

RESOLUCIÓN DE LA DIRECCIÓN – GERENCIA DE LA AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA POR LA QUE SE ENCARGA A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES S.A. (SANDETEL) LA EJECUCIÓN DE SERVICIOS TELEFÓNICOS Y VINCULADOS DE ATENCIÓN SOCIAL A LA CIUDADANÍA (Expediente 2/2024)

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. (SANDETEL) para la ejecución de servicios telefónicos y vinculados de atención social a la ciudadanía, resultan de aplicación los siguientes antecedentes de hecho y fundamentos de derecho.

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero.- La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, sin perjuicio de su adscripción a la Consejería competente en materia de salud en todo lo relacionado con su actividad en materia de adiciones, se encuentra adscrita a la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad. Conforme a lo dispuesto en el artículo 9.1 de sus Estatutos, aprobados en virtud del Decreto 101/2011, de 19 de abril,

“La Agencia de acuerdo con los fines que le corresponden, sin perjuicio de las competencias propias de la persona titular de la Consejería o Consejerías a que está adscrita, en el marco de la planificación establecida en los planes plurianuales de gestión, ejercerá y desarrollará las siguientes competencias, funciones y actuaciones:

“(...)

“1.2. Para la promoción, desarrollo y gestión de recursos de atención social a las personas, a las familias y a los grupos en que éstas se integran para favorecer su bienestar:

(...) g) La gestión de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco y los servicios asociados a la misma.

1.5. Asimismo corresponde a la Agencia:

a) La gestión y el seguimiento del Servicio Andaluz de Teleasistencia.

b) La atención de teléfonos especializados en el ámbito social, conforme a las directrices emanadas de la Consejería competente.

(...)”

Segundo.- La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, a través del Servicio de Teleasistencia, ofrece atención social continuada y personalizada, orientado a personas que requieran algún tipo de ayuda o seguimiento durante las 24 horas del día todos los días del año, apoyado en las Tecnologías de la Información y la Comunicación cuyo fin es el de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas, favoreciendo una mayor autonomía e independencia así como la permanencia e integración en su entorno familiar y social.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOSE LUIS PRIETO RIVERA	FECHA	05/07/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6Q8HTMYJTP72WJ5XZL8X3QSXF	PÁGINA	1/12	



En el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, que es el que abarca este servicio de teleasistencia, el número de personas usuarias del citado servicio ascienden, a fecha de mayo de 2024, a un total de 271.054 personas usuarias del citado servicio, lo que supone un total de llamadas entrantes y salientes mensuales, con datos a la referida fecha, de 180.846 y 363.766, respectivamente y con diversos motivos de llamadas.

En este contexto, la Agencia ha servido de soporte en la gestión de los servicios telefónicos y vinculados de atención social. El Teléfono de Atención a las Personas Mayores fue inicialmente encomendado a la extinta Fundación Andaluza de Servicios Sociales que venía asumiéndolo desde el 19 de julio de 2006. La creación de la Agencia supuso el cese en el desarrollo de las actividades de la citada Fundación, produciéndose la subrogación de la Agencia en las relaciones jurídicas, bienes, derechos y obligaciones de los que era titular aquella.

Por otra parte, la Agencia viene asumiendo el Teléfono de Información sobre Discapacidad y Accesibilidad desde el 16 de noviembre de 2016 y los Teléfonos de Atención a la Infancia y a la Adolescencia, desde el 3 de julio de 2017. Posteriormente, en fecha 22 de noviembre de 2021, la Agencia pasa a asumir un servicio vinculado a los referidos teléfonos de atención, concretamente, el servicio de Whatsapp Web para la detección de posibles situaciones de maltrato en menores y adolescentes.

