



Resolució de la consellera de Presidència per la qual s'encarrega a la Fundació Balear d'Innovació Tecnològica la prestació del servei d'informació administrativa bàsica del Govern de les Illes Balears mitjançant el canal telefònic 012

1. En data 20 de novembre de 2017 la consellera de Presidència, a proposta de la directora general de Transparència i Bon Govern, ordenà l'inici d'un expedient per encarregar a la Fundació Balear d'Innovació Tecnològica (BIT) el desenvolupament del servei d'informació administrativa bàsica del Govern de les Illes Balears, mitjançant el canal telefònic 012, per a l'any 2018, d'acord amb allò que estableixen els articles 4.1.n i 24.6 del TRLCSP.
2. El pressupost de l'encàrrec és de 70.859,60 € amb càrrec a la partida pressupostària 26301 151C02 22709 00, o a la que la substitueixi en els pressuposts generals de la Comunitat Autònoma que el Parlament aprovi per als exercicis 2018 i 2019, i s'han d'aplicar les tarifes aprovades per la Resolució del vicepresident i conseller d'Innovació, Recerca i Turisme de 14 de novembre de 2017.
3. En data 12 de desembre els serveis jurídics de la Conselleria de Presidència han informat favorablement l'encàrrec de gestió.
4. El 13 de desembre, la secretària general de la Conselleria de Presidència ha dictat proposta de resolució per la qual s'encarrega a la Fundació Balear d'Innovació Tecnològica (BIT), amb CIF G57775884, el desenvolupament del servei d'informació administrativa bàsica del Govern de les Illes Balears, mitjançant el canal telefònic 012, per a l'any 2018 amb una despesa màxima de 70.859,60 €, amb càrrec a la partida pressupostària 26301 151C02 22709 00 o a la que la substitueixi en els pressuposts generals de la Comunitat Autònoma per als exercicis 2018 i 2019, d'acord amb la distribució següent:

2018	64.953,63 €
2019	5.904,97 €

5. El 20 de desembre de 2017 la interventora delegada de la Conselleria de Presidència ha fiscalitzat de conformitat l'expedient de referència.

Fonaments de dret

1. L'article 4.1 *n* del Text refós de la Llei de contractes del sector públic (TRLCSP) disposa que estan exclosos de l'àmbit subjectiu d'aplicació de la Llei els negocis jurídics en virtut dels quals s'encarregui la realització d'una determinada prestació a una entitat que, de conformitat amb el que assenyala l'article 24.6, té atribuïda la condició de mitjà propi i servei tècnic del poder adjudicador que fa l'encàrrec.
2. L'article 24 del TRLCSP relatiu als treballs efectuats per la pròpia administració, diu, a l'apartat 6 que, als efectes prevists en aquest article i a l'article 4.1.*n* de la llei, els ens, organismes i entitats del sector públic podran ser considerats mitjans propis i serveis tècnics d'aquells poders adjudicadors quan concorren les circumstàncies següents:
 - Que el poder adjudicador que encarrega la prestació ostenti sobre l'entitat o societat un control anàleg al que exerceix sobre els seus propis serveis.
 - Que la societat o l'entitat realitzi la part essencial de la seva activitat amb el poder adjudicador que la controla.
 - Que la condició de mitjà propi i servei tècnic es reconegui expressament en la norma de creació de l'entitat o en seus estatuts.
3. L'article 4 del Estatuts de la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia aprovats per acord del Consell de Govern de 7 de setembre de 2012 (BOIB núm. 135 de 13-09-2012) i la modificació aprovada pel Consell de Govern de 26 de juliol de 2013, diu que d'acord amb l'article 24. 6 del TRLCSP, la Fundació té caràcter de mitjà propi i servei tècnic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i de la resta d'ens de dret públic o privat integrants en el sector públic instrumental de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
4. Les tarifes aplicables a l'encàrrec són les que figuren a la Resolució del vicepresident i conseller d'Innovació, Recerca i Turisme de 14 de novembre de 2017 per la qual s'actualitzen les tarifes de serveis de CALL CENTER per a l'execució dels encàrrecs de gestió que facin a la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i la resta de poders adjudicadors (BOIB núm. 141, de 18 de novembre).
5. L'article 44 del Decret 75/2004, de 27 d'agost, de desplegament de determinats aspectes de la Llei de Finances i de les lleis de pressuposts generals de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears disposa que la resolució d'iniciació dels expedients hauran d'indicar expressament la decisió d'utilitzar el procediment

previst en aquest article relatiu a la tramitació anticipada dels expedients de despesa.

