



Expedient de tramitació anticipada de despesa corresponent a l'exercici 2019 (Decret 75/2004) segons Resolució de la consellera de Presidència de data 9 d'octubre de 2018

**Resolució per la qual s'encarrega a la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia el servei d'informació administrativa bàsica del Govern de les Illes Balears, mitjançant el canal telefònic 012**

**Fets**

1. En data 25 de setembre 2018 la directora general de Transparència i Bon Govern, ha emès un informe en el que, després d'exposar el que ha considerat convenient, proposa encarregar a la Fundació Balear Innovació i Tecnologia el servei d'informació administrativa bàsica del Govern de les Illes Balears, mitjançant canal telefònic 012, d'acord amb allò que estableixen l'article 32 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre de Contractes del Sector Públic, LCSP.
2. Amb aquesta finalitat, el 9 d'octubre de 2018, la consellera de Presidència ordenà l'inici de l'expedient per un import màxim de 72.705,62 € i d'acord amb les tarifes aprovades per la Resolució de la vicepresidenta i consellera d'Innovació, Recerca i Turisme de 24 d'agost de 2018, aplicables als encàrrecs de gestió que l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i la resta de poders adjudicadors facin a la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia.
3. El 17 d'octubre de 2018, els serveis jurídics de la Conselleria de Presidència han informat favorablement l'encàrrec al mitjà propi esmentat.
4. El 19 de novembre de 2018 la interventora delegada de la Conselleria de Presidència ha fiscalitzat de conformitat l'expedient de referència.

## Fonaments de dret

1. L'article 32.2 de la LCSP, disposa dels requisits que han de complir una entitat del sector públic per ser considerada mitjà propi personificat.
2. Article 4 dels estatuts de la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia, autoritzats prèviament per acord del Consell de Govern de 28 de juliol de 2017 (BOIB núm.97, de 29 de juliol), el qual reconeix a aquesta fundació el caràcter de mitjà propi instrumental de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
3. Declaració responsable, de dia 28 setembre, per la qual el Sr. Gabriel Frontera Borrueco, gerent de la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia, manifesta que aquesta entitat compleix amb els requisits establerts a l'article 32.2 de la LCSP per poder ser considerada mitjà propi personificat.
4. Resolució de la vicepresidenta i conselleria d'Innovació, Recerca i Turisme de 24 d'agost de 2018 pel qual s'aproven les noves tarifes per a l'execució dels encàrrecs de gestió que facin a la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i la resta de poders adjudicadors (BOIB núm. 114, de 15 de setembre de 2018).
5. D'acord amb la Directiva 2006/112/CE, els serveis prestats per la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia, 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 això, dict la següent

## Resolució

1. Encarregar a la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia, amb CIF núm. G57775884, l'execució del servei d'informació administrativa bàsica del Govern de les Illes Balears, mitjançant canal telefònic 012, per un termini d'un any, a comptar des de l'1 de gener de 2019, prorrogable com a màxim per un any més i una despesa màxima de 72.705,62 €, d'acord amb les tarifes següents:

### Perfil

|                        |           |
|------------------------|-----------|
| Cap d'àrea call        | 61,37 €/h |
| Responsable de serveis | 30,77 €/h |
| Supervisor/a           | 26,64 €/h |
| Gestor/a telefònic/a   | 25,48 €/h |

2. Autoritzar i disposar una despesa màxima de 72.705,62 € euros, amb càrrec a la partida pressupostària 11301 151C02 22709 00 o a la que la substitueixi en els pressuposts generals de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears corresponents a l'any 2019 i 2020, a favor de la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia amb CIF núm. G57775884, distribuït amb les següents anualitats:

|      |             |
|------|-------------|
| 2019 | 66.646,81 € |
| 2020 | 6.058,81 €  |

3. 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 a l'any 2019 i la mateixa o la que la substitueixi pel 2020.
4. Establir que l'encàrrec de gestió s'efectuarà de conformitat amb les instruccions que s'adjunten com a annex a aquesta Resolució.
5. Notificar aquesta resolució a l'entitat interessada.

Palma, 28 de novembre de 2018

La consellera de Presidència



Pilar Costa i Serra

## **ANNEX**

### **Instruccions que han de regir l'encàrrec de gestió del servei del 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](http://www.illesbalears.cat), al Portal de l'informador multi-institucional 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 al 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 tarificació, 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 a la web [www.illesbalears.cat](http://www.illesbalears.cat) mitjançant una opció que es troba a la mateixa 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 del a qualitat del servei en una 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 hores.

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 destinat a l'execució de l'encàrrec no té vinculació laboral o de cap altre tipus amb l'Administració de la CAIB, havent de ser contractat pel medi propi amb el règim de 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](http://www.illesbalears.cat), el Portal de l'informador multi-institucional i també la seu electrònica.

