RESOLUCIÓN DE LA DIRECCIÓN DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER POR LA QUE SE ENCARGA A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (SANDETEL) LA GESTIÓN DEL SERVICIO ANDALUZ TELEFÓNICO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES, 900 200 999.

Visto el expediente instruido al efecto, en el que se determina la conveniencia de realizar un encargo a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., en adelante SANDETEL, para la ejecución del Servicio Andaluz Telefónico de Información y Atención a las Mujeres, se constatan los siguientes,

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero- Conscientes que uno de los elementos que más contribuyen a mantener la discriminación de las mujeres es el aislamiento y la falta de información, el Instituto Andaluz de la Mujer con su red de Centros de Información estructurada ha venido actuando para erradicar dicha discriminación. La experiencia que viene generándose, en este sentido, con el funcionamiento de los Centros de información llevó a reforzar el Servicio Andaluz Telefónico de Información y Atención a las Mujeres con la finalidad de garantizar, especialmente de las zonas rurales, el acceso a la información a través de las llamadas al teléfono 900 200 999. Este servicio está amparado por las finalidades y funciones propias del IAM, y centrándose en el objetivo más concreto de avanzar en la eliminación de la violencia contra las mujeres en cumplimiento de la normativa específica.

El Instituto Andaluz de la Mujer, como organismo de la Junta de Andalucía que promueve la igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres, viene desarrollando medidas y programas que han dado lugar a la consolidación de una amplia red de recursos para la atención a las mujeres, siendo la información y el asesoramiento, una de las principales ayudas para las víctimas de la violencia de género. Siendo conscientes de la realidad que sufren las víctimas de la violencia de género, el desconocimiento de sus derechos, el temor a la denuncia, la victimización y la culpabilización representan elementos disuasorios en el ejercicio de acciones legales, por ello, se hace necesario disponer, de recursos especializados para el asesoramiento legal que les orienten sobre sus derechos y los procedimientos más adecuados al caso.

Por ello, al objeto de garantizar el derecho a la información y a la asistencia jurídica especializada, que establecen los artículos 26 y el 27, de la Ley 13/2007 de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género, y de acuerdo con la Ley 7/2018, de 30 de julio, por la que se modifica la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, que en su artículo 3, se amplia la tipología y manifestaciones de la violencia, siguiendo las recomendaciones del Convenio de Estambul, de 11 de mayo de 2011, el Instituto Andaluz de la Mujer refuerza los servicios de atención especializada para contribuir a la prevención, protección y denuncia de la violencia de género en sus distintas manifestaciones.

Segundo.- En el ámbito normativo estatal se promulgó la Ley orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, reconociendo en su artículo 18 el derecho de las mujeres víctimas de violencia de género a recibir plena información y asesoramiento adecuado a su situación personal, a través de los servicios que puedan disponer la Administración Pública. Por su lado en la Comunidad Autónoma Andaluza se pronuncia en el mismo sentido el artículo 26 de la Ley 13/2007 de 26 de

noviembre, de Medidas de Prevención y Protección Integral contra la Violencia de Género en Andalucía.

Tercero.- El servicio que presta el teléfono 900 200 999 desde su puesta en marcha en 1995, se ha mostrado como un servicio público necesario demandado por la ciudadanía y que ha atendido desde su puesta en funcionamiento hasta 2005 más de 125.000 llamadas (125.476), y pasando desde las más de 17.000 llamadas en los años anteriores a la implantación al I Plan Estratégico para la Igualdad de Mujeres y Hombres en Andalucia 2010-2013 (17.387 llamadas en 2004, y 17.225 llamadas en 2005), hasta las más de 30.000 llamadas en los años de su desarrollo (36.199 llamadas en 2011, 31.079 llamadas en 2012 y 39.607 llamadas en 2013). En los años 2016 (26.695 llamadas), 2017 (30.166 llamadas) y 2018 (29.352 llamadas).

Cuarto.- La prestación del Servicio teléfonico se ha venido realizando mediante contratos y encomiendas de gestión por razones de eficacia y eficiencia, teniendo en cuenta que el Instituto Andaluz de la Mujer no dispone de los medios técnicos idóneos para su desempeño.

Quinto.- Además de cumplir con el objetivo concreto estos servicios de información, asistencia y asesoramiento sobre los diversos recursos y servicios que las mujeres andaluzas tienen a su disposición en la Comunidad Autónoma de Andalucía. se avanza con este servicio telefónico de manera que se informa, atiende y asesora con respecto a los diferentes tipos de violencia hacia las mujeres. En consecuencia, el servicio que se presta por esta linea 900 200 999 es necesario para cumplir los objetivos y finalidades del IAM, así como coadyuvar en la prevención de las desigualdades que se quieren erradicar, en nuestro territorio autonómico, por medio de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía, así como la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.

Sexto.- En la firme apuesta del Instituto Andaluz de la Mujer en la incorporación estratégica de la innovación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el desarrollo de las políticas públicas de promoción de la igualdad entre mujeres y hombres, erradicación de las desigualdades y eliminación de la violencia de género, modernizando la gestión pública para hacerla más accesible a la ciudadanía, especialmente a las mujeres, avanzando asi en la prestación de un servicio público de calidad adaptado a las demandas de la sociedad actual.

La Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL) ofrece la posibilidad de seguir avanzando en la mejora y prestación de los servicios a través de una infraestructura propia de Contact Center, proporcionando la base tecnológica y de gestión del conocimiento, que aporta valor añadido al servicio de información, atención y asesoramiento a las mujeres que presta el Instituto Andaluz de la Mujer.
Por otra parte, hay que destacar la conveniencia de que sea SANDETEL por el carácter de eficacia y eficiencia que conllevan, permitiendo economías de escala en los diversos niveles de su realización tanto de ahorro en costes, gestión, tratamiento informático y tecnológico.

Además, es importante el posicionamiento que SANDETEL está teniendo en distintos organismos de la Junta de Andalucia (Consejería de Educación, Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo, Consejería de Hacienda y Administración Pública y CAU de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, CAU Consejería Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación) en el desarrollo del “Call Center” disponiendo de una unidad especializada, personal con conocimientos específicos y con amplia experiencia en servicios de Centros de Atención a la Personas Usuarias y por la excelente gestión desarrollada en la prestación durante dos años del

Servicio telefónico de información a las mujeres, servicio de asistencia legal telefónico y servicio de asesoramiento juridico on-line a las mujeres en situación de violencia de género.
El Instituto Andaluz de la Mujer, en su atención a las mujeres no puede arriesgar a que el servicio que presta sufra un menoscabo derivado de la reducción de las garantías que aporta SANDETEL en la prestación del mismo.

Séptimo. Es de destacar la importancia que tiene en el Teléfono la adopción de medidas para asegurar la protección de datos, la confidencialidad y la integridad de la información que se genera durante la prestación del servicio, sobre todo en casos de atención a victimas de violencia de genéro, que precisan de una especial confidencialidad en la atención que reciben de las Administraciones Públicas, pues lo contrario supondría un peligro tangible para su integridad psíquica y/o física. De igual manera también es clave la correcta integración con el resto de plataformas de emergencias de la Junta de Andalucía como la del servicio 112. SANDETEL proporciona medios propios tanto en la plataforma de Comunicaciones, de Contact Center y de Centro de Proceso de Datos, titularidad de la Junta de Andalucía e integradas con las plataformas de los servicios de emergencia bajo una misma gestion técnica; asimismo dispone de personal especializado en seguridad informática, explotación y tramiento de datos y reglamento de protección de datos, lo que asegura de la mejor forma estos aspectos claves en el servicio.

Por ello es fundamental, asimismo, realizar un exhaustivo control de la calidad del servicio, en cuanto a las respuestas y protocolos aplicados en la atención a las mujeres en riesgo de violencia. Para ello SANDETEL cuenta con metodología y personal con una muy amplia especialización y experiencia en el control de las operaciones de Contact Center para servicios a la ciudadanía de la administración pública.

