

INFORME INSUFICIENCIA MEDIOS CONTRATO SERVICIOS

Expediente: EXPT22-00030

Título: Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel de los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía de diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía

En Sevilla, a la fecha de firma electrónica,

En base a lo dispuesto en el artículo 116.4. f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante, LCSP), cuando se haga necesario celebrar un contrato de servicios, previamente se deberá justificar adecuadamente en el expediente la insuficiencia de medios.

Vista la propuesta realizada por el Departamento de sobre la necesidad consistente en Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel de los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía de diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía:

EMITO EL SIGUIENTE,

INFORME**PRIMERO.** Insuficiencia de medios personales:

En base a lo dispuesto en el artículo 116.4.f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante, LCSP), cuando se haga necesario celebrar un contrato de servicios, previamente se deberá justificar adecuadamente en el expediente la insuficiencia de medios.

SANDETEL es una empresa pública perteneciente a la Junta de Andalucía que presta los servicios de Gestión de la Red Corporativa y Servicios Telemáticos de la Junta de Andalucía, así como Servicios de Valor Añadido.


Conforme a ello, SANDETEL tiene la condición de poder adjudicador sometido a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante LCSP), siendo los contratos que licita de carácter privado, conforme a lo establecido en el artículo 26.1 de la LCSP, por lo que la presente licitación se rige por lo dispuesto en apartado 2 del precitado artículo.

Dentro de las atribuciones anteriormente indicadas, Sandetel tiene encargadas la implantación, gestión, coordinación y explotación de los Servicios de Atención a la Ciudadanía y Servicios de Soporte TIC de diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía. Actividad que se viene desarrollando desde el año 1999, cuando SANDETEL implanta el Centro de Atención a Usuarios de la Red Corporativa de Telecomunicaciones como consecuencia de la creación de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.

Ese mismo año, debido a la modificación de la numeración telefónica que causa la implantación de la nueva red de telecomunicaciones, y al desconcierto que este hecho provoca en la ciudadanía, SANDETEL pone en marcha un centro de información telefónico para facilitar la nueva guía telefónica de la Junta de Andalucía. El mismo que derivaría posteriormente en el Servicio de Atención General Administrativa de la Junta de Andalucía 902 505 505, actualmente único punto de atención telefónica de carácter general en producción en la Junta de Andalucía.

La ejecución de estos dos proyectos da lugar a que diversos centros directivos encarguen a SANDETEL la implantación y ejecución de otros servicios de atención y soporte telefónico, tanto en el ámbito de la asistencia tecnológica para el per-

Código:	7GTMZ816LGDXE1PNEveFrBxEcnGV8	Fecha	25/08/2022
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/2



sonal de la Junta de Andalucía, como en el de la atención a la ciudadanía, lo que ha supuesto un incremento continuo del número de servicios y de interacciones.

Para conseguir una mayor optimización de los recursos humanos y económicos a la vez que se consigue un mayor nivel de especialización en la prestación de los servicios, SANDETEL organiza los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía en tres unidades de trabajo diferentes, cada una de ellas con unos perfiles, unas competencias y unas responsabilidades claramente definidas e identificadas: Unidad de Recepción de Primer Nivel, Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel y Unidad de Calidad y Control de los Servicios.

Las Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel están formadas por personal técnico con formación avanzada y elevada experiencia en las diferentes áreas en las que los servicios de atención e información son competentes.

Las Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel son las Unidades responsables de responder las consultas que por falta de información o por su complejidad no pueden ser resueltas por las Unidades de Recepción de Primer Nivel. Asimismo, son las Unidades encargadas de mantener actualizadas las Bases de Datos de Conocimiento de los Servicios, de impartir jornadas formativas para dotar de conocimientos a los miembros de las Unidades de Atención de Primer Nivel, de realizar el seguimiento de las respuestas proporcionadas por éstos, etc.

Dado el número de encargos que requieren de los servicios propios de las Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel para garantizar la correcta prestación de los mismos, se necesita un alto volumen de recursos con elevada experiencia y formación específica especializada en función de las competencias y requerimientos de los servicios encargados por los distintos Organismos.

Por otra parte, este contrato debe garantizar la prestación de posibles servicios similares requeridos por otros Organismos de la Junta de Andalucía que pudieran ser considerados por SANDETEL durante la vigencia del mismo.

Lo anterior, sumado a las limitaciones impuestas por la ley de presupuestos Generales del Estado para la incorporación de personal nuevo a la plantilla SANDETEL hacen que esta contratación resulte necesaria para poder continuar prestando los servicios profesionales propios de las Unidades de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel y garantizar así la correcta prestación de los diferentes Servicios de Atención e Información encargados por las diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía.

SEGUNDO. Resulta pues ser beneficioso, la externalización para la prestación de los servicios señalados, habida cuenta de lo señalado anteriormente.

TERCERO. Se solicita la publicación del informe de insuficiencia de medios en el perfil de contratante de conformidad con lo establecido en el artículo 63.3.a) de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por no incluir información reservada o confidencial.

Fdo:D. Antonio Arreciado Velasco
Director de Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión

Código:	7GTMZ816LGXDxE1PNEveFrBxEcnGV8	Fecha	25/08/2022
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/2