6.2. En el cas que la Fundació BIT rebi 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 que 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 preu d'aquest encàrrec és de setanta-dos mil set-cents cinc euros amb seixanta-dos cèntims (72.705,62 €), a càrrec de la partida pressupostària 11301 151C02 22709 00, o la que la substitueixi en els pressuposts corresponents a la Conselleria de Presidència pels exercici pressupostaris 2019 i 2020. L'import de les onze primeres mensualitats, és a dir, seixanta-sis mil sis-cents quaranta-sis euros, amb vuitanta-un cèntims (66.646, 81 €) anirà a la partida pressupostària corresponent dels pressuposts generals de la comunitat autònoma per a l'any 2019 on s'ha consignat crèdit adequat i suficient, als efectes de poder tramitar com a despesa anticipada l'esmentat expedient. La mensualitat corresponent al mes de desembre de 2019, d'un import de sis mil cinquanta-vuit euros, amb vuitanta-un cèntims (6.058,81 €), anirà a càrrec de la partida pressupostària equivalent dels pressuposts generals de la comunitat autònoma per al 2020.

| Anualitat | Pressupost  |
|-----------|-------------|
| 2019      | 66.646,81 € |
| 2020      | 6.058,81 €  |
| Total     | 72.705,62 € |

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 aprovades per

L'esmentada Resolució de la vicepresidenta i consellera d'Innovació, Recerca i Turisme, publicada el 15 de setembre de 2018 en el BOIB.

Les tarifes aplicades, i les hores a executar són les següents:

| Perfil                 | Hores/any | Cost unitari | Subtotal         |
|------------------------|-----------|--------------|------------------|
| Cap d'àrea call        | 80        | 61,37        | 4.909,60         |
| Responsable de serveis | 240       | 30,77        | 7.384,80         |
| Supervisor/a           | 155,45    | 26,64        | 4.141,19         |
| Gestor/a telefònic/a   | 2208,4    | 25,48        | 56.270,03        |
| <b>Total</b>           |           |              | <b>72.705,62</b> |

Només es pagarà el treball realment executat dins d'aquesta borsa d'hores, sense que en cap cas hagi obligació d'esgotar el pressupost.

Aquest servei suposa una activitat no subjecte a l'impost del valor afegit (IVA), en aplicació de l'article 7.8 de la Llei 37/1992, de 28 de desembre, de l'impost sobre el valor afegit, segons la redacció de la Disposició final dècima de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

## 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 2019, i es podrà prorrogar com a màxim per un any.

## 9. Pagament

El pagament serà abonat mensualment en funció del servei efectivament prestat, és a dir, en funció del número d'hores en què es presta el servei, per la Conselleria de Presidència. La Fundació BIT ha de presentar la factura en el registre administratiu corresponent en temps i forma, juntament amb un quadre acreditatiu de les hores efectives del servei prestat i l'ha de conformar degudament el director de l'encàrrec.

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

En cas que sigui obligatòria l'expedició de la factura electrònica, d'acord amb el que disposa la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls a la factura electrònica i creació del registre comptable de les factures en el Sector Públic i en el Decret 3/2015, de 30 de gener, pel qual es regula la facturació electrònica dels proveïdors

dels bens i serveis en l'àmbit de les seves relacions amb la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

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 |

En cas que es tracti d'una factura en paper, el contractista tindrà l'obligació de presentar la factura a qualsevol de les oficines de registre de l'Administració autonòmica, així com de l'Administració General de l'Estat, de la resta de Comunitats Autònomes i entitats que integren l'Administració local, dirigida a la Unitat Administrativa de Contractació d'aquesta Conselleria per a la seva tramitació en els terminis legals establerts.

## 10. Protecció de dades de caràcter personal

La Fundació BIT, en compliment del que estableix el Reglament UE 2016/679 (RGPD) i la legislació vigent en matèria de protecció de dades, es compromet a:

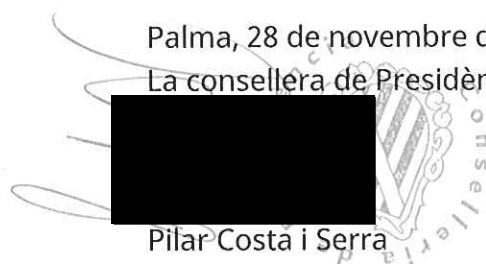
- No aplicar i utilitzar les dades personals obtingues, per fins distints als que figuren en aquestes instruccions, ni cedir-los a tercers, ni tan sols per a la seva conservació.
- Guardar secret professional respecte a les mateixes matèries, fins i tot arribada la finalització de les relacions amb el Govern de les Illes Balears.
- Traslladar les obligacions esmentades en paràgrafs anteriors al personal que es dediqui al compliment de l'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'aquestes 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, 28 de novembre de 2018

La consellera de Presidència



Pilar Costa i Serra