

RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y TRABAJO AUTÓNOMO POR LA QUE SE MODIFICA LA RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO DE 30 DE DICIEMBRE DE 2019 POR LA QUE SE ENCARGA 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. EXPDTE: EMP-2020-0001.

Visto el expediente de modificación del encargo a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A (en adelante SANDETEL) de la ejecución de los trabajos necesarios para la gestión del Servicio de Atención a la ciudadanía en su modalidad no presencial, se constatan los siguientes:

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero.- Mediante Resolución de 30 de diciembre de 2019 de la Secretaría General Técnica de la entonces Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo (en adelante CEFTA) se encargó a SANDETEL la gestión del Servicio de Atención a la ciudadanía en su modalidad no presencial (en adelante SAC-NP), por plazo de doce meses, es decir, hasta el día 31 de diciembre de 2020, con un presupuesto máximo de SETECIENTOS SESENTA MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y SIETE EUROS CON DOCE CÉNTIMOS (760.947,12 €), presupuesto que estaba formulado en base a previsiones de asistencia estimada, con un importe máximo que se materializaba con la distribución de los equipos de primera y segunda línea de atención telefónica en función de la demanda de las consultas, la cual variaba a lo largo del año dependiendo de las campañas y convocatorias que iba poniendo en marcha la Consejería.


En su Resolución Quinto fijaba un plazo de doce meses a contar desde el día 1 de enero de 2020, previa comunicación o notificación de la citada Resolución a la sociedad encargada, sin perjuicio de las prórrogas que pudieran acordarse previa Resolución dictada al efecto.

Segundo.- El presupuesto del encargo estaba formulado en base a previsiones de asistencia estimada basada en datos históricos relacionados con las competencias correspondientes a la CEFTA, según Decreto del Presidente 2/2019, de 21 de enero, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, con un importe distribuido en dos unidades de atención diferenciadas, el de recepción de primer nivel y el de segundo nivel de atención especializada. La composición del equipo de atención no es fija, sino que va variando en función de las campañas y convocatorias que va poniendo en marcha la CEFTA durante la vigencia del encargo.

Tercero. Por Resolución de la Secretaría General Técnica de la CEFTA de 28 de diciembre de 2020, se acuerda modificar el Resuelve QUINTO de la Resolución de 30 de diciembre de 2019 y prorrogar el plazo de duración por un periodo de 12 meses, desde el 1 de enero de 2021 hasta el día 31 de diciembre de 2021 y el Resuelve SÉPTIMO de la misma para ampliar el presupuesto del encargo en la cantidad de NOVECIENTOS TREINTA Y UN MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y OCHO EUROS CON NOVENTA Y NUEVE CÉNTIMOS (931.898,99 euros), resultando el presupuesto del encargo tras la modificación por un importe total de UN MILLÓN SEISCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y SEIS EUROS CON ONCE CÉNTIMOS (1.692.846,11 euros).



	LUIS CARLOS ABREU CERVERA	22/12/2022	PÁGINA 1/7
VERIFICACIÓN	BndJAWM964NPS25U476RD3PM7MPQJS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Cuarto.- Por Resolución de la Secretaría General Técnica de la CEFTA de 19 de julio de 2021, se acuerda modificar el Resuelve TERCERO de la Resolución de 30 de diciembre de 2019 para incluir la prestación del Servicio en relación a las ayudas recogidas en el Decreto-ley 10/2021, de 1 de junio, por el que se establecen las bases reguladoras y se convocan subvenciones a personas trabajadoras autónomas y empresas para el apoyo a la solvencia y reducción del endeudamiento del sector privado, que desarrolla el contenido del Real Decreto-ley 5/2021, de 12 de marzo, de medidas extraordinarias de apoyo a la solvencia empresarial en respuesta a la pandemia de la COVID-19, para su aplicación en Andalucía, y nuevamente el Resuelve SÉPTIMO de la misma para ampliar el presupuesto del encargo en la cantidad de CIENTO NOVENTA Y DOS MIL DOCE EUROS CON SETENTA Y DOS CÉNTIMOS (192.012,72 €), resultando el presupuesto del encargo tras la modificación por un importe total de UN MILLÓN OCHOCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y OCHO EUROS CON OCHENTA Y TRES CÉNTIMOS (1.884.858,83 euros).

