones se establezca con los Servicios implicados reuniones de trabajo o sesiones formativas.
- Asistencia a las reuniones y actividades formativas que se definan.
- Elaboración de informes y análisis de datos para facilitar la toma de decisiones a la Coordinación del proyecto.
- Elaboración de instrucciones técnicas junto con Coordinación del proyecto.
- Elaboración de manuales de manera proactiva sobre gestión de incidencias en aplicaciones telemáticas solicitando su validación al Servicio responsable correspondiente. Tanto si el manual se elabora desde esta Unidad como si se elabora desde el Servicio o Dirección General responsable, si el manual facilita el acceso a la tramitación electrónica de la ciudadanía, y fuera susceptible de ser publicado en la web, deberá ser el autorizado del Servicio quien lo envíe a publicaciones web.
- Gestión de incidencias: categorización de las incidencias en el aplicativo de gestión de incidencias habilitado para tal fin por la Consejería, determinación de la prioridad de las mismas, fijar código a las incidencias para que el Servicio responsable las identifique con rapidez (errores frecuente inesperado, Caída, etc.), seguimiento de protocolo para derivación de incidencias informando a Servicio o Dirección General con copia a la Dirección de Actuaciones para su conocimiento.
- Solicitud de información sobre aplicativos o tramitadores al Servicio responsable del mismo.
- Actualización del documento de trabajo "Organigrama", donde quedará reflejado todos los datos de contactos para la derivación de consultas de Segunda a Tercera Línea, así como cualquier dato facilitado por los Servicios y que deba ser tenido en cuenta por el SAC NP para la gestión de consultas. Este Organigrama será enviado a la Dirección de Actuaciones cada vez que sea actualizado.
- Realizar todas aquellas propuestas que consideren necesaria para la definición, actualización y mejora de los distintos circuitos de trabajo (incidencias Helpdesk, Cita Previa, etc.).


La Unidad de Seguimiento y Atención Especializada, está compuesta por 1 Coordinador y hasta 9 técnicos especializados en Informática, Derecho e Industriales, etc.

El perfil mínimo exigido para los recursos de esta Unidad será: Titulado Universitario de grado medio o similar con experiencia acreditada de al menos 3 años en servicios de asesoramiento, ayuda y orientación sobre aplicaciones y detalles concretos relativos a la tramitación telemática; con conocimientos en:

- Normativas y procedimientos aplicables en la tramitación de incentivos y registros públicos.



Código Seguro de verificación: LmSIspD7YA126JXJsysi yg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER CASTRO BACO		FECHA	17/08/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	LmSIspD7YA126JXJsysi yg==	PÁGINA	13/18
				
LmSIspD7YA126JXJsysi yg==				

- Estructura de las distintas Administraciones Públicas.
- Conocimientos de Aplicaciones específicas relacionadas con las materias de atención y/o sistemas de Administración Electrónica.
- Publicaciones oficiales (BOE, BOJA, BOP, etc...)
- Fluidez en el manejo de aplicaciones ofimáticas (Excel, Access, Word.....)
- Experiencia en elaboración de informes, así como en la realización de estadísticas, gráficas etc.


**Técnicos de Servicios Centrales o Delegaciones Territoriales.** Esta Unidad la constituyen los distintos Centros Directivos o personal que designen al efecto en el caso de Servicios Centrales o los SAC provinciales en el caso de las Delegaciones Territoriales. Las principales funciones son:

- Resolver las consultas trasladadas por Segunda Línea: consultas poco frecuentes que son desconocidas por el Servicio, interpretación de normativa, consultas particulares (ej. expedientes), etc. Deberán establecer un protocolo para gestionar la información a facilitar a la ciudadanía acerca de las consultas que no pudieron ser resueltas por el SAC NP.
- Comunicar las novedades que surjan y que puedan afectar a la actividad del Servicio.
- Facilitar las instrucciones y documentación (en relación a órdenes y convocatorias, tanto la parte de normativa como la parte de tramitación) para incorporar en la Base de datos de conocimiento del Servicio para su uso por todos los niveles de atención.
- Desde los diferentes Servicios: facilitarán información y formación sobre las diferentes convocatorias: tramitadores, FAQs, etc. Así mismo, enviarán los borradores de Ordenes, convocatorias, etc, al SAC NP de forma simultánea a su remisión al Servicio de Legislación para la evacuación por éste del oportuno informe.
- Facilitar manuales o información sobre nuevas funcionalidades de los tramitadores de los que son responsables.
- Será informado de las incidencias de los tramitadores de los que son responsables.
- Se le demandará cualquier información necesaria para gestionar las consultas que lleguen al SAC NP.
- Se le demandará la validación y posterior publicación de cualquier documento que pudiera elaborar el SAC NP, relacionado con los contenidos de su materia, y destinado a facilitar una mejor comprensión a la ciudadanía.
- Facilitar cuenta de correo genérica para la derivación de consultas desde Segunda Línea a SV de SSCC y SV provinciales, así como facilitar teléfono de contacto en la DDTT.

En los Servicios Centrales las citadas obligaciones corresponderán a los técnicos de los distintos Servicios o Direcciones Generales responsables en función de la materia.



Código Seguro de verificación:LmSIspd7YA126JXJsysiyg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER CASTRO BACO		FECHA	17/08/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	LmSIspd7YA126JXJsysiyg==	PÁGINA	14/18
				
LmSIspd7YA126JXJsysiyg==				

**ELABORACIÓN DE INFORMES DE SEGUIMIENTO**


Para el control y Seguimiento del Servicio de Atención a la Ciudadanía No Presencial de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio se elaborarán los siguientes informes con diferente periodicidad:

- Informe estadístico diario: este informe proporciona información detallada sobre el número de llamadas recibidas, número de llamadas atendidas, número de llamadas abandonadas y perdidas por franja horaria y día del mes, así como la productividad por operador.
- Informes de seguimiento mensual: recoge información, tanto datos estadísticos como información relativa a operativa del Servicio, del mes en curso. Recogerá una referencia a las reuniones de seguimiento del proyecto mantenidas durante ese mes (fecha, objeto, conclusiones). Se elabora y emite durante la primera quincena posterior al período evaluado. Incluye asimismo, estructurado por Direcciones Generales, la siguiente información, la cual será enviada por correo electrónico al Servicio con copia a la Dirección General correspondiente, desde el SAC NP, con copia a la Dirección de Actuaciones:
  - Incidencias: nº total de incidencias, nº de incidencias cerradas y tiempo de resolución, nº de incidencias abiertas.
  - Aspectos destacables: referencias relativas a los contenidos (necesidades de información, de formación, etc.).
- Seguimiento consultas resueltas on-line: seguimiento técnico realizado mensualmente por la Unidad de Atención Especializada acerca de las consultas resueltas durante el mes anterior de forma inmediata por la Unidad de Recepción. Se llevan a cabo un total de 280 revisiones de consultas registradas en el aplicativo de trabajo y un total de 60 escuchas de las mismas. Se analiza la calidad técnica de las respuestas así como aspectos de gestión telefónica (atención y trato prestado, utilización de saludo y cierre, información registrada en CAU, realización de encuesta de género, reducción del ruido de fondo).
- Informe Fin de Encomienda: recoge los datos más destacables del Servicio de Atención a la Ciudadanía en su modalidad No Presencial de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio durante el tiempo que la Resolución estuvo vigente así como de la ejecución del presupuesto encomendado para la prestación del mismo. Asimismo, recoge todas las modificaciones que se hayan producido (de procedimientos, de instrucciones, incidencias relevantes, etc.) y aquellas propuestas de mejora. Se elabora y remite a la Dirección de Actuaciones durante el primer trimestre siguiente a la finalización de la Encomienda.
- Cualquier otro informe o documento, no previsto inicialmente, que se considere de interés para la toma de decisiones, proporcionar información de alguna orden o evento puntual, etc.