6. La Instrucció 2/2017, de 28 de juliol, de la Intervenció General de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, regula els criteris que s'han de seguir pel pressupost dels contractes administratius, que s'ha d'aplicar per analogia.
7. D'acord amb la Directiva 2006/112/CE, els serveis prestats per la Fundació BIT, derivats d'encàrrecs de gestió en matèries pròpies de les finalitats de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears o d'altres entitats integrants d'aquesta, no estan subjectes a la tributació de l'IVA.

Per tot alxò, dict la següent

Resolució

1. Encarregar a la Fundació Balear d'Innovació Tecnològica, amb CIF G57775884, el servei d'informació administrativa bàsica del Govern de les Illes Balears, mitjançant el canal telefònic 012, per a l'any 2018, amb una despesa màxima de 70.859,60 €.
2. Autoritzar i disposar una despesa màxima de 70.859,60 € a favor de la Fundació Balear d'Innovació Tecnològica amb càrrec a la partida pressupostària 26301 151C02 22709 00 o a l'equivalent dels pressuposts de la Conselleria de Presidència per als exercicis 2018 i 2019, d'acord amb la distribució següent:

2018	64.954,63 €
2019	5.904,97 €

3. Establir que l'encàrrec de gestió s'efectuarà de conformitat amb les instruccions que s'adjunten com a annex a aquesta Resolució.
4. Condicionar l'encàrrec i la disposició de la despesa a l'existència de crèdit adequat i suficient en els pressuposts generals de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears que el Parlament aprovi per els anys 2018 i 2019.

Palma, 21 desembre de 2017

La consellera de Presidència

Pilar Costa i Serra

Annex

Instruccions a la Fundació Balear d'Innovació Tecnològica (en endavant, BIT) per desenvolupar el servei d'informació administrativa bàsica del Govern de les Illes Balears mitjançant el canal telefònic 012

1. Objecte

L'encàrrec té per objecte la gestió del servei d'informació administrativa bàsica del Govern de les Illes Balears mitjançant el canal telefònic 012.

2. Abast

L'abast dels treballs a desenvolupar és el següent:

- Prestació del servei d'informació administrativa bàsica del Govern de les Illes Balears, entesa com a tal la que apareix a la web www.illesbalears.cat, al Portal de l'informador multiinstitucional i també a la seu electrònica, mitjançant la línia 012.
La informació facilitada té l'abast de l'administració autonòmica així com la d'aquelles administracions que s'incorporin al projecte de Servei d'informació multi institucional.
També s'entén inclosa la prestació del servei d'informació sobre la publicació d'edictes en el BOIB.
- Recollida i sistematització de la informació necessària per a la realització periòdica d'informes d'ús del servei, que han d'incloure, com a mínim: el nombre de telefonades per dia, per franja i hora, motiu de la cridada, duració mitja per telefonada, origen de les cridades per districtes de tarifació, dades quant al temps d'espera, etc. Aquesta informació s'ha de lliurar mensualment a la Direcció General de Transparència i Bon Govern.
- Enregistrament telemàtic, a l'aplicació informàtica anomenada QSSI, de les queixes i suggeriments.
- Col·laboració amb la Direcció General de Transparència i Bon Govern, en la detecció d'errades o manca d'informació al web www.illesbalears.cat mitjançant una opció que es troba al mateix web i que s'anomena "ajuda'ns a millorar el web". La mateixa actuació també s'ha de fer en relació amb la Seu electrònica i el Portal de l'informador, a fi de millorar la informació administrativa de totes les fonts.
- Realització d'un número determinat d'enquestes de satisfacció automàtiques als usuaris del servei mitjançant la línia telefònica 012, com a mínim es durà a terme una enquesta en el mes de març i una altra en el mes d'octubre. L'enquesta i el número d'enquestes a realitzar s'han de facilitar per la Direcció General de Transparència i Bon Govern. Si una vegada obtingut el resultat de l'enquesta es detectés que l'índex de percepció de la qualitat del servei en un



àrea concreta es troba significativament per davall de la mitjana de la resta d'àrees, es podran realitzar enquestes específiques de l'àrea en qüestió.