Quinto. Por Resolución de la Secretaría General Técnica de la CEFTA de 22 de diciembre de 2021, se acuerda modificar el Resuelve QUINTO de la Resolución de 30 de diciembre de 2019 y prorrogar el plazo de duración por un periodo de 12 meses, desde el 1 de enero de 2022 hasta el día 31 de diciembre de 2022 y el Resuelve SÉPTIMO de la misma para ampliar el presupuesto del encargo en la cantidad de UN MILLÓN TRESCIENTOS QUINCE MIL NOVECIENTOS VEINTICUATRO EUROS CON CUARENTA Y TRES CÉNTIMOS (1.315.924,43 €), resultando el presupuesto del encargo tras la modificación por un importe total de TRES MILLONES DOSCIENTOS MIL SETECIENTOS OCHENTA Y TRES EUROS CON VEINTISEIS CÉNTIMOS (3.200.783,26 euros).

Sexto.- El Decreto del Presidente 10/2022, de 25 de julio, sobre reestructuración de Consejerías, en su artículo 5 determina: “1. *Corresponden a la Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo las competencias actualmente atribuidas a la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo, incluyendo la formación profesional para el empleo como principal política activa de empleo existente, salvo las competencias en materia de juventud. Igualmente, se le atribuyen las competencias hasta ahora asignadas a la Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades en materia de comercio y artesanía. Así mismo, será competencia de esta Consejería el fomento de las capacidades de las empresas andaluzas, contribuyendo a la mejora de su competitividad y de su capacidad de crecimiento mediante la gestión de las correspondientes ayudas de carácter transversal, actualmente atribuidas a la actual Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades, sin perjuicio de las competencias de la nueva Consejería de Universidad, Investigación e Innovación. 2. Se mantienen en la Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo las entidades adscritas actualmente a la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo, salvo el Instituto Andaluz de la Juventud y la Empresa Andaluza de Gestión de Instalaciones y Turismo Juvenil, S.A. (INTURJOVEN).”.*

Séptimo.- Revisada la evolución de los costes del encargo, así como las previsiones realizadas en informe técnico de 2 de diciembre de 2022 aportado por SANDETEL, estando próxima la finalización de los trabajos encargados y persistiendo actualmente las causas y razones de interés público que justificaron la aprobación del encargo SAC-NP mencionado para la prestación del Servicio, se considera necesaria una **modificación del Resuelve QUINTO** de la Resolución de 30 de diciembre de 2019, prorrogando el plazo de duración doce meses más, desde el día 1 de enero de 2023 hasta el día 31 de diciembre de 2023, y **el Resuelve SÉPTIMO** modificando el presupuesto. Por tanto, la presente modificación, se refiere exclusivamente a los siguientes aspectos:

- Ampliación del plazo de duración del encargo en 12 meses, desde el día 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023.



LUIS CARLOS ABREU CERVERA		22/12/2022	PÁGINA 2/7
VERIFICACIÓN	BndJAWM964NPS25U476RD3PM7MPQJS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- El incremento del presupuesto inicialmente previsto en el encargo para reforzar las líneas de atención en que se organiza la prestación del Servicio y equilibrar la demanda de información con los recursos necesarios para atenderla.

Octavo.- SANDETEL es una sociedad mercantil del sector público andaluz, conforme al artículo 75 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía (en adelante LAJA), y al artículo 5 del Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, aprobado por Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo.

Su reconocimiento como medio propio personificado de la Administración de la Junta de Andalucía y de las entidades del Sector Público dependientes y vinculadas a ella tuvo lugar mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía en sesión de 2 de octubre de 2018.

Noveno.- La modificación del plazo de duración del encargo, así como las circunstancias acaecidas y la nueva reestructuración de Consejerías descritas en el Antecedente de Hecho Sexto, supone un incremento en el presupuesto previsto en el resuelto SÉPTIMO de la Resolución de 30 de diciembre de 2019 de la Secretaría General Técnica de la CEFTA, en **UN MILLÓN DOSCIENTOS NOVENTA MIL CIENTO SETENTA Y CINCO EUROS CON NOVENTA Y SEIS CÉNTIMOS (1.290.175,96 €)**, resultando el presupuesto total del mismo de un importe total de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE EUROS CON VEINTIDOS CÉNTIMOS (4.490.959,22 euros).

Décimo.- Se procede a realizar el trámite de audiencia a SANDETEL, recibándose su conformidad con la modificación mediante escrito de fecha 14 de noviembre de 2022.

Undécimo.- Consta en el expediente Informe 99/2022-2022 de fecha 25 de noviembre de 2022 del Servicio de Legislación y Recursos de esta Secretaría General Técnica.