Por otro lado, se llevarán a cabo una serie de reuniones mensuales de seguimiento entre la Dirección de Actuaciones de CEEC y SANDETEL, para efectuar el seguimiento del Servicio, proponer mejoras para el mismo, etc.



Código Seguro de verificación:LmSIspD7YA126JXJsysi yg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER CASTRO BACO		FECHA	17/08/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	LmSIspD7YA126JXJsysi yg==	PÁGINA	15/18
				
LmSIspD7YA126JXJsysi yg==				

**HERRAMIENTAS DE TRABAJO**

Las herramientas empleadas en el Servicio, son las que se muestran a continuación:

- Aplicativo de gestión de consultas TISAC (o en su caso, aquel que lo sustituya)
- Buzón Web:
- Cita Previa: para la asignación de citas con técnicos de la Consejería.
- HelpDesk: aplicativo para la gestión de incidencias con Informática de la Consejería.
- Grabadora: para la grabación de las llamadas telefónicas.

**DOCUMENTACIÓN ASOCIADA AL PROYECTO**

**Procedimientos e Instrucciones Técnicas**

Actualmente se dispone de los siguientes documentos vigentes sobre Procedimientos Internos e Instrucciones técnicas de trabajo:

- PR-ACT-1L\_SAC\_CEEC: Procedimiento de Actuación Unidad de Recepción (1ª Línea): este documento va dirigido a 1ª Línea.
- PR-ACT-2L\_SAC\_CEEC: Procedimiento de Actuación Unidad de Seguimiento y Atención Especializada (2ª Línea): este documento va dirigido a 2ª Línea.
- PR-03-DERIV\_v1.1: Procedimiento de derivación de consultas de 2ª Línea a 3ª Línea: este documento va dirigido a 2ª Línea.
- IT-01-ALT-Gestión consultas teléfonos altos cargos\_1L: Instrucción Técnica gestión de consultas teléfonos altos cargos y personal CEEC: este documento va dirigido a 1ª línea.
- IT-02-DAT-Datos a solicitar: Instrucción Técnica ‘Datos mínimos a solicitar a la ciudadanía’: este documento va dirigido a 1ª Línea.
- IT-03-INC\_Datos mínimos gestión de incidencias: Instrucción Técnica ‘Datos mínimos gestión de incidencias’: este documento va dirigido a 1ª Línea.
- Manual Gestión Buzón Web: manual destinado a 1ª Línea para conocer cómo gestionar el Buzón Web. Incluye el conjunto de plantillas a utilizar para responder a la ciudadanía a través del Buzón Web.
- IT-05\_ITV\_Consultas ITVs: este documento va dirigido a 1ª Línea.
- IT-06\_CEN\_TEL: Instrucción Técnica ‘Gestión centralita telefónica SAC NP’.
- Listado de tableros actualizado publicados en CAU-TISAC: se envían semanalmente actualizados de 2ª Línea a 1ª Línea.
- Protocolo\_Emergencia\_SAC\_NP\_2013\_v1.2: Protocolo de Emergencias: especificación de casos para activación de casos de emergencia



Código Seguro de verificación:LmSIspD7YA126JXJsysiyg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER CASTRO BACO		FECHA	17/08/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	LmSIspD7YA126JXJsysiyg==	PÁGINA	16/18
				