3. Seguiment del servei

El responsable de vigilar la correcta execució de l'encàrrec és la persona titular de la Direcció General de Transparència i Bon Govern o la persona en qui delegui.

Per part de la Fundació BIT, s'ha de designar una persona encarregada de supervisar la prestació del servei i fer-ne el seguiment. A instància de qualsevol de les parts, es poden dur a terme les reunions que es considerin necessàries per al desenvolupament del servei.

4. Planificació i horari de prestació del servei

El servei prestat està condicionat per l'horari d'atenció de cridades, de dilluns a divendres de 8:00 a 20:00 hores, i els dissabtes de 9:00 a 14:00 hores, amb excepció dels diumenges i festius, en que no es prestarà aquest servei i del 24 i 31 de desembre, en que l'horari d'atenció serà de 8:00 a 15:00.

En el servei telefònic, l'idioma de contacte ha de ser el català, passant després a castellà o mantenint el català en funció de l'elecció de la persona usuària.

El personal que la Fundació BIT destina a l'execució de l'encàrrec no té vinculació laboral o de cap altre tipus amb l'Administració de la CAIB, i ha de ser contractat pel medi propi amb el règim o modalitat que legalment correspongui. Aquest personal queda exclusivament sota el poder de direcció del medi propi que l'hagi contractat, sense que l'Administració pugui assumir funcions directives sobre el mateix i sens perjudici de les facultats que la legislació de contractes del sector públic reconegui a l'òrgan de contractació, en relació amb l'execució de l'encàrrec.

5. Documentació a lliurar

La documentació de les estadístiques del servei s'ha de lliurar en suport informàtic i ha de permetre revisar-ne el contingut i realitzar un seguiment adequat de les condicions en què es presta el servei.

La documentació ha de ser clara i concisa, de manera que permeti complir les funcions per a les quals ha estat dissenyada.

6. Fonts d'informació i condicions en què es presta el servei

6.1 Per a la prestació del servei d'informació, les fonts que han d'utilitzar els operadors i les operadores són la web www.illesbalears.cat, el Portal de l'informador multiinstitucional i també la seu electrònica.

6.2. En el cas que la Fundació BIT rebí sol·licituds d'informació administrativa bàsica que no pot contestar per no disposar de la informació, ha de traslladar la consulta a la Direcció General de Transparència i Bon Govern. A aquest efecte, s'ha de determinar la línia telefònica a la qual s'han de traslladar les consultes.



6.3. En cas de produir-se una situació d'emergència, la Direcció General de Transparència i Bon Govern, ha d'establir el protocol d'actuació que ha de regir la prestació del servei en aquest cas.

6.4. La Fundació BIT ha d'adoptar totes les mesures que estiguin al seu abast per minimitzar el temps d'espera en les trucades entrants, així com el número de trucades no ateses o abandonades. En cas de produir-se situacions sobrevingudes que comprometin la qualitat del servei en aquest sentit, ho ha de comunicar expressament a la Direcció General. En cas d'haver temps d'espera, s'aprofitaran en tot cas aquests moments per donar informació que sigui d'interès per a la persona usuària.

7. Preu

El pressupost màxim de l'encàrrec és de 70.859,60 € amb càrrec a la partida pressupostària 26301 151C02 22709 00, o l'equivalent dels pressuposts de la Conselleria de Presidència per als exercicis 2018 i 2019, distribuïts de la manera següent:

2018	64.954,63 €
2019	5.904,97 €

La unitat d'execució que ha de servir de base per determinar l'import del servei és l'hora de treball efectiu dels recursos humans que s'assignen a l'execució de l'encàrrec. A les unitats executades s'han d'aplicar les tarifes següents aprovades per Resolució del vicepresident i conseller d'Innovació, Recerca i Turisme, d'11 de novembre de 2017.

