RESOLUCIÓN ENCARGO A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. (SANDETEL) DE LA GESTIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS (CEIS), EN SU VERTIENTE DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

Mediante Orden de 11 de octubre de 2006 del Consejero de Economía y Hacienda se encargó a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la información S.A.U. (en adelante SADESI), la operación del Centro de Información y Atención Tributaria (en adelante CIYAT) de la Consejería de Economía y Hacienda. La Encomienda fue sucesivamente prorrogada hasta el 31 de diciembre de 2010.

No obstante, en abril de 2010, y con motivo de la entrada en funcionamiento del Centro de Información y Servicios de la Consejería (en adelante CEIS), se redujo el plazo de esta encomienda hasta esa fecha, al incorporarse su contenido a la nueva encomienda de gestión, de fecha 30 de abril de 2010, del Centro de Información y Servicios de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, a SADESI, integrando los diferentes Centros de Atención a Usuarios, internos y externos, existentes en la Consejería (SURCAU, JUPCAU y SPCAU), en el ámbito económico-financiero, de ingresos, gastos, y de contratación pública, así como las funciones de operación del CIYAT, objeto de las encomiendas anteriores.

Posteriormente se consideró necesario integrar en el citado Centro nuevas líneas funcionales, como la Atención al Servicio de Información General Administrativa (IGA) o la Atención al servicio de soporte a la Administración Electrónica, en aspectos como el uso de la Presentación Electrónica General, o el soporte a usuarios internos del sistema @ries de registro de documentos, por lo que se realizó con fecha 30 de junio de 2011, una ampliación de la Encomienda. Con posterioridad se han integrado otras líneas como el servicio de InfoVivienda, Consumo Responde, el soporte a los usuarios de GIRO tras las implantación de dicho sistema, o la atención a la Ciudadanía en las competencias de Industria, Energía y Minas. El Centro de Información y Servicios se ha convertido, en suma, en una herramienta básica y fundamental para la Consejería y para la Junta de Andalucía.

Con fecha 6 de septiembre de 2012 la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la Información S.A.U. se fusionó con su entidad matriz Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL), pasando ésta a subrogarse todos los contratos suscritos hasta la fecha.

Con fecha 1 de julio de 2013 se aprobó una nueva encomienda a SANDETEL para la gestión del citado Centro, y posteriormente se han ido aprobando nuevas encomiendas con fechas 1 de julio de 2014, 30 de junio de 2015 y 8 de julio de 2016. A partir del 1 de julio de 2019 se continuó encargando a SANDETEL la gestión del CEIS, pero ya mediante encargos diferenciados, uno para la vertiente del CEIS de Atención a la Ciudadanía, y otro para el Soporte a Usuarios internos. Con este enfoque se hicieron encargos en julio de 2019, junio de 2020 y mayo de 2021, estando prevista la finalización de los últimos de ellos el 30 de junio de 2021.

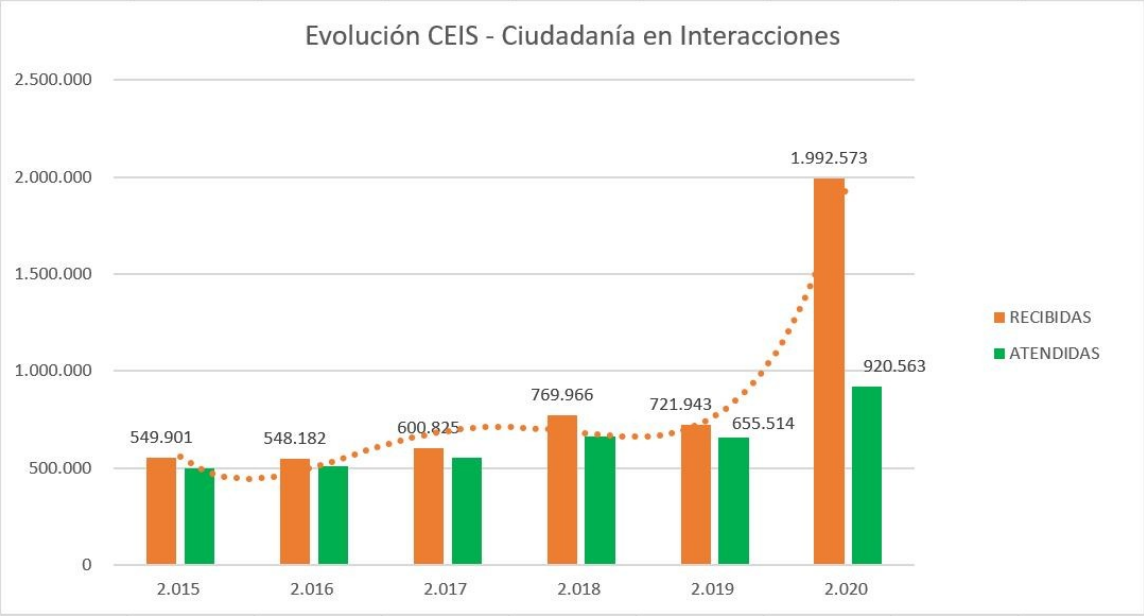
La incorporación a la Consejería, mediante el Decreto 101/2019 de 12 de febrero, por el que se regulaba la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, de la atención a la Ciudadanía en las competencias de Industria, Energía y Minas, requirió la incorporación al Centro de la atención a dichas competencias a partir del 1 de enero de 2020, mediante modificación del encargo de Atención a la Ciudadanía.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	20/07/2021	PÁGINA 1/24
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ8S35LBEZQK7TPCCP7Q4BXJ9G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Además, debido al estado de alarma decretado en España el 14 de marzo de 2020 para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, y desde su posterior levantamiento el 21 de junio aumentó enormemente la demanda de todos los servicios en general por parte de la Ciudadanía, y en particular de los de Información General Administrativa, del Centro de Información y Atención Tributaria y del de Infovivienda, y por tanto la necesidad y criticidad de dichos servicios, prestados bajo el alcance del presente encargo. Es por ello que resultó necesario reforzar dichos servicios muy por encima de lo previsto inicialmente, en sus niveles 1 y 2 de atención. Aún así, dicho incremento de la capacidad de atención del Centro ha sido insuficiente hasta el momento, inferior al incremento de la demanda, y se vienen sufriendo todos los meses altas tasas de abandono telefónico en todos los servicios, por lo que continúa la necesidad de seguir aumentando la capacidad del Centro en los próximos meses.

