

ACUERDO INICIO DE COMPRA MENOR

Expediente: EXPT23-00033

Título: AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN ISO 90001:2015 CALL CENTER SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO

En Sevilla, a la fecha de firma electrónica,

Sandetel precisa la contratación del Servicio AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN ISO 90001:2015 CALL CENTER SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO

De acuerdo con la Memoria Justificativa realizada por el Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión, relativa al expediente de contratación referenciado y de conformidad con las características del mismo, mediante la presente y de conformidad con los artículos 317 y 318 de la LCSP, se **APRUEBA** el inicio de la contratación que se resume a continuación:

La contratación del Servicio deberá llevarse a cabo mediante la adjudicación directa según lo previsto en los artículos 318 a) de la LCSP, la política de contratación de Sandetel, y en los artículos 308 a 315 de la citada norma, que regulan las disposiciones generales relativas a los contratos de Servicios; asimismo, se regirá por lo dispuesto en el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (en adelante RGLCAP), en lo que no se oponga a dicha Ley, y por el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, pudiéndose adjudicar directamente a cualquier empresario con capacidad de obrar y que cuente con la habilitación profesional necesaria para realizar la prestación objeto del contrato.

El expediente de contratación se compondrá, al menos, de los siguientes documentos: certificado de existencia de crédito, memoria justificativa, aprobación y adjudicación del contrato con la que se entenderá formalizado.

1. JUSTIFICACIÓN DEL GASTO

El Servicio Telefónico del SAE se atiende desde distintas plataformas de Contact Centers ubicadas desde distintas localidades, incluso desde diferentes provincias de Andalucía, por lo que el establecimiento de procedimientos, protocolos de atención, etc. es un proceso complejo y costoso.

A pesar de lo anterior, el SAE siempre ha apostado por un servicio de calidad extrema, poniendo especial interés en el análisis de los resultados obtenidos para conseguir la excelencia en la atención telefónica a la Ciudadanía. De ahí la importancia que recobra para este proyecto las actuaciones desarrolladas por la Unidad de Calidad y Control del Servicio, así como la consecución y posterior renovación de la Certificación ISO 9001:2008.

Código:	7GTMZ930N0P8BXYKtmWbbdWo6eyKvk	Fecha	21/06/2023
Firmado Por	SERGIO GOMEZ ROJAS		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/3



El Servicio Telefónico del SAE (Call Center del SAE) está certificado según la norma de calidad ISO 9001:2008 desde el 18 de abril de 2012 y actualmente actualizado a la normativa ISO 9001:2015. Este certificado tenía una validez de tres años por lo que en el mes de febrero de 2015 el Servicio Telefónico del SAE se sometió a una auditoría de renovación con el objeto de comprobar el mantenimiento satisfactorio de las condiciones que dieron lugar a la concesión del certificado original. A partir de este momento, el servicio debe ser sometido a un nuevo ciclo de auditorías periódicas de mantenimiento con la misma frecuencia.

Así, la primera auditoría periódica de mantenimiento se realizó el mes de febrero de 2016 y la segunda se llevó a cabo en el mes de febrero de 2017 y la tercera se llevó a cabo en abril de 2018 una cuarta auditoría en marzo de 2019, una quinta auditoría en 2021, la sexta auditoría se llevó a cabo en abril de 2022 y ahora en 2023 se llevará a cabo una auditoría de la misma.

La realización de estas auditorías es **obligatoria** para mantener la validez del certificado original. El hecho de no realizar las auditorías en los plazos establecidos para ello podría suponer la **retirada definitiva del certificado**.

2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.

Los servicios objeto de esta compra se llevarán a cabo en la sede de Call Center en Sevilla. Los trabajos a desarrollar en esta cuarta auditoría periódica de recertificación y mantenimiento consistirán en revisión de todos los procedimientos, actividades y servicios que dieron lugar a la concesión del certificado original en las condiciones recogidas en el documento incluido en el apartado 8 ANEXOS y en la Transición a la nueva versión ISO 9001:2015


El presupuesto máximo de licitación que coincide con el importe de adjudicación será de **MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y UN EURO CON CUARENTA Y UN CÉNTIMOS DE EUROS (1.551,41 €) IVA EXCLUIDO**

La **financiación** de dicho Servicio se realiza mediante:

Centro Producto o Centro Coste_Tarea proyecto_Tipo de compra_Anuabilidad_Partida Presupuestaria	IMPORTE SIN IVA
CP03006 _2025_ GASTO_2023_E0505_A23_10000	1.551,41 €
IMPORTE TOTAL	1.551,41 €

El adjudicatario propuesto por el Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión, es DNV GL Business Assurance España S.L.U., con CIF nº: B85906006, por razones de eficiencia y por ser ésta la empresa que ha realizado las certificaciones iniciales, de renovación y la de mantenimiento de dicho certificado y dado que el importe se encuadra dentro de las adjudicaciones directas permitidas por el artículo 318 de la LCSP.

Código:	7GTMZ930N0P8BXKtmWbbdWo6eyKVk	Fecha	21/06/2023
Firmado Por	SERGIO GOMEZ ROJAS		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/3



Con la presente adjudicación no se está alterando el objeto del contrato para evitar la aplicación de las reglas generales de contratación, y el contratista propuesto no ha suscrito más contratos menores, en el último año natural y cuyas prestaciones objeto de los mismos sean cualitativamente idénticas que individual o conjuntamente superan los umbrales previstos en el artículo 318 de la LCSP. El cumplimiento de dicha regla ha sido comprobado con anterioridad.

A la vista de la propuesta del Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión y en virtud del artículo 31 de los Estatutos Sociales de Sandetel se ACUERDA y se APRUEBA el inicio EXPT23-00033 de AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN ISO 90001:2015 CALL CENTER SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO

Fdo.: Sergio Gómez Rojas
Órgano de Contratación de Sandetel

Código:	7GTMZ930N0P8BXYKtmWbbdWo6eyKVk	Fecha	21/06/2023
Firmado Por	SERGIO GOMEZ ROJAS		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/3