Se acompaña a la memoria justificativa del Servicio de Coordinación, un Informe técnico-jurídico sobre la adecuación de la actividad de gestión del Servicio andaluz telefónico de información, atención y asesoramiento a la mujer 900 200 999 a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, en la que se argumenta la viabilidad, desde el punto de vista jurídico, de la realización de un encargo a SANDETEL para la Gestión del Servicio Andaluz Telefónico de Información, Atención y Asesoramiento a la Mujer 900 200 999, por la aportación realizada por la propia SANDETEL a dichos servicios, en el proceso de prestación al poder adjudicador, en términos de seguridad y control, constituyendo esa aportación uno de los supuestos previstos en el artículo 32 de la LCSP para superar la limitación del 50% en la subcontratación, por parte del medio propio, de las prestaciones objeto del encargo del poder adjudicador. Por ello, en el proyecto técnico que figura como anexo a la presente Propuesta de resolución, se recoge las partidas y el porcentajes que son objeto de subcontratación.

Octavo.- El presente encargo será, parcialmente financiado con cargo el crédito recibido para el desarrollo de las medidas del Pacto de Estado para la violencia de género, conforme al Real Decreto-ley 9/2018, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género, a la Resolución de 10 de septiembre de 2018 y a la Resolución de 19 de mayo de 2019, ambas de la Secretaría de Estado de Igualdad, de distribución territorial para los ejercicio de 2018 y 2019.

Debido a la fecha de pago de la cantidad asignada para el año 2018, la Comunidad Autónoma no pudo generar y ejecutar la totalidad del gasto; por tanto, el remanente de 2018 se puede utilizar dentro del ejercicio de 2019, de acuerdo con la disposición adicional única del Real Decreto Ley 9/2018, de 3 de agosto de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la Violencia de Género.

Todo lo expuesto justifica suficientemente encargar la prestación del servicio a SANDETEL, entendiéndose una

alternativa más idónea que la contratación externa para el mantenimiento y mejora de la calidad del servicio y la atención especializada,

FUNDAMENTOS JURIDICOS

Primero.- En virtud de la Ley 10/1988 de 29 de diciembre, por la que se crea el Instituto Andaluz de la Mujer y del Decreto 1/1989 de 10 de enero, por el que se aprueba su Reglamento, Dª Mercedes Sánchez Vico, Directora del Instituto Andaluz de la Mujer de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, nombrada por Decreto 417/2019, de 5 de marzo (BOJA núm. 46, de 8 de marzo) y en uso de las facultades que le confieren, tiene atribuidas las facultades de representación del órgano de Gobierno de la Comunidad Autónomo y la competencia para resolver y autorizar un encargo de gestion.

Segundo.- El Instituto Andaluz de la Mujer, actualmente adscrito a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación por el articulo 2.3.a) del Decreto 106/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, que promueve la igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres con el objetivo de avanzar hacia un modelo de sociedad que incorpore nuevas formas de convivencia más democráticas e igualitarias.

Conforme a lo dispuesto por su Ley de creacion, el Instituto Andaluz de la Mujer tiene como finalidad:
a) Promover las condiciones para que la igualdad del hombre y la mujer andaluces sea real y efectiva.
b) Hacer posible la participación y presencia de la mujer en la vida política, económicas, cultural y social.
c) Superar cualquier discriminación laboral, cultural, económica o política de la mujer.

Entre las funciones que realiza se encuentran:

- Prestar asesoramiento al Gobierno Andaluz e impulsar y coordinar las actividades de las diferentes Consejerías para el desarrollo y ejecución de Planes de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, como instrumento de la acción política del Gobierno Andaluz en favor de las mujeres.
- Estudiar e investigar la situación de las mujeres en Andalucía, tanto realizada por el propio Instituto, como a través de Becas y ayudas a la investigación, para su posterior edición y difusión.
- Realizar el seguimiento periódico de la normativa vigente y su aplicación en lo referente al principio de igualdad.
- Informar a las mujeres de todos sus derechos, recursos y programas existentes en la Comunidad Andaluza.
- Dinamizar el asociacionismo femenino como agente impulsor del principio de Igualdad en la sociedad.
- Fomentar la inserción laboral de las mujeres a través de la creación de centros de información y orientación, así como de programas de formación profesional, para equilibrar cualitativa y cuantitativamente su participación en el mundo laboral.

Tercero. De conformidad con lo dispuesto en el apartado primero del artículo 106 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Adminsitración de la Junta de Analucía, las Consejerías, sus agencias y resto de entidades que deban ser considerradas poderes adjudicadores, en el ámbito de sus competencias o de su objeto, podrán ordenar al resto de entidades instrumentales del sector público andaluz cuyo capital, aportación constitutiva o participación pertenezca íntegramente a entes de dicho sector y que realicen la parte esencial de su actividad para la Junta de Andalucía la realización, en el marco de sus estatutos y en las materias que

constituyan sus competencias o su objeto social o fundacional, de los trabajos y actuaciones que precisen, siempre que ejerzan sobre ellas un control análogo al que ejercen sobre sus propios servicios.

Cuarto.- El artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Publico, en adelante LCSP, relativo a Encargos de los poderes adjudicadores a medios propios personificados, establece, en su apartado 1 que:
"Los poderes adjudicadores podrán organizarse ejecutando e manera directa prestaciones propias de los contratos de obras, suministros, servicios, concesión de obras y concesión de servicios, a cambio de una compensación tarifaria, valiéndose de otra persona jurídica distinta a ellos, ya sea de derecho público o de derecho privado, previo encargo a esta, con sujeción a lo dispuesto en este artículo, siempre y cuando la persona jurídica que utilicen merezca la calificación jurídica de medio propio personificado respecto de ellos de conformidad con lo dispuesto en los tres apartados siguientes, y sin perjuicio del os requisitos establecidos para los medios propios del ámbito estatal en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público." El encargo que cumpla dichos requisitos no tendrá la consideración de contrato.

El punto 7 del citado articulo tambien establece que:

"A los negocios jurídicos que los entes destinatarios del encargo celebren en ejecución del encargo recibido de conformidad con el presente artículo, se le aplicarán las siguientes reglas:
b) El importe de las prestaciones parciales que el medio propio pueda contratar con terceros no excederá del 50 por ciento de la cuantía del encargo. No se considerarán prestaciones parciales aquellas que el medio propio adquiera a otras empresas cuando se trate de suministros o servicios auxiliares o instrumentales que no constituyen una parte autónoma y diferenciable de la prestación principal, aunque sean parte del proceso necesario para producir dicha prestación.
Excepcionalmente podrá superarse dicho porcentaje de contratación siempre que el encargo al medio propio se base en razones de seguridad, en la naturaleza de la prestación que requiera un mayor control en la ejecución de la misma, o en razones de urgencia que demanden una mayor celeridad en su ejecución. La justificación de que concurren estas circunstancias se acompañará al documento de formalización del encargo y se publicará en la Plataforma de Contratación correspondiente conjuntamente con éste."

Quinto- La Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL), es una entidad instrumental de la Junta de Andalucía, cuya constitución fué autorizada por Decreto 99/97, de 19 de marzo, modificado por Decreto 76/2014 de 11 de marzo, ha adaptado sus estatutos a la Ley 9/2017, y que el Consejo de Gobierno autorizó en la sesión celebrada el día 2 de octubre de 2018, tiene entre sus objetivos la gestion, asesoramiento, desarrollo, implatación y explotación de las infraestructuras, sistemas de telecomunciaciones y servicios avanzados que, con carácter corporativo, institucional y estratégico pueda requerir la Junta de Andalucía para incorporar y mantener completamente a Andalucía en la Sociedad de la Información.

Sexto. Los servicios objeto del encargo de la presente Propuesta de Resolución, son propios de los contratos de servicios, como se exige en el apartado 1 del artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre.

Séptimo. SANDETEL es una sociedad mercantil del sector público andaluz, conforme a los artículos 75 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía, y artículo 4 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.

Octavo.- Acreditación de la condición de medio propio.

SANDETEL esta participada exclusivamente por el sector público andaluz y tiene la consideración de medio propio, conforme la adaptación de sus Estatutos a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y que el Consejo de Gobierno autorizó en la sesión celebrada el día 2 de octubre de 2018. Se incluye en el expediente documentación acreditativa de dicha condición, concretamente:

- Acuerdo de 2 de octubre de 2018, del Consejo de Gobierno, por el que se presta conformidad para que la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. actúe como medio propio personificado de la Administración de la Junta de Andalucía y de las entidades del sector público vinculadas o dependientes de ella.
- Documento de SANDETEL que certifica la inclusión en sus estatutos de las cláusulas exigibles para su declaración como medio propio personificado de la Administración de la Junta de Andalucía y de las entidades del sector público vinculadas o dependientes de ella.
-

Noveno.- Cumplimiento de requisitos de ejecución.