Décimo segundo.- El gasto ha sido autorizado el 19 de diciembre de 2022 por el órgano de contratación, tras la contabilización del mismo por la Intervención Delegada de la Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo (en adelante CEETA) en informe de fiscalización de conformidad de fecha 19 de diciembre de 2022, referido al documento contable AD n.º 0122176211 de cuantía 1.290.175,96 €, con el siguiente reparto presupuestario:

CENTRO GESTOR	POSICIÓN PRESUPUESTARIA	FONDO	IMPORTE TOTAL	AÑO EFECTIVO EN CAJA
1000010000	G/12J/22830/00	01	1.290.175,96 €	2023



A los anteriores hechos son de aplicación los siguientes:

FUNDAMENTOS DE DERECHO


Primero.- Es competente para dictar esta Resolución la persona titular de la CEETA, de conformidad con lo establecido en el Decreto del Presidente 10/2022, de 25 de julio, sobre reestructuración de Consejerías en su artículo 5. No obstante, dicha competencia se encuentra actualmente delegada en la persona titular de la Secretaría General Técnica, según lo dispuesto en el dispositivo tercero.9.e) de la Orden de 14 de octubre de 2022, por la que se delegan competencias en órganos directivos y entidades de la CEETA, en concordancia con el Decreto 155/2022, de 9 de agosto, por el que se regula la estructura orgánica de la CEETA.

Segundo.- En lo que se refiere al régimen jurídico, la regulación básica, a nivel estatal, de la figura del encargo a medio propio personificado se encuentra recogida en el artículo 32 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) y en el artículo 86 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Los Servicios incluidos en el encargo son propios de los contratos de Servicios, como se exige en el apartado 1 del artículo 32 de la LCSP.

Tercero.- Para las cuestiones no previstas en las anteriores normas se acudirá al régimen jurídico establecido en el art. 53 bis de la LAJA, el cual, en su apartado décimo establece que, 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.



	LUIS CARLOS ABREU CERVERA	22/12/2022	PÁGINA 4/7
VERIFICACIÓN	BndJAWM964NPS25U476RD3PM7MPQJS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	
			

En virtud de estos Fundamentos de Derecho, al amparo de lo dispuesto por el artículo 53 bis.5.a) de la LAJA, previa fiscalización por la Intervención Delegada en la CEETA y, en uso de las facultades que le confieren las disposiciones legales vigentes, la persona titular de la Secretaría General Técnica de la CEETA,

RESUELVE

Primero.- Modificar el Resuelve QUINTO de la Resolución de 30 de diciembre de 2019 del encargo a SANDETEL de la ejecución de los trabajos necesarios para la gestión del Servicio de Atención a la ciudadanía, en su modalidad no presencial y **prorrogar el plazo de duración por un periodo de 12 meses, desde el 1 de enero de 2023 hasta el día 31 de diciembre de 2023.**

Segundo.- Modificar el Resuelve SÉPTIMO de la Resolución de 30 de diciembre de 2019 del encargo a SANDETEL de la ejecución de los trabajos necesarios para la gestión del Servicio de Atención a la ciudadanía, en su modalidad no presencial, **y ampliar el presupuesto del encargo en la cantidad de UN MILLÓN DOSCIENTOS NOVENTA MIL CIENTO SETENTA Y CINCO EUROS CON NOVENTA Y SEIS CÉNTIMOS (1.290.175,96 €)**, con el siguiente desglose por servicios y modalidades que configuran el encargo:

Servicios N1

PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	TMA	interacciones*c	Unidades	Precio Ud.	IMPORTE Mensual	IMPORTE ANUAL
S-SAC-006	Lote Laboral 6	0:04:56	1.144	2	4.403,52 €	8.807,04 €	105.684,48 €
S-SAC-017	Ampliación de Capacidad Básica		508	2	2.070,96 €	4.141,92 €	49.703,04 €
S-SAC-018	Ampliación de Capacidad Medio		636	3	2.503,32 €	7.509,96 €	90.119,52 €
S-SAC-020	Ampliación de Capacidad Plus		890	1	3.368,02 €	3.368,02 €	40.416,24 €
S-SAC-021	Ampliación de Capacidad Premium		1.017	10	3.800,38 €	38.003,80 €	456.045,60 €
Promedio Interacciones Mensuales			16.272			61.830,74 €	741.968,88 €

Servicios N2

PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	Dedicación	Unidades	Precio Ud.	IMPORTE Mensual	IMPORTE ANUAL
C-TECC-005	Respble. Servicio Contact Centers	100%	1	35,41 €	0,00 €	0,00 €
S-N2C-002	Servicio Segundo Nivel Funcional Avanzado	100%	4	5.057,92 €	20.231,68 €	242.780,16 €
S-N2C-005	Servicio Segundo Nivel TIC Avanzado	100%	2	4.518,03 €	9.036,06 €	108.432,72 €
S-N2C-006	Servicio Segundo Nivel TIC Básico	100%	3	3.803,20 €	11.409,60 €	136.915,20 €
					40.677,34 €	488.128,08 €

Se incluye en el presupuesto la adaptación y uso del aplicativo GAIA CRM para la gestión de consultas del encargo SAC NP por un coste adicional de 60.079,00€ anuales.