La atención de los citados servicios telefónicos y vinculados de atención social, que se encargan con la presente resolución, y que se describen tanto en la Memoria justificativa suscrita conjuntamente por la Dirección de Área de Dependencia y Promoción de la Autonomía y la Secretaría General de la Agencia, como en el Proyecto Técnico donde se desarrolla el contenido y se describen los trabajos y actuaciones objeto del mismo, supone en la actualidad una gestión mensual de alrededor de 21.537 llamadas entrantes con una duración media de atención (TMA) de 4 minutos y 42 segundos de atención por llamada, lo cual anualmente se traduce en más de 258.000 llamadas, que con los recursos actuales están generando tasas de abandono cercanas al 40%.

Tercero.- El notable aumento en los últimos años del número de personas beneficiarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia, en cumplimiento de la cronología marcada por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, plantea un reto significativo para mantener los criterios de calidad, eficacia y garantía que deben primar en la ejecución del servicio de atención telefónica y vinculados de atención social a la ciudadanía.

Finalmente, la Instrucción conjunta 1/2018, de 30 de mayo, de la Dirección General de Planificación y Evaluación de la Dirección General de Presupuestos de la entonces denominada Consejería de Hacienda y Administración Pública, derivada de la Ley 5/2017, de 5 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2018, establece limitaciones a la contratación de nuevo personal con carácter indefinido y temporal en las entidades que integran el sector público andaluz en aras a coadyuvar al cumplimiento del objetivo de estabilidad presupuestaria.

Siendo voluntad de la Consejería y la Agencia seguir acometiendo la prestación de estos servicios de atención telefónica y ante la imposibilidad actual, por los motivos descritos, de seguir ejecutando los mismos con criterios de calidad y eficacia, se ha decidido optimizar los recursos del Servicio Andaluz de Teleasistencia, destinando su personal a mejorar la calidad de los servicios que allí se prestan, y abordar un encargo de ejecución a un medio propio en lo que respecta a los Servicios Telefónicos y vinculados de Atención Social a la Ciudadanía.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOSE LUIS PRIETO RIVERA	FECHA	05/07/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6Q8HTMYJTP72WJ5XZL8X3QSXF	PÁGINA	2/12	



En este contexto, el objetivo principal es la mejora de los servicios prestados optimizando los recursos existentes.

Cuarto.- El Decreto 161/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, prevé determinadas competencias que se circunscriben al ámbito de las correspondientes Direcciones Generales. En concreto, los artículos 10, 12 y 13 del citado Decreto, prevén las funciones que asumen las Direcciones Generales de Personas con Discapacidad, de Personas Mayores, Participación Activa y Soledad no Deseada, y de Infancia, Adolescencia y Juventud, respectivamente. A tal efecto, atendiendo al referido ámbito competencial, constan documentos suscritos en fecha 13 y 14 de junio de 2024 por las personas titulares de las Direcciones Generales de Personas con Discapacidad; de Personas Mayores, Participación Activa y Soledad no Deseada y de Infancia, Adolescencia y Juventud en virtud de los cuales se procede a autorizar la realización por parte de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de las actuaciones correspondientes para formalizar un encargo de ejecución cuyo objeto comprenda los servicios telefónicos y vinculados de atención social a la ciudadanía, en los términos previstos en la normativa de aplicación. Todo ello atendiendo a la gestión que venía asumiendo la Agencia en lo que respecta a los Teléfonos de Atención a las Personas Mayores (900858381), de información y gestión de citas sobre Discapacidad y Accesibilidad (9005555649 y correo discapacidad@juntadeandalucia.es) y de Atención a la Infancia y Adolescencia (900921111, 116111, 900851818).

Quinto. Respecto a la gestión de los servicios de atención telefónica objeto del presente encargo, es de destacar la importancia que tiene en dichos teléfonos 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 la ciudadanía con riesgo de maltrato, sean personas mayores, menores o situaciones generadas en el ámbito familiar, 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 las plataformas de emergencias de la Junta de Andalucía, como la del servicio 112.

Respecto al medio propio elegido, SANDETEL proporciona medios propios tanto en la plataforma de Comunicaciones, de ContactCenter 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 gestión técnica; asimismo dispone de personal especializado en seguridad informática, explotación y tratamiento 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 situaciones de maltrato.