El recurso al encargo como cauce jurídico por el que el poder adjudicador se provee de los servicios que se encargan está justificado por las condiciones especiales de ejecución concurrentes en el medio propio y en los medios materiales y personales con los que cuenta éste, y habida cuenta de que, según el Decreto 99/1997, de 19 de marzo, tras la modificación llevada a cabo en el mismo por el Decreto 76/2014, se reconoce como actividad incluida en el objeto social de esta entidad "el desarrollo de actividades instrumentales y/o técnicas de la política informática junto con las políticas estratégicas de aplicación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la Administración Pública de la Junta de Andalucía, y sus entes instrumentales".

Décimo.- El presupuesto del encargo se ha elaborado con base en la Orden de 28 de abril de 2018, de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio por la que se aprueban las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., en ejecución de los encargos que reciba de los poderes adjudicadores al amparo de los establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, modificada por la Resolución de 15 de octubre de 2018, de la Secretaría General de Innovación, Industria y Energía por la que se actualizan las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., en ejecución de los encargos que reciba de los poderes adjudicadores aprobadas mediante Orden de 28 de abril de 2018, de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio. Asimismo, en el presupuesto se ha diferenciado las partidas y sus porcentajes que atienden a una subcontratación.

Undécimo. Conforme a la Resolución de 10 de septiembre de 2018 y a la Resolución de 19 de mayo de 2019 de la Secretaria de Estado de Igualdad y de acuerdo con el Real Decreto-ley 9/2018, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género, el Instituto Andaluz de la Mujer ha recibido fondos para la mejora de recursos destinados a la prestación de servicios especializados de atención, emergencia, apoyo y acogida para las mujeres víctimas de violencia género, víctimas de violencia sexual y de otras formas de violencia, por ello este Servicio teléfonico se va a reforzar con una mejora de la calidad, con un nivel más especializado, en la atención e información a las mujeres víctimas de violencia de género, asi como la inclusión de la prestación el servicio de Asistencia Legal Telefónico y el servicio de Asesoramiento Jurídico On-Line a las mujeres víctimas de violencia de género, con la puesta en marcha del servicio teléfonico de acogimiento 24 horas para mujeres vicitimas de violencia de género, con la del servicio de agresiones sexuales, y con la del Servicio de Defensa Legal para victimas de acoso sexual y acoso por razones de género.

En virtud de todo lo anterior, a la vista de la documentación obrante en el expediente y conforme a la normativa de aplicación, la Directora del Instituto Andaluz de la Mujer,

RESUELVE

Primero.– Objeto.

1. De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 106 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, y el artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se encarga a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL):

a). La prestación del Servicio Andaluz Telefónico de información y atención a las Mujeres, y especialmente en la coordinación y asistencia de emergencias en caso de mujeres residentes en Andalucía o a las mujeres andaluzas que residan en el resto del territorio nacional español que sean víctimas de violencia de género que necesitan urgentemente salir de su entorno y garantizar su seguridad por existir un grave riesgo para su vida y las de sus hijas e hijos.

b). La prestación el servicio de Asistencia Legal Telefónico y el servicio de Asesoramiento Jurídico On-Line a las mujeres víctimas de violencia de género, residentes en Andalucía o a las mujeres andaluzas que residan en el resto del territorio nacional español, reforzar con una mejora de la calidad, con un nivel más especializado, la atención e información a las mujeres víctimas de violencia de género, la puesta en marcha del servicio teléfonico de acogimiento 24 horas para mujeres vicitimas de violencia de género, con la del del servicio de agresiones sexuales, y con la del Servicio de Defensa Legal para victimas de acoso sexual y acoso por razones de género, como mejoras de recursos destinados a la prestación de servicios especializados de atención, emergencia, apoyo y acogida para las mujeres víctimas de violencia género, víctimas de violencia sexual y de otras formas de violencia.

Segundo.- Plazo de ejecución.

Establecer que las actuaciones objeto de este encargo se realicen dentro de un periodo de ejecución de VENTICUATRO MESES (24 meses), que empezarán a contar a partir de la fecha de comunicación de la Resolución del encargo a SANDETEL.

Tercero.- Importe económico y partidas presupuestarias.

Autorizar para la financiación de estas actividades un presupuesto de UN MILLÓN SETENTA MIL DOSCIENTOS TREINTA Y DOS EUROS CON SESENTA Y OCHO CÉNTIMOS (1.070.232,68€) incluidos los gastos de gestión, conforme a la propuesta económica que figura en el expediente.

Dicho importe se consignará con cargo a las anualidades y aplicaciones presupuestarias especificadas en la siguiente tabla:

	Concepto	Presupuesto (Anual)	Presupuesto (24 meses)	Distribución Presupuesto 24 meses: VIOLENCIA PEVG (S0680)	Distribución Presupuesto 24 meses: AUTOFINANC.	SUBCONC.
Operación del servicio	Nivel 1 Atención	267.479,28	534.958,56	213.983,42	320.975,14	227.13
	Nivel 2 Atención Asesoramiento Legal	121.390,08	242.780,16	242.780,16	0,00	227.13
	Calidad	34.173,72	68.347,44	27.338,98	41.008,46	227.13
	Teleinterpretación	3.206,50	6.413,00	2.565,20	3.847,80	227.13
Aplicación Gestón Interacciones	Desarrollo	409,06	818,12	327,25	490,87	227.13
	Producción	2.683,68	5.367,36	2.146,94	3.220,42	227.13
	Puesta en marcha	1.340,20	2.680,40	1.072,16	1.608,24	227.13
Herramienta de Inteligencia de Negocio (BI)	Desarrollo Sistemas de Información y Aplicaciones	2.155,80	4.311,60	1.724,64	2.586,96	227.13
	Puesa en marcha (BI)	2.493,00	4.986,00	1.994,40	2.991,60	227.13
Publicidad y Difusión	Campañas de Publicidad y Difusión	99.785,02	199.570,04	0,00	199.570,04	609.05
	TOTALES	535.116,34	1.070.232,68	493.933,15	576.299,53	

Partidas Presupuestarias	Presupuesto (24 meses)	2019 (7 meses)	2020 (12 meses)	2021 (5 meses)	TOTALES
1631010000 G/32G/22713/00 01	376.729,49	109.879,43	188.364,74	78.485,31	376.729,49
1631180000 G/32G/22713/00 S0680	493.933,15	144.063,84	246.966,58	102.902,74	493.933,15
1631010000 G/32G/60905/00 01 (Publicidad)	199.570,04	58.207,93	99.785,02	41.577,09	199.570,04
TOTAL	1.070.232,68	312.151,20	535.116,34	222.965,14	1.070.232,68

El presupuesto detallado del encargo, recogido en el proyecto técnico que figura como anexo a la presente Propuesta de resolución, se basa en el tarifario publicado en la resolución de 2 de mayo de 2019, de la Secretaría General de Empresa, Innovación y Emprendimiento por la que se actualizan las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaliza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A, en ejecución de las encargos que reciba de los poderes adjudicadores aprobadas mediante Orden de 28 de abril de 2018, de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio. No encontrándose sujeto a IVA según lo dispuesto en el artículo 7.8º.C) de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, al no estar incluidos los servicios objetos del presente encargo en la relación de servicios detallada en el artículo 7.8º.F) de dicha Ley.

Cuarto.-Dirección de los Servicios.

La Dirección técnica de las actuaciones la ostentará la persona titular de la Jefatura de Coordinación del IAM. Asimismo SANDETEL designará a la Jefatura de Proyecto, como responsible de la ejecucón del encargo.

Quinto.- Régimen de pago.

El pago será abonado de acuerdo con los gastos efectivamente realizados con base en el tarifario recogido en el proyecto técnico, tras certificación de conformidad por parte de la Dirección de los servicios, previa presentación de las correspondientes facturas y otros documentos acreditativos del servicio efectuado, que deberán incluir las unidades ejecutadas de cada uno de los items facturables que figuran en las tablas incluidas en el apartado Precio de los Servicios del proyecto técnico. Se prevee que la factuación mensual será similar durante la vigencia del encargo, haciendose los reajustes en casos necesarios.