LmSIspD7YA126JXJsysiyg==				



**Otra documentación**

- DESCRIP\_SAC\_NP\_CEEC\_v1.3: documento donde se incluye una descripción general del Servicio. Incluye asimismo el Flujograma de 1ª Línea y 2ª Línea.
- ORGANIGRAMA: donde quedará reflejado todos los datos de contactos para la derivación de consultas de Segunda a Tercera Línea, así como cualquier dato facilitado por los Servicios y que deba ser tenido en cuenta por el SAC NP para la gestión de consultas. Este Organigrama será enviado a la Dirección de Actuaciones cada vez que sea actualizado.
- Plantillas Webmaster
- Registros de formación: propuesta formativa, control de asistencia, cuestionarios de evaluación actividad formativa.
- Presentaciones utilizadas en sesiones formativas sobre diferentes temáticas.
- Clasificación de consultas en TISAC: resumen de combos a utilizar en TISAC para la clasificación de consultas según las diferentes 'Áreas' y 'Subáreas' en que se clasifican las diferentes temáticas de la Consejería.
- CITA PREVIA: Manual de Administración.
- CUA-TISAC: Manual Aplicación TISAC 1er nivel: guía práctica del uso de la aplicación que, en la actualidad se está usando para gestionar las incidencias que recibe el SAC No Presencial
- Grabadora: Manual
- Documentación elaborada por 2ª Línea por TEMÁTICAS o facilitada por 3ª Línea.

Esta documentación deberá ser continuamente revisada y actualizada para garantizar la correcta operación y funcionamiento del Servicio de Atención a la Ciudadanía en su modalidad No Presencial.


**PRESUPUESTO Y PLAZO DE EJECUCIÓN**

Para la financiación de estas actividades se consigna un presupuesto total de a un millón novecientos noventa y cinco mil cuatrocientos sesenta y un euros con cincuenta y dos céntimos (1.995.461,52 euros) para la prestación del Servicio por un periodo de 24 meses desde la notificación de la Resolución, siendo posible su prórroga y/o ampliación mediante Resolución del órgano competente.

A continuación se recoge de forma esquemática el presupuesto estimado para garantizar la correcta prestación del Servicio de Atención a la Ciudadanía en Modalidad No Presencial, aportando información sobre número de efectivos por Unidad de Trabajo y tiempo de dedicación necesario para los mismos:



Código Seguro de verificación:LmSIspd7YA126JXJsysiyg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER CASTRO BACO		FECHA	17/08/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	LmSIspd7YA126JXJsysiyg==	PÁGINA	17/18
				
LmSIspd7YA126JXJsysiyg==				

ESTIMACIÓN PRESUPUESTO SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA				
SERVICIOS	Perfil	N.º Efectivos	Dedicación	Total mensual
Unidad de recepción de N1	Agente telefónico	15	6 horas/día	25.893,00 euros
	Coordinador	1	6 horas/día	
Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de N2	Coordinador/JP	1	8 horas/día	33.690,30 euros
	Técnico Especializado	6	8 horas/día	
	Técnico Soporte	3	8 horas/día	
Coordinación y dirección del proyecto	M.ª Luísa Domínguez			5.241,45 euros
	Rocío González			
	Rocío Barrera			
	Rocío Marín			
	Antonio Arreciado			
	Sergio Gómez			
	Rosa Mª Ruiz			
	Infraestructura			
			TOTAL	64.824,75 euros
			GG (max 6%)	3.889,49 euros
			<b>TOTAL (IVA y GG incluidos)</b>	<b>83.144,23 euros</b>

La Consejería de Empleo, Empresa y Comercio realizará el pago por el importe de los trabajos realizados mediante certificaciones mensuales, a excepción de los meses de diciembre y enero que se abonarán conjuntamente, previa presentación de los correspondientes documentos acreditativos del gasto efectuado y del análisis de los costes de personal y medios materiales propios imputados directamente a cada actuación, así como la relación de gastos en la que se indique el importe repercutido por la empresa en concepto de IVA y la conformidad del Director Facultativo del proyecto.



Código Seguro de verificación: LmSIspD7YA126JXJsysiyg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER CASTRO BACO		FECHA	17/08/2017
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	LmSIspD7YA126JXJsysiyg==	PÁGINA	18/18



LmSIspD7YA126JXJsysiyg==