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.

A lo anterior se une el importante posicionamiento que SANDETEL está teniendo en distintos organismos de la Junta de Andalucía (Centro de Atención a la Comunidad Educativa de la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación profesional, Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos, Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo, Consejería de Industria y Energía, CAU de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, CAU, Consejería Inclusión social, Juventud, Familias e Igualdad, etc.), en el desarrollo del "Call Center"

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOSE LUIS PRIETO RIVERA	FECHA	05/07/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6Q8HTMYJTP72WJ5XZL8X3QSXF	PÁGINA	3/12	



disponiendo de una unidad especializada, personal con conocimientos específicos y con amplia experiencia en servicios de Centros de Atención a la Personas Usuarias.

Sexto.- Con fecha 3 de julio de 2024, se aprobó Memoria justificativa suscrita conjuntamente por la Dirección de Área de Dependencia y Promoción de la Autonomía y la Secretaría General de la Agencia para el encargo a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A (SANDETEL) de la ejecución de servicios telefónicos y vinculados de atención social a la ciudadanía, justificándose en dicha memoria las razones de seguridad pública y los motivos por los que el encargo resulta una opción más eficiente que la contratación pública, entre otros extremos. Por otro lado, consta en el expediente Proyecto Técnico de fecha 3 de julio de 2024, donde se desarrolla el contenido y se describen los trabajos y actuaciones objeto del encargo a ejecutar por SANDETEL, en atención a su condición de medio propio de la Administración de la Junta de Andalucía.

Séptimo.- Con fecha 5 de julio de 2024 se dictó Acuerdo del Director – Gerente de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía en virtud del cual se determinó el inicio del procedimiento para encargar a SANDETEL la ejecución de los servicios telefónicos y vinculados de atención social a la ciudadanía, definidos en el Proyecto Técnico de fecha 3 de julio de 2024, de conformidad a su carácter de medio propio personificado y servicio técnico de la Administración de la Junta de Andalucía que le confiere el cumplimiento de los requisitos que establece el artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, y el artículo 53 bis de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

Octavo.- Consta propuesta de resolución de la Secretaría General de la Agencia, de fecha 5 de julio de 2024, en virtud de la cual se propone encargar a SANDETEL la ejecución de los citados servicios telefónicos y vinculados de atención social a la ciudadanía.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero.- El artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP) regula el régimen de encargos de poderes adjudicadores a medios propios personificados. La Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL) es una sociedad mercantil del sector público andaluz conforme a los artículos 75 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía y 5 del Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, aprobado por Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo. SANDETEL cumple con la condición de ser medio propio personificado en virtud del Acuerdo del Consejo de Gobierno de 2 de octubre de 2018, por el que se prestó conformidad para que la citada entidad actúe como medio propio personificado de la Administración de la Junta de Andalucía y de las entidades del sector público, por lo que se encuentra facultada para realizar los trabajos que le sean encomendados por la Administración de la Junta de Andalucía en las materias propias de su objeto y fines.

Segundo.- El apartado 4 del artículo 53 bis de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, establece que *“las Consejerías, sus agencias y el resto de entidades que deban ser consideradas poderes adjudicadores, así como el resto de entes y sociedades que no tengan la consideración de poder adjudicador, en el ámbito de sus competencias o de su objeto, podrán ordenar al resto de entidades instrumentales del sector público andaluz que, conforme a los requisitos y condiciones establecidas en los apartados anteriores de este artículo tengan la calificación jurídica de medio propio personificado, la*

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOSE LUIS PRIETO RIVERA	FECHA	05/07/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6Q8HTMYJTP72WJ5XZL8X3QSXF	PÁGINA	4/12	



realización de los trabajos y actuaciones que precisen, en el marco de sus estatutos y en las materias que constituyan sus competencias o su objeto social o fundacional.”