Asimismo SANDETEL estará obligada a presentar, en cada periodo de facturación, los informes especificados en el mismo proyecto técnico.

Adicionalmente, SANDETEL estará obligada a presentar cuantos informes y aclaraciones adicionales solicite, en su caso, la Dirección de los Servicios. En este sentido, la Dirección de los Servicios podrá fijar elementos

adicionales de verificación, tanto de la correspondencia de los costes imputados con los servicios ejecutados por SANDETEL, como de los valores de los indicadores de nivel de servicio declarados en cada periodo por SANDETEL.
La emisión de la facturas, y de las certificaciones correspondientes, tendrán una periodicidad mensual.

Sexto.- Modificación del encargo.
De acuerdo con lo establecido en el artículo 106.9 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía si fuera necesario introducir alguna modificación en el encargo -incluyendo el plazo de ejecución - revocarlo, o en su caso, realizar su liquidación, deberá acordarse mediante Resolución, sobre la base de la propuesta técnica de la persona designada para dirigir las actuaciones, integrada por los documentos que la justifiquen, describan y valoren.

Asimismo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 106.10 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, cuando por retraso en el comienzo de la ejecución del encargo sobre lo inicialmente previsto, modificaciones en la misma o por cualquier otra razón de interés público debidamente justificada se produjese desajustes entre las anualidades establecidas y las necesidades reales en el orden económico que el normal desarrollo de los trabajos y actuaciones exija, se procederá a reajustar las anualidades por el mismo órgano que efectuó el encargo, siempre que lo permitan los créditos presupuestarios, debiendo producirse, en su caso, la revisión y nueva aprobación por el órgano competente del programa de trabajos resultante.

Séptimo.- Subcontratación.
Es de destacar la importancia que tiene en el Teléfono de Información a las Mujeres la adopción de medidas para asegurar la protección de datos, la confidencialidad y la integridad de la información que se genera durante la prestación del servicio, sobre todo en casos de atención a víctimas de Violencia de Género, que precisan de una especial confidencialidad en la atención que reciben de las Administraciones Públicas, pues lo contrario supondría un peligro tangible para su integridad psíquica y/o física.

Al respecto, procede destacar que SANDETEL es una sociedad dotada de personal experto sobre la calidad de la prestación del servicio, sobre la protección de datos, la confidencialidad de la información del ciudadano y las medidas de seguridad adicionales para los ficheros que se generen, aportando el más estricto control posible sobre los datos personales generados en la prestación de los servicios de Contact Center.

La capa de control proporcionada en la prestación de los servicios de Contact Center que aporta SANDETEL permite el mayor control y seguridad de la información que fluye desde la Administración a las mujeres y viceversa mediante diversas auditorías de calidad. Destacar en este punto la alta especialización del personal propio de SANDETEL en el diseño, puesta en marcha y operación de los servicios de Contact Center, haciendo que el control de la ejecución a cualquier nivel técnico y de gestión quede dentro de una entidad del sector público.

Por la aportación que realiza SANDETEL a los servicios, en el proceso de prestación al poder adjudicador, en términos de seguridad y control, constituyendo esa aportación uno de los supuestos previstos en el artículo 32 de la LCSP para superar la limitación del 50% en la subcontratación, por parte del medio propio, de las prestaciones objeto del encargo del poder adjudicador. Por ello, en el proyecto técnico que figura como anexo a la presente Propuesta de resolución, se recoge las partidas y el porcentajes que son objeto de subcontratación.

SANDETEL estará obligada a comunicar a la Dirección de los Servicios, con carácter previo, cualquier modificación que se produzca en la subcontratación cuando afecte a los aspectos indicados.

Octavo.-
Las actuaciones que se realicen en virtud de este encargo serán de la titularidad de la Junta de Andalucía, adscribiéndose al Instituto Andaluz de la Mujer como entidad ordenante de su realización.

Noveno.
El encargo objeto de la resolución no implica, en ningún caso, la atribución a SANDETEL de potestades, funciones o facultades sujetas al Derecho Administrativo.

Décimo.
El encargo objeto de la resolución no implica, en ningún caso, la atribución a SANDETEL de potestades, funciones o facultades sujetas al Derecho Administrativo.

Undécimo.
El incumplimiento de cualquiera de las condiciones establecidas en el encargo de ejecución objeto de la resolución será causa suficiente para su denuncia y resolución. Asimismo, las cuestiones litigiosas que puedan surgir en su interpretación y cumplimiento serán de conocimiento y competencia del Orden Jurisdiccional de lo Contencioso-Administrativo.

Duodécimo. Notificación y publicación.
De acuerdo a lo establecido en al artículo 106.2.c) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la la Junta de Andalucía, la presente resolución se comunicará formalmente a SANDETEL. Dicha comunicación supondrá la orden para iniciarla.

Tras la notificación, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 32.6.b) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y en el artículo 15.b) de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, la presente resolución deberá publicarse tanto en la Plataforma de Contratación como en el Portal de Transparencia de la Junta de Andalucía.

Contra la presente resolución cabe interporner recurso especial en materia de contratación en el plazo de quince dias hábiles, a contar desde el dia siguiente a aquel que se haya notificado, al amparo del artículo 50.1 f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

LA DIRECTORA DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER

Mercedes Sánchez Vico

ANEXO

PROYECTO TÉCNICO
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL ALCANCE. COMPROMISOS Y OBLIGACIONES DE EJECUCIÓN.
PRESUPUESTO DETALLADO.

- **INDICE**

- **1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL ENCARGO.**
- **2. CONDICIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.**
- 2.1.- Número de teléfono.
- 2.2.- Características del teléfono.
- 2.3.- Servicio a prestar.
- 2.4.- Recursos humanos.
- 2.5.- Local, sede y medios materiales.
- 2.6.- Aplicación informática, e infraestructura telefónica y de soporte.
- **3. COORDINACIÓN, COMUNICACIÓN, COMITÉ DE SEGUIMIENTO Y JEFATURA DE PROYECTO.**
- **4. CONTROLES DE CALIDAD.**
- **5. ELABORACIÓN DE INFORMES.**
- 5.1.- De seguimiento.
- 5.2.- De las llamadas más significativas.
- 5.3.- De los acogimientos.
- 5.4.- De las consultas por Violencia de género.
- 5.5.- De las denuncias.
- **6. PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN.**
- **7. PROTECCIÓN DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.**
- **8. VALORACIÓN ECONÓMICA.**

1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL ENCARGO

El objetivo del encargo de gestión es la prestación del Servicio Andaluz Telefónico de Información y Atención a las Mujeres de forma general, y especialmente en la coordinación y asistencia de emergencias en casos de violencia de género y agresiones sexuales contra las mujeres residentes en Andalucía o a las mujeres andaluzas que residan en el resto del territorio español que sean víctimas de violencia de género que necesitan urgentemente salir de su entorno y garantizar su seguridad por existir un grave riesgo para su vida y las de sus hijas e hijos. Asi como la prestación el servicio de Asistencia Legal Telefónico y el servicio de Asesoramiento Jurídico On-Line a las mujeres víctimas de violencia de género, residentes en Andalucía o a las mujeres andaluzas que residan en el resto del territorio nacional español, reforzar con una mejora de la calidad, con un nivel más especializado, la atención e información a las mujeres víctimas de violencia de género, la puesta en marcha del servicio teléfonico de acogimiento 24 horas para mujeres vicitimas de violencia de género, con la del del servicio de agresiones sexuales, y con la del Servicio de Defensa Legal para victimas de acoso sexual y acoso por razones de género, como mejoras de recursos destinados a la prestación de servicios especializados de atención, emergencia, apoyo y acogida para las mujeres víctimas de violencia género, víctimas de violencia sexual y de otras formas de violencia, conforme a la Resolución de la Secretaria de Estado de Igualdad de 10 de septiembre de 2018 y el Real Decreto-ley 9/2018, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género.