Perfil	Tarifa
Cap d'àrea call	50,59
Responsable de serveis	29,97
Supervisor	26,47
Gestor telefònic	23,44

Les hores a executar són les següents:

Perfil	Hores
Cap d'àrea call	50
Responsable de serveis	200
Supervisor	150
Gestor telefònic	2490

8. Forma de pagament

El servei s'ha d'abonar mensualment en funció de les hores efectivament realitzades, prèvia presentació de la factura, que ha de ser conformada pel responsable de l'encàrrec i en la qual ha de constar el nombre d'hores efectivament realitzades i el preu hora aplicat, d'acord amb les tarifes aprovades per Resolució del vicepresident i conseller d'Innovació, Recerca i Turisme, d'11 de novembre de 2017



Les factures hauran de fer referència expressa al número d'expedient i a l'objecte de l'encàrrec.

A la factura electrònica i pel que fa a la unitat de gestió econòmica, el codi DIR3FACE que ha de constar a la factura és el següent:

DIR3 UAC	
OFICINA COMPTABLE	GE0000542 UAC CONSELLERIA DE PRESIDENCIA
ÓRGAN GESTOR	GE0000542 UAC CONSELLERIA DE PRESIDENCIA
UNITAT TRAMITADORA	GE0000542 UAC CONSELLERIA DE PRESIDENCIA

A més, en la factura també hi ha de constar el número de l'encàrrec i les dades següents:

- a) Òrgan de contractació: Conselleria de Presidència
- b) Òrgan administratiu amb competència en matèria de comptabilitat pública: Unitat de Gestió Econòmica.
- c) Destinatari: Secretaria General.
- d) Número de la factura.
- e) Data d'expedició.
- f) Nom i llinatges, raó o denominació social de qui emet la factura.
- g) Nom i llinatges del destinatari: Secretaria general Conselleria de Presidència.
- h) NIF del emissor.
- i) NIF del destinatari: NIF S0711001H.
- j) Domicili de l'emissor.
- k) Domicili del destinatari: Passeig de Sagrera, 2. 07012 Palma.
- l) Concepte de la factura, que ha de fer referència a l'objecte del contracte i al número d'expedient del contracte, amb descripció detallada del servei.

En cas que es tracti d'una factura en paper, la Fundació tindrà l'obligació de presentar la factura en el Registre de la Conselleria de Presidència, dirigida a la Unitat Administrativa de Contractació d'aquesta Conselleria per a la seva tramitació en els terminis legals establerts.

8. Termini

El termini de la prestació del servei d'informació mitjançant la línia 012 s'iniciarà l'1 de gener i finalitzarà el 31 de desembre de 2018, i es podrà prorrogar com a màxim per el mateix termini.

9. Revocació de l'encàrrec

L'administració podrà revocar l'encàrrec quan concorrin les causes següents:

- a. La falta d'adequació del personal adscrit al servei.



- b. El compliment defectuós de les tasques encomanades.
- c. L'incompliment manifest del servei.
- d. L'incompliment de qualsevol de les obligacions establertes en aquestes instruccions.
- e. La vulneració de la clàusula de confidencialitat.

A més de les causes expressades anteriorment, l'encàrrec podrà revocar-se totalment o parcialment quan cessi la causa que l'ha provocada i, molt especialment, quan les prestacions puguin dur-se a terme per personal propi, amb un preavís mínim d'un mes, sense que es meriti dret d'indemnització.

10. Protecció de dades de caràcter personal

La Fundació BIT, en compliment del que estableix la Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre, en referència a la Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD) es compromet a:

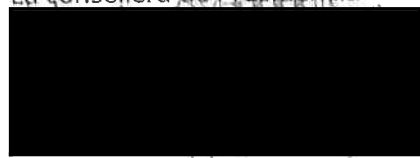
- No aplicar i utilitzar les dades personals obtingudes, per a fins diferents als que figuren en aquestes instruccions, ni cedir-los a tercers, ni tan sols per a la seva conservació.
- Guardar secret professional respecte a les mateixes, fins i tot arribada la finalització de les relacions amb el Govern de les Illes Balears.
- Traslladar les obligacions esmentades en els paràgrafs anteriors al personal que es dediqui al compliment d'aquest encàrrec.

11. Propietat intel·lectual

La posada a disposició dels productes elaborats i protegits pel dret de propietat intel·lectual du aparellada la cessió d'aquests a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. En tot cas, es pot autoritzar l'ús d'aquests productes als ens, organismes i entitats pertanyents al sector públic.

Palma, 21 desembre de 2017

La consellera de Presidència



Pilar Costa i Serra