Tercero.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 9.1.5 de los Estatutos de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía aprobados por el Decreto 101/2011, de 19 de abril, en el marco de sus competencias, funciones y actuaciones, a la citada Agencia asume:

“(…)

a) *La gestión y el seguimiento del Servicio Andaluz de Teleasistencia.*

b) *La atención de teléfonos especializados en el ámbito social, conforme a las directrices emanadas de la Consejería competente.*

(…)”

El artículo 10.2 de los referidos Estatutos, contempla, sin perjuicio de otras formas, que la Agencia podrá desarrollar sus actividades mediante convenios, encomiendas de gestión o contratos con sujetos públicos y privados.

Cuarto.- Conforme a lo dispuesto en el Decreto 99/1997, de 19 de marzo, modificado por el Decreto 76/2014, de 11 de marzo, se autoriza la constitución de SANDETEL.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de sus Estatutos, la citada entidad tiene por objeto social la realización de actividades de carácter instrumental y/o técnico para, entre otras cuestiones, la ejecución material de las actuaciones derivadas de las políticas de seguridad de los sistemas de información y telecomunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y 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.

Quinto.- Conforme se prevé en el artículo 53 bis. 5 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, el encargo a medio propio personificado, en el que la entidad del sector público actuará por cuenta y bajo supervisión y control de la Consejería o agencia u otra entidad ordenante, se regirá en su otorgamiento y ejecución por lo dispuesto en la resolución que la establezca, sometiéndose en todo caso a las siguientes condiciones y trámites:

“a) Se formalizará mediante resolución dictada por la persona competente de la entidad ordenante, que deberá incluir, además de los antecedentes que procedan, la determinación de las actuaciones a realizar, la forma y condiciones de realización de los trabajos, su plazo de ejecución, su importe, la partida presupuestaria a la que, en su caso, se imputa el gasto, así como sus anualidades a realizar y, finalmente los compromisos y obligaciones que deberá asumir la entidad que reciba el encargo, justificándose, en todo caso, la necesidad o conveniencia de realización de los trabajos a través de esta figura, mediante la acreditación de alguna de las circunstancias indicadas en los párrafos a) y b) del apartado 2 de este artículo.”

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOSE LUIS PRIETO RIVERA	FECHA	05/07/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6Q8HTMYJTP72WJ5XZL8X3QSXF	PÁGINA	5/12	



Sexto.- El grado de especificidad y especialización técnica de las actuaciones a realizar, hace que, por motivos de eficiencia y economía, la realización de los trabajos, a través de la figura del encargo al medio propio, resulte la más ventajosa para el interés general de acuerdo a lo previsto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía. Las tareas que se encargan a la entidad son de carácter material, técnico o de servicio consistentes en actuaciones de soporte y apoyo. No supone en ningún caso la cesión de la titularidad de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio.

Se ha optado por realizar un encargo a SANDETEL por los siguientes motivos:

“A) Por ser una opción más eficiente que la contratación pública y resultar sostenible y eficaz:

Aplicando criterios de rentabilidad económica, realizar un encargo a SANDETEL supone una opción más eficiente que la contratación pública por las siguientes razones:

- La elección de la figura del encargo a un medio propio personificado, como técnica no sujeta a las reglas de la contratación pública al no acudir al mercado empresarial mediante procedimientos de adjudicación basados en la publicidad y la concurrencia, se fundamenta exactamente en su estricto y exclusivo carácter instrumental y en la especial relación que une a la Administración con el medio propio, puesto que SANDETEL realiza la parte esencial de su actividad para la Junta de Andalucía, quien ejerce sobre ésta un control análogo al que ejerce sobre sus propios servicios, siendo la totalidad de su capital de titularidad pública. SANDETEL realiza la parte esencial de su actividad para la Administración de la que es medio propio de modo que, el 100 por cien de sus actividades se lleven a cabo en el ejercicio de los cometidos que le han sido confiados por el poderadjudicador que hace el encargo.
- Como ente instrumental de la Junta de Andalucía, SANDETEL opera con unos criterios diferentes de los de mercado repercutiendo los costes reales sin margen de beneficio como en el caso de empresas privadas, de manera que el coste de ejecución material de las actividades desarrolladas por la entidad presenta un balance positivo frente a la alternativa de que esa misma actividad la desarrollaran empresa privadas.
- La centralización de la contratación de servicios genera economías de escala y aumenta el poder de negociación con los proveedores. SANDETEL obtiene precios en determinados servicios que no podrían ser obtenidos de forma individual por los organismos.
- Un elemento relevante en la decisión de aprovisionamiento mediante encargo a un medio propio es la complejidad técnica de la actividad que realiza SANDETEL y la concurrencia de una pluralidad de prestaciones relacionadas entre sí. En estos casos, tal complejidad se corresponde con un plazo de ejecución largo. Los equipos de trabajo que se han ido creando en SANDETEL son multidisciplinarios, lo que permite dar una respuesta ágil a las actividades encomendadas. De esta forma, con el encargo de los servicios de asistencia técnica especializada se atiende a criterios de eficacia en la gestión, simplificación y agilidad de los procedimientos y sostenibilidad económica.
- SANDETEL, como instrumental de la Junta de Andalucía, atesora un importante Know-How sobre las políticas y estrategias de la Consejería en las materias de su competencia, habiendo tenido un rol muy importante en la formulación, ejecución y/o evaluación de las mismas desde su constitución en 1998. El conocimiento específico acumulado de SANDETEL constituye un activo intangible de gran valor del que carecen otros agentes que operan en el mercado y cuya transferencia a dicho mercado

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOSE LUIS PRIETO RIVERA	FECHA	05/07/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6Q8HTMYJTP72WJ5XZL8X3QSXF	PÁGINA	6/12	



supondría el incremento de los costes como resultado de la aplicación del correspondiente margen de beneficio.

- El control financiero al que SANDETEL, como ente instrumental del sector público andaluz, está sometida por parte de la Intervención General de la Junta de Andalucía con el objeto de comprobar su funcionamiento económico-financiero, permite verificar la eficiente asignación de los recursos en los encargos, así como la sujeción al criterio de repercusión en los mismos de los costes reales, sin el incremento en el coste que supone el margen de beneficio que aplican las empresas privadas.
- Por tanto, la elección del encargo frente al aprovisionamiento mediante contratistas a través de licitaciones públicas responde a elementos de eficiencia y racionalidad económica, y a una mayor eficacia de la actuación administrativa.

B) Por razones de seguridad pública

SANDETEL, como 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, aporta el más estricto control posible sobre los datos personales generados en la prestación de los servicios, derivado de la entrada en vigor del Reglamento Europeo 2016/619, de 25 de abril, General de Protección de Datos Personales, que en su Considerando 39 y en sus artículos 32 y siguientes alude a la seguridad como principio y obligación en el tratamiento de datos personales; así como de las exigencias de seguridad incluidas en el Esquema Nacional de Seguridad y la regulación sobre Administración Electrónica.

La prestación de los servicios que aporta SANDETEL, permite un mayor control y seguridad de la información que fluye desde la Administración a la Ciudadanía y viceversa mediante auditorías de calidad. Dicha información debe tener una especial salvaguarda en la infraestructura de almacenamiento de datos de SANDETEL. Es de destacar la especial confiabilidad de SANDETEL en este aspecto por ser un medio propio adscrito en la actualidad a la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, sin ánimo de mostrar una mejor prestación del servicio por tener interés comercial, aportando en todo momento la neutralidad necesaria desde un punto de vista de mejor servicio público.

La aportación de valor de SANDETEL en la mejor implementación de medidas de seguridad en el ámbito de las telecomunicaciones e informática se basa en tanto el Esquema Nacional de Seguridad como el Reglamento Europeo de Protección de Datos. Para identificar y determinar con precisión las condiciones contempladas en la ley podemos acudir a las definiciones que ambos nos ofrecen.