2. CONDICIONES Y CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

2.1. Número de Teléfono

El número de Teléfono Andaluz de Información y Atención a las Mujeres a gestionar es el 900.200.999, de titularidad del IAM.

2.2. Características del Teléfono

SANDETEL utilizando la infraestructura telefónica de RCJA y la configuración de la misma, permitirá la aceptación de llamadas desde cualquier punto de España. El IAM, actual propietario del número 900 200 999, será el responsible de promover cualquier modificación al respecto. Sadentel aceptará cualquier consulta al número, discriminando las que no hagan referencia a recursos andaluces o no sea referido a personas andaluzas. Los casos de acogimiento desde otras CCAA serán gestionadas directamente desde éstas con el IAM.

El Servicio Telefónico Andaluz de Información y Atención a las Mujeres funcionará las 24 horas, todos los días del año.

Las llamadas procedentes de todo el territorio nacional español serán gratuitas. Todas las llamadas que se recojan a través del teléfono 900.200.999 y sean susceptibles de atención por este Servicio, serán atendidas y derivadas para su devolución, en su caso, por el personal del mismo o en caso de necesidad urgente serán derivadas a otros servicios similares.

Cuando sea preciso se utilizará el Sistema de traducción de 51 idiomas para personas no hispano hablantes según las características detalladas en el tarifario SANDETEL.
El servicio de Asistencia Legal Telefónico, al que se derivarán las llamadas que requieran asesoramiento jurídico en materia de situación de violencia de género, ofrecerá información y asesoramiento jurídico inmediato y funcionará de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas,except festivos de la Comunidad Autónoma de Andalucía o de carácter nacional. Para las llamadas que no se atiendan por saturación de la línea o fuera de ese horario, la adjudicataria deberá disponer de los medios necesarios, o acomodarse a los sistemas de información que para ello puedan disponerse por parte del IAM, para que la persona que realiza el desvío pueda dejar un mensaje dando un número de teléfono mediante el que la adjudicataria

deberá contactar con la usuaria para atender su llamada, en el momento inmediato en el que las líneas estén libres o entre las 9 y 21 horas inmediatas siguientes. Todo ello al objeto de que ninguna llamada transferida se quede sin atender.

2.3. Servicio a prestar

a).- Servicio Telefónico de Información y Atención deberá:

- Ofrecer información de los recursos disponibles y respuestas a las demandas en cualesquiera de los aspectos que puedan considerarse interesantes para las mujeres y en particular relacionados con el IAM.
- Recoger las denuncias por discriminación y acoso según su definición en la normativa vigente al efecto.
- Atender de forma inmediata a las mujeres en situación de violencia de género, estableciendo la coordinación de los recursos de información y atención a mujeres maltratadas, de manera que se pueda proporcionar acogimiento inmediato.
- Desviar, de forma inmediata, las llamadas referidas a mujeres en situación de violencia de género que requieran asesoramiento jurídico al Servicio de Asistencia Legal, según protocolo establecido.
- Desviar, de forma inmediata, las llamadas referidas a mujeres en situación de agresión sexual que requieran asesoramiento y atención psicológica, al Servicio especifico según protocolo establecido.
- Desviar, de forma inmediata, las llamadas referidas al Servicio de Atención Psicológica a hijas e hijos de mujeres víctimas de violencia de género
- Desviar, de forma inmediata, las llamadas referidas a mujeres en situación de discrimanción laboral por razón de sexo que requieran asesoramiento jurídico al Servicio especifico, según protocolo establecido.

La intervención de manera directa del Servicio Andaluz Telefónico de Información y Atención a las Mujeres en relación con las peticiones de acogimientos para mujeres víctimas de Violencia de Género, se realizará durante las 24 horas al día, todos los días de la semana.

SANDETEL respetará en todo momento, la confidencialidad de las llamadas recibidas, de las consultas realizadas en la web y en el servicio prestado, no pudiendo hacer públicos ni facilitar datos de ningún tipo, excepto a requerimiento del IAM o por orden judicial y siempre con sometimiento a la normativa vigente de protección de datos.

b).- El servicio de Aistencia Legal Telefónico y On- Line deberá:

- Información y orientación sobre derechos de las víctimas y prevención de la violencia de género.
- Asesoramiento jurídico especializado a las mujeres que sufren violencia de género, en las materias del Derecho que se especifican: en materia de Derecho Penal, Derecho Civil de Familia, Derecho de Extranjería y Derecho Procesal.
- Informar y asesorar a las mujeres sobre la orden de protección, y sobre los derechos en el ámbito social, laboral, y en general, de todos aquellos derivados de la situación de víctima de violencia de género.
- Informar y en su caso, derivar, a las mujeres víctimas de violencia, que así lo requieran, a otros servicios

y recursos existentes para una intervención directa, servicios específicos de intervención legal inmediata y Turnos de Oficio Especializados sobre Violencia de Género.

- Poner en funcionamiento los recursos necesarios para atender a la víctima, en el ámbito policial, sanitario, judicial, social, que requiera.

- Remitir a las mujeres a los Centros y Servicios más próximos del Instituto Andaluz de la Mujer.

- Actualización periódica, al menos una vez al año, de las orientaciones legales que se recogen en *La Guía Jurídica de violencia de género y Derecho de las Mujeres,* que se encuentra instalada en la Web del Instituto Andaluz de la Mujer (http://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/index.php/2013-08-08-10-31-21/guia-juridica-sobre-violencia-de-genero-y-derechos-de-las-mujeres)

El Servicio de Asistencia Legal Telefónico y on-line sobre violencia de género se prestará mediante:

a) Asesoramiento legal Telefónico a las consultas que se efectúen por derivación del teléfono 900 200 999 del IAM
b) Asesoramiento jurídico on-line, a través de la página web del Instituto Andaluz de la Mujer siguiente enlace: www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer "Información On-line y asesoramiento Jurídico violencia de género".

2.4. Recursos Humanos

SANDETEL deberá contar con el personal formado en los protocolos de gestion del servicio facilitados por el IAM, suficiente y necesario para la prestación del Servicio objeto del Encargo.

Las personas que compongan los recursos humanos destinados al desarrollo del Servicio, no podrán estar condenadas o incursas en causas relativas a la violencia de género según lo establecido en el artículo 40 de la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género.

SANDETEL deberá de poner en marcha todos los recursos humanos para un servicio de calidad en la ejecución de tareas objeto de este encargo.

Se requerirá la constitución de un equipo técnico experto, que contará como mínimo con dos profesionales de la abogacía que desarrollarán el asesoramiento legal telefónico y on-line, fundamentalmente expertas en derecho penal, derecho civil de familia, derecho de extranjería, derecho procesal, sobre asesoramiento legal a mujeres víctimas de en violencia de género. Su selección deberá contar con el visto bueno del Instituto Andaluz de la Mujer.

Si durante la ejecución del contrato la adjudicataria tuviera que sustituir a alguna persona del equipo técnico de asistencia, garantizará que el servicio quede cubierto, en todo momento, por el personal que establece el presente contrato, de la nueva selección se dará cuenta al Instituto Andaluz de la Mujer. En todo caso las personas que se incorporen al equipo reunirán esencialmente los mismos requisitos que las sustituidas.

La adjudicataria no podrá estar condenada o incursa en causa por discriminación de género.

Las personas que componen dicho equipo no podrán estar condenadas o incursas en causas relativas a la violencia de género (artículo 40, de la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género). Además en ningún caso y bajo ningún concepto podrán cobrar a las usuarias del servicio minutas

de honorarios, gastos de establecimiento de llamada, siendo totalmente gratuito, ni derivar o facilitar publicidad de ningún servicio o bufette de asistencia letrada particular.

2.5. Local, sede y medios materiales

La prestación del servicio y la selección de sede es competencia del prestador del servicio, y contará con la infraestructura y recursos suficientes para la prestación del servicio.

2.6. Aplicación informática e infraestructura telefónica y de soporte

Por parte de SANDETEL adaptará la infraestructura de gestion de datos a los requierimientos de gestion del servicio.