El presupuesto del encargo asciende tras la modificación, a un importe total de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE EUROS CON VEINTIDOS CÉNTIMOS (4.490.959,22 euros).



Las tarifas aplicables serán las recogidas en la última Orden de Tarifas de SANDETEL, o Resolución de actualización de éstas, por Consejería de la que dependa SANDETEL como medio propio personificado, vigentes en el periodo de prestación del servicio en cada caso considerando que de esta forma se cumpliría con el mandato establecido en el art. 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por el que se recoge que las tarifas deben representar los costes reales de realización de las unidades producidas.

Las tarifas vigentes en el momento de la prestación de los servicios serán las aplicables a la facturación de dichos servicios.


Podrán facturarse productos, incluidos en la Orden de Tarifas o Resolución de actualización de tarifas de SANDETEL vigentes en el periodo de facturación, aunque no estén incluidos en el proyecto técnico, siempre y cuando sean necesarios para cumplir con las actividades objeto del encargo y no se altere su presupuesto. Se informará puntualmente de esto al responsable del encargo con carácter previo a la ejecución de servicios que incluyan esos productos diversos.

Las tarifas aprobadas están en consonancia con el objeto social de SANDETEL y es el resultado de aplicar sobre las correspondientes unidades los costes de producción (directos e indirectos) en los que incurre SANDETEL y que la misma soporta para la adecuada y eficaz realización del trabajo, sin que se haya previsto la obtención de beneficios por la realización de tales trabajos.

Tercero.- Se mantiene, en lo no modificado por esta Resolución, el contenido del encargo formalizado mediante Resolución de 30 de diciembre de 2019, de la Secretaría General Técnica de la CEFTA con sus modificaciones acordadas por Resoluciones de 28 de diciembre de 2020, de 19 de julio de 2021 y de 22 de diciembre de 2021.

Cuarto.- De acuerdo a lo establecido en el artículo 53 bis.5.c) de la LAJA, la presente Resolución por la que se modifica el encargo se comunicará formalmente a SANDETEL. Tras la notificación, en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 32.6.b) y 63.6 de la LCSP, la presente Resolución deberá publicarse en la Plataforma de Contratación, dentro del perfil del contratante de la entidad que realiza en encargo. Dicho anexo y cuanto se haga referencia en esta Resolución a la protección de datos personales será de aplicación tanto al encargado como a posibles subencargados del tratamiento que pudieran participar en la ejecución del encargo. El encargado deberá informar al responsable de la existencia de subencargado así como del cumplimiento por parte de este de las condiciones necesarias para participar en la ejecución del encargo, siéndole exigibles como mínimo las mismas que al encargado.

Por otra parte, en cumplimiento de lo establecido en artículo 8.1.b) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y en el artículo 15.b) de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, este encargo a medio propio personificado deberá publicarse en el Portal del Transparencia de la Junta de Andalucía, con indicación de su objeto, presupuesto, duración, obligaciones económicas y las subcontrataciones que se realicen con mención de los adjudicatarios, procedimiento seguido para la adjudicación e importe de la misma.

	LUIS CARLOS ABREU CERVERA	22/12/2022	PÁGINA 6/7
VERIFICACIÓN	BndJAWM964NPS25U476RD3PM7MPQJS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	
			

SANDETEL, por su parte, estará obligada a facilitar el acceso a la información cuando se le solicite de conformidad con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, y la Ley 1/2014, de 24 de junio.

Quinto.- Contra la presente Resolución, que pone fin a la vía administrativa, se podrá interponer recurso especial en materia de contratación, de conformidad con lo previsto en los artículos 44.2.e) y 50.1.f) de la LCSP, en el plazo de quince días hábiles contados desde el día siguiente de su publicación en el perfil del contratante, o recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, con sede en Sevilla, en el plazo de dos meses a partir del día siguiente de su publicación en el perfil del contratante, de conformidad con lo previsto en los artículos 10.1, 14.1 y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

LA CONSEJERA DE EMPLEO, EMPRESA Y TRABAJO AUTÓNOMO
(P.D. dispositivo tercero.9.e) de la Orden de 14 de octubre de
2022, BOJA n.º 201, de 19 de octubre)

EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO
Luis Carlos Abreu Cervera



	LUIS CARLOS ABREU CERVERA	22/12/2022	PÁGINA 7/7
VERIFICACIÓN	BndJAWM964NPS25U476RD3PM7MPQJS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	