Séptimo.- El artículo 32 de la citada Ley 9/2017, de 8 de noviembre, regula los encargos que los poderes adjudicadores pueden hacer a los medios propios personificados a cambio de una compensación tarifaria en los términos siguientes:

“La compensación se establecerá por referencia a tarifas aprobadas por la entidad pública de la que depende el medio propio personificado para las actividades objeto de encargo realizadas por el medio propio directamente y, en la forma que reglamentariamente se determine, atendiendo al coste efectivo soportado por el medio propio para las actividades objeto del encargo que se subcontraten con empresarios particulares en los casos en que este coste sea inferior al resultante de aplicar las tarifas a las actividades subcontratadas.”

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOSE LUIS PRIETO RIVERA	FECHA	05/07/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6Q8HTMYJTP72WJ5XZL8X3QSXF	PÁGINA	7/12	



Dichas tarifas se calcularán de manera que representen los costes reales de realización de las unidades producidas directamente por el medio propio.”

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

En concreto, SANDETEL dispone de tarifas aprobadas para todos los trabajos que realiza en virtud de la Orden de 28 de abril de 2018, de la entonces denominada Consejería de Empleo, Empresa y Comercio. Dichas tarifas han sido actualizadas recientemente con la Resolución de la Agencia Digital de Andalucía, de 6 de junio de 2024, sobre la que se ha estimado el presupuesto del presente encargo de ejecución.

Octavo.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 32.7 b) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre,:

“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.

(...)

Tampoco será aplicable a los contratos que celebren los medios propios a los que se les haya encargado la prestación de servicios informáticos y tecnológicos a la Administración Pública con el fin de garantizar la compatibilidad, la comunicabilidad y la seguridad de redes y sistemas, la integridad, fiabilidad y confidencialidad de la información, así como a los que celebren los medios propios cuyas funciones sean el fomento de las telecomunicaciones, el desarrollo de la sociedad de la información y sociedad digital.

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. “

Se incorpora al expediente documento suscrito por el Director Gerente de SANDETEL, de fecha 3 de julio de 2024, que a los efectos del presente encargo de ejecución, manifiesta que « en el supuesto que nos ocupa opera la excepción al límite del 50% en las prestaciones parciales con terceros a las que puede recurrir el destinatario del encargo, introducida en la redacción del artículo 32.7 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público por la Disposición Final cuadragésima cuarta de la Ley 6/2018, de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado para 2018, al tener por objeto el mismo la prestación de servicios informáticos y tecnológicos. No obstante, no se ha considerado que existan prestaciones parciales que SANDETEL contratará con terceros.»

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOSE LUIS PRIETO RIVERA	FECHA	05/07/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6Q8HTMYJTP72WJ5XZL8X3QSXF	PÁGINA	8/12	



Noveno.- El artículo 15.2.u) de los Estatutos de la Agencia, establece, entre las funciones atribuidas a la Dirección - Gerencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia, la actuación como órgano de contratación, así como la celebración en nombre de la misma de los contratos, convenios y encomiendas de gestión relativos a los asuntos propios de su competencia, excepto en los supuestos en que corresponda a la Presidencia de la Agencia o al Consejo de Gobierno, y sin perjuicio de la autorización que, en su caso, corresponda de acuerdo con el artículo 42.

Vistos los antecedentes de hecho, los fundamentos de derecho y las demás normas de general aplicación, a propuesta de la Secretaría General de la Agencia, en uso de las atribuciones que tengo conferidas en virtud del artículo 15.2.u de los Estatutos de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía aprobados por el Decreto 101/2011, de 19 de abril,

RESUELVO

Primero.- Encargar a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL), la ejecución de los servicios telefónicos y vinculados de atención social a la ciudadanía, en los términos establecidos en la presente resolución, en el Proyecto Técnico de fecha 3 de julio de 2024, que forma parte del expediente y bajo la supervisión de la persona designada para dirigir las actuaciones.