El concreto el Sistema debe de proveer funcionalidad para realizer las siguientes operaciones:

- Gestión de Contactos entre la ciudadanía y el IAM
- Gestión de solicitudes de Información
- Escalado de solicitudes de información entre los agentes de diferentes niveles
- Definición de estructura de tipificación de consultas
- Seguridad de Información

La línea asociada de telefonía requerirá las siguientes operaciones:

- Configuración de la Centralita Telefónica para el Servicio.
- Integración telefónica en el Sistema de numeración de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía
- Dotación de líneas de voz y datos en los puestos de trabajo
- Licencias telefónicas para los agentes del servicio.
- Interconexión de redes privadas
- Servidor de Aplicación para la herramienta de atención a la ciudadanía.

El asesoramiento legal On-line sobre violencia de género, se recibirán y contestarán las consultas realizadas a través de la página Web del IAM, por escrito, gratuito, de acuerdo con el procedimiento de atención.

Cualquier intercambio de información se realizará mediante herramientas corporativas de la Junta de Andalucía, como puede ser, el servicio de consigna, haciendo uso de la protección de descarga mediante contraseña compartida entre los interlocutores telefónicamente.

A la finalización del encargo, se proporcinará toda la documentación y apoyo necesario a la entidad que se le haga el nuevo encargo con el fin de dar continuidad al Servicio, se ofrecerá toda la documentación funcional y técnica utilizada en el actual encargo, asi como un acompañamiento durante la fase de traspaso del Servicio durante un máximo de un mes.

3. COORDINACIÓN, COMUNICACIÓN, SEGUIMIENTO Y JEFATURA DE PROYECTO

SANDETEL deberá mantener en todo momento la coordinación y comunicación con el IAM en relación con la prestación del Servicio y, especialmente, una coordinación permanente sobre el servicio de atención de recogida urgente 24 horas en los casos de mujeres residentes en Andalucía o a las mujeres andaluzas que residan en el resto del territorio nacional español que sean víctimas de violencia de género que necesitan urgentemente salir de su entorno y garantizar su seguridad por existir un grave riesgo para su vida y las de sus hijas e hijos, así como en relación con las llamadas más significativas. Todo ello se llevará a cabo conforme a las instrucciones que al respecto se dicten por el IAM, por medio de la persona que se designa para dirigir la actuación en el apartado tercero de la Resolución del Encargo.

Para la efectiva y adecuada coordinación y supervision de Desarrollo de los trabajos se convocará, por la Dirección de los Trabajos, a SANDETEL a las reuniones que se consideren necesarias. Para el óptimo Desarrollo de esta coordinación, comunicación y seguimiento por parte de SANDETEL, se nombrará a una persona que desempeñará la Jefatura del Proyecto.

La frecuencia de las reuniones, a las que se hace referencia en el párrafo anterior, será ordinariamente al menos una vez cada dos meses.

En estas reuniones, además de lo que se acuerden en las de Desarrollo ordinario y extraordinarias y para la mejor prestación del servicio, tienen como cometidos:

- Evaluar el enfoque y dirección del servicio.
- Evaluar la implantación, seguimiento y resultados de los controles de calidad implantados.
- Verificar el trabajo y sus avances.
- Decidir las acciones correctoras, en caso de desviaciones.
- Aumentar o diminuir la necesidad de recursos en el Servicio.
- Estudiar los riesgos evaluados desde el Servicio y decider acciones correctoras para su minimización.
- Valorar y aprobar los protocolos de funcionamiento del Servicio, así como sus modificaciones.
- Valorar el contenido de los entregables y proponer sus modificaciones.

Por parte de SANDETEL la persona designada como responsable de la Jefatura de Proyecto, tendrá entre otras, las siguientes funciones:

- Asegurar el establecimiento, implantación y mantenimiento de los procesos necesarios para el Servicio.
- Proponer e impulsar actuaciones para la mejora de la calidad del Servicio en función de las necesidades de la ciudadanía.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisites de las personas usuarias en todos los niveles de la organización.
- Informar a la Dirección de los trabajos del desempeño del Servicio y de las propuestas de mejora que se estimen necesarias, así como responsabilizarse de su implantación una vez aprobadas.
- Coordinar la interlocución y las relaciones entre los distintos Niveles de Atención que integran el servicio.
- Coordinar las actividades del Servicio y gestionar los recursos definidos para el correcto funcionamiento.

4. CONTROLES DE CALIDAD

SANDETEL garantizará un control de calidad y medición con al menos los siguientes contenidos, y que será revisado y aprobado por la Dirección de los trabajos en la primera reunion ordinaria del Comité de Seguimiento.Los contenidos mínimos de los Controles de Calidad y Medición son:

- Control de la Prestación del Servicio.
- Inspecciones Técnicas trimestrales y Cliente Misterioso en todos los canales.
- Pruebas de homogeneidad y Calidad de la respuesta emitida.
- Coordinación del Grupo de discursion y puesta en común de temáticas del Servicio.
- Control de Incidencias: Técnicas, RRHH, Documentales etc..
- Control de Infraestuctura.
- Emisión mensual y trimestral de informes de seguimiento.
- Inspecciones de la prestación del Servicio: Acciones de Mejora, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.

Al supercar los seis primeros meses de la realización de la encomienda, las personas representantes de SANDETEL, en la primera reunion ordinaria de seguimiento que se convoque, presentarán un trabajo de análisis de la prestación del Servicio objeto del Encargo de gestion, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo, donde se propondrá

el personal idóneo asignado, tiempos de respuesta, calidad de servicio, etc. con la finalidad de determinar el nivel de calidad y poder redactar un memorando sobre el nivel de calidad del servicio óptimo.

5.ELABORACIÓN DE BASE DE DATOS E INFORMES

De la prestación del Servicio SANDETEL, deberá presenter al menos las siguientes bases de datos:

- De seguimiento.

Se ofrecerán los datos estadísticos de las llamadas recibidas. Éstos recogerán los siguientes datos:

- Perfil de las personas usuarias (edad, estado civil, número de hijas/os, nivel de estudios, situación laboral, lugar de residencia, o en su defecto si el centro hospitalario más cercano se encuentra a una distancia mayor a 30 minutos de desplazamiento, nacionalidad de origen).
- Motivo de la llamada, diferenciando por materias o tipos de consultas.
- Procedencia de llamada; las nacionales y la pertenencia a una Comunidad Andaluza.
- Llamadas derivadas al servicio de Asistencia Legal.
- Conocimiento y utilización del Servicio.
- Denuncias por discriminación.
- Distribución de las llamadas (mensual, días de la semana y periodo horario), especificando los temas de consulta o motivos de las llamadas.
- Y aquellos datos sobre los que el IAM valore sean necesarios tener información.

La perioricidad será:
- Mensual
- Acumulado del primer trimestre.
- Acumulado del primer semestre.
- Acumulado hasta fin tercer trimestre.
- Acumulado hasta fin mes octubre.
- Acumulado annual especificando los resultados por provincias.
- Comparativa mensual acumulada con el ejercicio inmediatamente anterior.

Dichas bases de datos deberán entregarse preferentemente en los primeros cinco días del mes siguiente de periodo al que vayan a ser referidos.

- De las llamadas más significativas.

Se realizarán informes en los que se transcribirán de forma resumida las llamadas más significativas, especialmente las relativas a los acogimientos urgentes por volencia de género y de agresiones sexuales. Se entregarán en el plazo de cinco días, desde que se produzcan.

- De los acogimientos.

Se realizará un informe al trimestre en el que se irán acumulando sucesivamente los datos sobre las peticiones o solicitudes de acogimientos y los acogimientos gestionados y su procedencia. Deberán entregarse preferentemente en los cinco primeros días del mes siguiente a la finalización del trimestre al que haga referencia.

- De las consultas por Violencia de género

Se remitirá al IAM la base de datos sobre las consultas recibidas por violencia de género, en base a los datos que se determinen por el IAM. Deberán entregarse preferentemente en los cinco primeros días del mes siguiente a la

finalización del trimestre al que haga referencia.

- De las denuncias.

Estos informes tendrán el mismo tratamiento que las llamadas más significativas.

A continuación se desglosan los informes y memorias, deberán ser presentados al IAM, que recopilen la actividad del asesoramiento legal telefónico y on line, éstos estarán desglosados por el total de Andalucía y por provincias:

- Sobre el número de mujeres que solicitan asesoramiento legal telefónico.
- Sobre la tipología y número de consultas realizadas.
- Sobre las personas que consultan a través del asesoramiento jurídico on-line.
- Sobre la tipología y número de consultas realizadas a través del asesoramiento jurídico on-line.
- Informe sobre consultas especialmente relevantes en relación con, denuncia de la violencia de género, orden de protección, medidas de seguridad de las mujeres y derivaciones realizadas.