Segundo.- Establecer que las actuaciones que forman parte del objeto de este encargo, cuya descripción detallada se incluye en el citado Proyecto Técnico, serán todas aquellas que sean necesarias para la gestión de los servicios de atención telefónica y vinculados de atención social a la ciudadanía, que se agrupan en los términos siguientes:

- Servicios de Atención a la ciudadanía con riesgo de maltrato:
 - Teléfono de Atención a las Personas Mayores: 900 858 381.
 - Teléfono de información sobre Infancia y Adolescencia: 900 921 111.
 - Teléfono de Ayuda a la infancia: 116 111.
 - Teléfono para notificaciones de posibles situaciones de maltrato infantil: 900 851 818
 - WhatsApp para posibles situaciones de maltrato a la infancia y adolescencia: 689 967 501 (Servicio vinculado).
 - Teléfono de Información sobre Violencia Intrafamiliar: 900 300 003.

- Servicios de Atención a la ciudadanía para información y gestión de citas sobre discapacidad y accesibilidad.
 - Teléfono de Atención para información y gestión de citas: 900 555 564.
 - Correo electrónico de atención para información y gestión de citas: discapacidad@juntadeandalucia.es (Servicio vinculado)

- Servicio de Atención a la ciudadanía para información y trámite sobre la Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco:

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOSE LUIS PRIETO RIVERA	FECHA	05/07/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6Q8HTMYJTP72WJ5XZL8X3QSXF	PÁGINA	9/12	



- Teléfono para información y trámite sobre la Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco (TAJ65): 900 200 165.

A todos los efectos, la responsabilidad de la totalidad de los trabajos corresponde a SANDETEL con independencia de las contrataciones que tuviera que realizar para prestar los citados servicios, de acuerdo con lo establecido en el artículo 53 bis.8 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, según el cual, los negocios jurídicos que deban celebrarse por los medios propios que reciban los encargos, para la ejecución de los mismos, quedarán sometidos a las reglas previstas en el apartado 7 del artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, en los términos que sean procedentes, de acuerdo con su naturaleza y el tipo y valor estimado de los mismos.

Tercero.- Establecer que las actuaciones objeto de este encargo se realicen dentro de un periodo de ejecución de 24 meses de duración a contar desde la fecha de notificación de la presente resolución por la que se formaliza el encargo, sin perjuicio de la posibilidad de prórroga que se acuerde en virtud de la correspondiente resolución.

El encargo se podrá prorrogar por anualidades, con un máximo de dos anualidades o hasta agotarse el presupuesto máximo previsto, si se produjera este hecho con anterioridad a dicho plazo máximo.

Cuarto.- Autorizar para la financiación de las actuaciones un presupuesto máximo de DOS MILLONES TRESCIENTOS TRES MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y NUEVE EUROS CON VEINTE CÉNTIMOS, (2.303.449,20 €), no sujeto a IVA, según lo previsto en el artículo 7.8 d) de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, y que se ha calculado basándose en las tarifas recogidas en la Resolución de la Agencia Digital de Andalucía, de 6 de junio de 2024, 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.

Dicho presupuesto se consignará con cargo a las siguientes anualidades y aplicaciones presupuestarias:

ANUALIDAD	PARTIDA PRESUPUESTARIA	IMPORTE
2024	1851010000 G/31R/22830/00 01	479.885,25 €
2025	1851010000 G/31R/22830/00 01	1.151.724,60 €
2026	1851010000 G/31R/22830/00 01	671.839,35 €

Quinto.- Determinar que el pago del importe de los trabajos realizados se realice con una periodicidad mensual conforme a la actuación efectivamente realizada, una vez expedida certificación de conformidad por la persona designada en el resuelvo siguiente, a la que se acompañará la documentación en la que consten los trabajos realizados y que son objeto de certificación.