La periodicidad en la presentación del informe de seguimiento será mensual y deberá ser entregado en los diez días del mes siguiente del período al que vayan referidos junto a la facturación mensual, que incluirá un estadillo con el seguimiento cuantitativo de los datos estadísticos, de acuerdo con las necesidades del Instituto Andaluz de la Mujer.

Asimismo, deberá informar de manera inmediata al IAM de todas las incidencias del Servicio.

Memorias:

- Memoria Semestral, con los datos de las intervenciones realizadas durante ese período. En ella se detallarán los datos estadísticos recogidos mensualmente, en Andalucía y por provincias. Deberá entregarse en los quince primeros días del mes siguiente a la finalización del semestre al que haga referencia.
- Memoria Anual del Servicio que recoja la evaluación cuantitativa con los resultados obtenidos en cada provincia, con la descripción ampliada de los datos recogidos en el informe semestral, así como un análisis cualitativo del servicio.
- Actualización de la Guía de los Derechos de las Mujeres, que se encuentra instalada en la Web del Instituto Andaluz de la Mujer.

Todas las bases de datos y los informes deberán ser proporcionados en soporte informático al Instituto Andaluz de la Mujer, siendo el formato de entrega en hoja de cálculo. Por la Dirección de los Trabajos se irán aprobando las mejoras en los mismos que se consideren necesarios.

6. PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados en el desarrollo de la prestación del Servicio serán propiedad de la Junta de Andalucía. El IAM podrá ejercer el derecho de explotación, que comprenderá la reproducción, distribución, comunicación, publicación y transformación.

No obstante, la publicidad y difusión del Servicio corresponderá a SANDETEL, bajo la supervisión del IAM. Realizandose

una campaña de forma anual. El objeto de esta línea de trabajo está destinada a dar una mayor visibilidad y conocimiento del teléfono de información a la mujer. Para ello, se prevé el diseño y desarrollo de campañas de comunicación, que tendrán lugar preferentemente en el territorio andaluz, si bien, en función de las necesidades concretas que se determinen, también podrán desarrollarse bajo entornos y/o canales digitales.

SANDETEL no podrá transferir información alguna sobre los trabajos, su resultado, ni la información de base facilitada, a personas o entidades no explícitamente mencionados en este sentido sin el consentimiento previo, por escrito, del IAM, ya que esta información tiene el carácter confidencial, por lo que se tendrá en todo momento en cuenta lo establecido en la resolución del encargo.

7. PROTECCIÓN DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

De conformidad con la Disposición adicional 25ª 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, los servicios que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

Para el caso de que la prestación implique el acceso del prestador a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable el IAM, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de éste deberán constar por escrito.

Para el cumplimiento del objeto de este proyecto técnico, el encargado deberá tratar los datos personales. Ello conlleva que éste actúe en calidad de encargado del tratamiento y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los datos personales. SANDETEL creará, instrumentará y alimentará de datos que serán titularidad del IAM, que conservará en todo caso la capacidad de decisión sobre el contenido de las mismas, y con ello la condición de Responsable del Tratamiento".

Por tanto, sobre el IAM recaen las responsabilidades del responsable del tratamiento y sobre el prestatario las de encargado de tratamiento. Si el prestatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones de este proyecto técnico y/o la normativa vigente, será considerado también como responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

8. VALORACIÓN ECONÓMICA (PRESUPUESTO TÉCNICO)

Para el cálculo del importe económico del encargo se han usado las tarifas en los términos establecidos por el artículo 32.2 de la LCSP, en virtud de la Oden del 28 de abril de 2018 de la Consejería de Empleo, Empresa y comercio, por la que se aprueban las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. y a la resolución de 2 de mayo de 2019 de la Secretaría General de Empresa, Innovación y Emprendimiento por la que se actualizan las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por SANDETEL, en la ejecución de los encargos que reciba e los poderes adjudicadores al amparo de lo establecido en la Ley 9/2007 de 22 de octubre de la Administración de la Junta de Andalucía.

Los productos del tarifario que componen el presupuesto se han definido según estimación de posibles proyectos a ejecutar, no obstante podrán usarse otros siempre y cuando estén contemplados en el tarifario, estén relacionados con las actuaciones contempladas en el encargo y sean autorizados por el responsable del encargo en el organismo.

A continuación se desglosan las partidas de costes anuales

	Concepto	Presupuesto Anual
Operación del servicio	Nivel 1 Atención	267.479,28 €
	Nivel II Atención Asesoramiento Legal	121.390,08 €
	Control de Calidad	34.173,72 €
	Teleinterpretación	3.206,50 €
Aplicación Gestión Interacciones	Entorno Desarrollo	409,06 €
	Entorno Producción	2.683,68 €
	Puesta en Marcha	1.340,20 €
Herramienta de Inteligencia de Negocio (BI)	Desarrollo Sistemas Información y Aplicaciones	2.155,80 €
	Puesta en Marcha (BI)	2.493,00 €
Publicidad y Difusión	Campañas de Publicidad y Difusión	99.785,02 €
	TOTAL COSTES ANUAL	**535.116,34 €**
	TOTAL COSTES ENCARGO	**1.070.232,68 €**

Consideraciones Adicionales

La siguiente tabla desglosa la capacidad contratada; volumen de solicitudes de servicio registradas en la aplicación de gestion del IAM, que se hayan recibido por cualquiera de los canales de atención (teléfono/ fax, correo eletrónico y Web) para un máximo de un 10% de abandonos y tiempo medio de operación de la solicitud de servicio (TMOr>) de 12 minutos. Asimismo desglosan las cantidades y porcentajes en relación a la subcotratación:

Aplicación de Gestión Interacciones

Entorno Desarrollo

Servicio	Facturación	Código	Unidad	Concepto facturable	Precio Base	Gastos Generales	Tarifa	Unidades/ Mes	Precio Total / Mes	Precio Total / Año	Servicios Externos	Servicios Internos
Servidores virtuales Gestionados	Mensual	S-SVG-007	Servidor	Servidor Virtual (1 vCPU, 1GB RAM, 40GB HDD) Gestionado BBDD SQL Server Standard 12x5	364,85 €	21,89 €	386,74 €	1	386,74 €	386,74 €	348,07 €	38,67 €
IaaS - Servidores Virtuales	Mensual	S-ISV-004	vCPU	Ampliación Procesamiento Servidor Virtual	4,56 €	0,27 €	4,83 €	3	14,49 €	14,49 €	14,49 €	
IaaS - Servidores Virtuales	Mensual	S-ISV-005	GB	Ampliación Memoria Servidor Virtual	2,46 €	0,15 €	2,61 €	3	7,83 €	7,83 €	7,83 €	
									409,06 €	**409,06 €**	370,39 €	38,67 €

Entorno Producción

Servicio	Facturación	Código	Unidad	Concepto facturable	Precio Base	Gastos Generales	Tarifa	Unidades/ Mes	Precio Total / Mes	Precio Total / Año	Servicios Externos	Servicios Internos
Servidores virtuales Gestionados	Mensual	S-SVG-007	Servidor	Servidor Virtual (1 vCPU, 1GB RAM, 40GB HDD) Gestionado BBDD SQL Server Standard 12x5	364,85 €	21,89 €	386,74 €	0,50	193,37 €	2.320,44 €	2.088,40 €	232,04 €
IaaS - Servidores Virtuales	Mensual	S-ISV-004	vCPU	Ampliación Procesamiento Servidor Virtual	4,56 €	0,27 €	4,83 €	1	4,83 €	57,96 €	57,96 €	
IaaS - Servidores Virtuales	Mensual	S-ISV-005	GB	Ampliación Memoria Servidor Virtual	2,46 €	0,15 €	2,61 €	1	2,61 €	31,32 €	31,32 €	
Servidores virtuales Gestionados	Mensual	S-SVG-009	Petición	Petición Corta	21,54 €	1,29 €	22,83 €	1	22,83 €	273,96 €	246,56 €	27,40 €
									223,64 €	**2.683,68 €**	2.424,24 €	259,44 €

Puesta en Marcha

Servicio	Facturación	Código	Unidad	Concepto facturable	Precio Base	Gastos Generales	Tarifa	Unidades/ Mes	Precio Total/Mes	Precio Total / Año	Servicios Externos	Servicios Internos
Oficina Técnica de Proyectos TI	Mensual	S-OTP-001	Hora	Diseño y Arquitectura	44,10 €	2,65 €	46,75 €	12	561,00 €	561,00 €	504,90 €	56,10 €
Oficina Técnica de Proyectos TI	Mensual	S-OTP-002	Hora	Ingeniería de Despliegue	36,75 €	2,21 €	38,96 €	20	779,20 €	779,20 €	701,28 €	77,92 €
									1.340,20 €	**1.340,20 €**	1.206,18 €	134,02 €

Herramienta Inteligencia de Negocio (BI)

Servicio	Facturación	Código	Unidad	Concepto facturable	Precio Base	Gastos Generales	Tarifa	Unidades/ Mes	Precio Total/Mes	Precio Total / Año	Servicios Externos	Servicios Internos
Consultoría Desarrollo de Sistemas de Información y Aplicaciones	Mensual	C-DESA-134	Hora	Analista programador OT experto	33,90 €	2,03 €	35,93 €	60	2.155,80 €	2.155,80 €	2.034,00 €	121,80 €
Servicio Relacionados con Herramientas de Inteligencia de Negocio	Cargo Único	S-BIN-003	Unidad de Trabajo	Servicio de Implantación y Evolutivos	39,20 €	2,35 €	41,55 €	60	2.493,00 €	2.493,00 €	2.352,00 €	141,00 €
									4.648,80 €	**4.648,80 €**	**4.386,00 €**	**262,80 €**

Operación del Servicio

Nivel N1 Atención

Servicio	Facturación	Código	Unidad	Concepto facturable	Precio Base	Gastos Generales	Tarifa	Unidades/ Mes	Precio Total/Mes	Precio Total / Año	Servicios Externos	Servicios Internos
Servicio Centro de Atención a la Ciudadanía	Mensual	S-SAC-029	Unidad	24X7 5	4.932,94 €	295,98 €	5.228,92 €	1	5.228,92 €	62.747,04 €	54.338,94 €	8.408,10 €
Servicio Centro de Atención a la Ciudadanía	Mensual	S-SAC-032	Unidad	24x7 8	7.602,70 €	456,16 €	8.058,86 €	2	16.117,72 €	193.412,64 €	172.717,49 €	20.695,15 €
Servicio Centro de Atención a la Ciudadanía	Mensual	S-SAC-024	Unidad	Recargo Horario nocturno 24x7	177,98 €	10,68 €	188,66 €	5	943,30 €	11.319,60 €	640,80 €	10.678,80 €
									22.289,94 €	**267.479,28 €**	**227.697,22 €**	**39.782,06 €**

Nivel 2 Atención

Servicio	Facturación	Código	Unidad	Concepto facturable	Precio Base	Gastos Generales	Tarifa	Unidades/ Mes	Precio Total/Mes	Precio Total / Año	Servicios Externos	Servicios Internos
Servicio Segundo Nivel Funcional Avanzado	Mensual	S-N2C-002	Unidad	Servicio Nivel II Asesoramiento Legal	4.771,62 €	286,30 €	5.057,92 €	2,00	10.115,84 €	121.390,08 €	108.850,48 €	12.539,60 €
									10.115,84 €	**121.390,08 €**	**108.850,48 €**	**12.539,60 €**

Unidad Calidad

Servicio	Facturación	Código	Unidad	Concepto facturable	Precio Base	Gastos Generales	Tarifa	Unidades/ Mes	Precio Total/Mes	Precio Total / Año	Servicios Externos	Servicios Internos
Servicio de Calidad para Contact Centers y Centros de Atención a Usuarios	Mensual	S-QCC-002	Unidad	Servicio Calidad Contact Center Avanzado	5.373,23 €	322,39 €	5.695,62 €	0,50	2.847,81 €	34.173,72 €	31.039,99 €	3.133,73 €
									2.847,81 €	**34.173,72 €**	**31.039,99 €**	**3.133,73 €**

Interpretación Telefónica

Servicio	Facturación	Código	Unidad	Concepto facturable	Precio Base	Gastos Generales	Tarifa	Unidades/ Mes	Precio Total/Mes	Precio Total / Año	Servicios Externos	Servicios Internos
Servicio de Interpretación telefónica (Teleinterpretación)	Anual	X-XXX-001	Unidad	1.000 Minutos de Teleinterpretación en 51 idiomas	3.025,00 €	181,50 €	3.206,50 €	1,00	3.206,50 €	3.206,50 €	3.025,00 €	181,50 €
									3.206,50 €	**3.206,50 €**	**3.025,00 €**	**181,50 €**

Publicidad y Difusión												
Servicio	Facturación	Código	Unidad	Concepto facturable	Precio Base	Gastos Generales	Tarifa	Unidades	Precio Total/Mes	Precio Total / Año	Servicios Externos	Servicios Internos
CONSULTORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA	Mensual	C-CONS-005	Hora	Consultor	33,93	2,0358	35,9658	300		10789,74	0	10789,74
COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	Mensual	C-COM-001	Hora	Gestor/a de proyecto de comunicación	48,4	2,9	51,3	250		12825	12100	725
COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	Mensual	C-COM-005	Hora	Content manager	32,67	1,96	34,63	150		5194,5	4900,5	294
COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	Mensual	C-COM-014	Hora	Diseñador/a gráfico	29,04	1,74	30,78	40		1231,2	1161,6	69,6
COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	Mensual	C-COM-016	Hora	Técnico gabinete de prensa	30,25	1,82	32,07	150		4810,5	4537,5	273
COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	Mensual	C-COM-026	Hora	Fotógrafo/a	38,72	2,32	41,04	32		1313,28	1239,04	74,24
COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	Mensual	C-COM-027	Hora	Cámara	38,72	2,32	41,04	32		1313,28	1239,04	74,24
COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	Cargo único	S-COM-009	Campaña	Campaña de publicidad en redes sociales básica	4840	290,4	5130,4	2		10260,8	9680	580,8
COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	Cargo único	S-COM-010	Unidad de producción	Campaña de publicidad en redes sociales avanzada	943,4	56,6	1000	5		5000	4717	283
COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	Cargo único	S-COM-019	Roll-up	Diseño de roll-up	363	21,78	384,78	3		1154,34	1089	65,34
COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	Cargo único	S-COM-020	Roll-up	Adaptación diseño de roll-up	181,5	10,89	192,39	1		192,39	181,5	10,89
COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	Cargo único	S-COM-021	Folleto	Diseño de folletos	484	29,04	513,04	4		2052,16	1936	116,16
COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	Cargo único	S-COM-022	Folleto	Adaptación diseño de folletos	242	14,52	256,52	1		256,52	242	14,52
COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	Cargo único	S-COM-024	Roll-up	Producción de roll-up	121	7,26	128,26	40		5130,4	4840	290,4
COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	Cargo único	S-COM-026	Pack de 2000 folletos	Producción de 2.000 folletos papel y acabado económico	181,5	10,89	192,39	20		3847,8	3630	217,8
COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	Cargo único	S-COM-027	Pack de 2000 folletos	Producción de 2.000 folletos papel y acabado de calidad	605	36,3	641,3	10		6413	6050	363
COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	Cargo único	S-COM-029	Unidad de producción	Actividad de promoción y difusión en el territorio básica	94,34	5,6604	100,0004	60		6000,024	5660,4	339,624
COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	Cargo único	S-COM-030	Unidad de producción	Actividad de promoción y difusión en el territorio avanzada	943,4	56,604	1000,004	12		12000,048	11320,8	679,248
COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	Cargo único	S-COM-031	Unidad de producción	Inserción publicitaria en prensa	94,34	5,6604	100,0004	100		10000,04	9434	566,04
										99.785,02 €	**83.958,38 €**	**15.826,64 €**
									TOTAL	**535.116,34 €**	**462.957,88 €**	**72.158,46 €**