Si de forma excepcional se produjeran retrasos que impidieran la facturación de las tareas realizadas en un mes específico, esos gastos se facturaran en la mensualidad siguiente.

Sexto.- Establecer como persona responsable para dirigir las actuaciones a realizar a la persona responsable de la Jefatura de Teleasistencia o persona que, en su caso, esta designe, atribuyéndole las siguientes funciones:

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOSE LUIS PRIETO RIVERA	FECHA	05/07/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6Q8HTMYJTP72WJ5XZL8X3QSXF	PÁGINA	10/12	



- La dirección del proyecto.
- Dictar, en representación de la Agencia, las instrucciones organizativas y técnicas precisas para el correcto desarrollo de las actuaciones objeto de este encargo.
- Supervisar la correcta realización del objeto del encargo.
- Verificar la correcta ejecución de los contratos concertados con SANDETEL para la ejecución de las actuaciones encargadas.

Séptimo.- Determinar que los medios humanos y materiales empleados para la ejecución de las actividades objeto del encargo sean, en todo caso, dependientes y de la exclusiva responsabilidad de SANDETEL, quedando la Agencia a salvo de cualquier responsabilidad derivada de la ejecución de las mismas.

Octavo.- Determinar que, con el fin de efectuar un seguimiento continuo en la evolución del proyecto, se celebrarán reuniones de seguimiento, con la periodicidad que se determine, de las que se levantará acta, y a la que asistirán la persona responsable de la Unidad de dirección y coordinación del Proyecto, de la Unidad de recepción o primera línea y de la Unidad de seguimiento y atención especializada o segunda línea, designados por SANDETEL y la persona responsable del encargo de la Agencia.

SANDETEL durante la ejecución de los diversos trabajos objeto del encargo, facilitará a las personas designadas por la Agencia la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los mismos.

Podrán convocarse sesiones extraordinarias, a petición de cualquiera de las partes, con un preaviso de dos días de antelación, para la resolución de los conflictos que se susciten durante la ejecución del encargo, en las que se habrá de levantar el acta pertinente.

La persona responsable del encargo podrá indicar la no conformidad con todo o parte de los trabajos realizados, en la medida que éstos no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o bien no se sigan los protocolos de actuación establecidos.

Noveno.- Determinar que, conforme establece el artículo 53 bis.10 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, así como la memoria justificativa de fecha 3 de julio de 2024 las modificaciones del encargo deberán acordarse mediante resolución sobre la base de la propuesta técnica de la persona designada para dirigir la actuación, integrada por los documentos que justifiquen, describan y valoren dicha modificación.

Décimo.- Determinar que el incumplimiento de las condiciones establecidas en virtud del encargo de ejecución objeto de la presente 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.

Decimoprimer.- Especificar que el presente encargo a medio propio no implica, en ningún caso, la atribución a SANDETEL de potestades, funciones o facultades sujetas al Derecho Administrativo.

Decimosegundo.- Determinar que la presente resolución surtirá efectos a partir de la fecha de su comunicación formal realizada por la Agencia al medio propio SANDETEL.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOSE LUIS PRIETO RIVERA	FECHA	05/07/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6Q8HTMYJTP72WJ5XZL8X3QSXF	PÁGINA	11/12	



Decimotercero.- Ordenar la publicación de la presente resolución en la Plataforma de Contratación, de conformidad con lo previsto en el artículo 63.6 de la LCSP, así como en los términos establecidos en la normativa de transparencia pública de Andalucía, conforme establece el artículo 53 bis.5 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre.

Contra la presente resolución, cabe interponer recurso especial en materia de contratación en el plazo de quince días hábiles a contar desde el día siguiente a aquel en que se haya publicado la presente resolución en el perfil de contratante, al amparo del artículo 50.1 f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

EL DIRECTOR-GERENTE

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	JOSE LUIS PRIETO RIVERA	FECHA	05/07/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm6Q8HTMYJTP72WJ5XZL8X3QSXF	PÁGINA	12/12	