En la siguiente gráfica se muestra la evolución de las interacciones que ha tenido CEIS, en su vertiente de atención a la ciudadanía, durante los seis últimos años:



La continuidad de los servicios del Centro de Información y Servicios, que se considera imprescindible para la correcta atención a los usuarios de los distintos sistemas de información implantados en la Administración de la Junta de Andalucía, en la línea establecida de evolución y mejora continua, hace necesaria la aprobación de un nuevo Encargo.

Este nuevo Encargo recoge las siguientes líneas de servicio:

- Soporte a la ciudadanía en el uso de los sistemas de información corporativos y de los sistemas de información sectoriales gestionados por la Agencia Digital de Andalucía.
- Atención funcional en las materias competencia de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea y sus entidades instrumentales, así como las competencias de Industria, Energía y Minas.
- Servicio de atención a la Ciudadanía prestado para la Agencia Tributaria de Andalucía, que se desarrolla mediante la marca CIYAT.
- Atención al Servicio de Información Administrativa General de la Junta de Andalucía.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	20/07/2021	PÁGINA 2/24
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ8S35LBEZQK7TPCCP7Q4BXJ9G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Atención al Servicio de Infovivienda, competencia de la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio.
- Línea de atención Consumo Responde.

Asimismo, la coordinación en la operación de recursos dependientes de la línea de atención del Servicio Integrado de Atención Ciudadana (SIAC) destinado a resolver todas las dudas y consultas en Información Ambiental General y Especializada, Asistencia Técnica para la Tramitación Telemática de temas ambientales y Consultas de Expedientes de asuntos relacionados con el ámbito ambiental de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible.

Se considera como objetivo prioritario la continuidad de la operación en los términos funcionales actualmente establecidos.

En este encargo, a diferencia de los anteriores, no se incluyen los servicios de evolución del sistema de información CRM, las mejoras evolutivas de la infraestructura telefónica para la prestación de servicios complementarios ni la Unidad de Calidad, por estar prevista su inclusión en otro encargo cuyo fin es la realización de diferentes servicios de soporte tecnológico en el área de sociedad digital para la Junta de Andalucía. Sí se incluye en el presente encargo, no obstante, el mantenimiento de la citada infraestructura telefónica.

Por ello, de acuerdo con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público y en virtud de las competencias actualmente conferidas,

RESUELVO

PRIMERO. OBJETO DEL ENCARGO

Encargar a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL), en los términos contenidos en este documento y bajo la supervisión de la dirección de los trabajos, la gestión del Centro de Información y Servicios, tanto su operación como el mantenimiento de los sistemas de información, en lo que respecta a los siguientes servicios de Atención y Soporte a la Ciudadanía:

- Soporte a la ciudadanía en el uso de los sistemas de información corporativos y de los sistemas de información sectoriales gestionados por la Agencia Digital de Andalucía. Esta atención se presta a través del teléfono 955 405 588, mediante formularios web y mediante correo electrónico.
- Atención funcional en las materias competencia de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea y sus entidades instrumentales, así como las competencias de Industria, Energía y Minas cuya atención se presta en este marco desde el 1 de enero de 2020.
- Servicio de atención a la Ciudadanía prestado para la Agencia Tributaria de Andalucía, que se desarrolla mediante la marca CIYAT (954 544 350)
- Atención al Servicio de Información Administrativa General de la Junta de Andalucía, a través del teléfono 955 062 627, el correo electrónico informacion@juntadeandalucia y de Internet.
- Atención al Servicio de Infovivienda, competencia de la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, a través del teléfono 955 060 998 y de un formulario web.
- Línea de atención Consumo Responde, destinada a resolver y atender todas las dudas y consultas que tengan las personas consumidoras y usuarias en la materia de consumo, que son competencia

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	20/07/2021	PÁGINA 3/24
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ8S35LBEZQK7TPCCP7Q4BXJ9G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

de la Consejería de Salud y Familias. Las consultas se canalizan a través del teléfono 900 21 50 80 y vía correo electrónico.

Se excluyen por tanto del presente encargo, los servicios también prestados por dicho Centro para el Soporte TIC a Usuarios internos de la Junta de Andalucía.

SEGUNDO. JUSTIFICACIÓN DE LA UTILIZACIÓN DE LA FIGURA DEL ENCARGO

SANDETEL es una sociedad mercantil del sector público andaluz y ente instrumental privado de la Administración de la Junta de Andalucía. Atendiendo a esta condición ha venido ejecutando, en el marco jurídico del artículo 32 de la Ley de Contratos del Sector Público y por el artículo 53 bis de la Ley de Administración de la Junta de Andalucía, las encomiendas de gestión que le han realizado los poderes adjudicadores del Sector Público Andaluz, respecto de los cuales tiene la condición de medio propio y ente instrumental privado, principalmente en las siguientes actividades:

- Gestión de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía.
- Alojamiento y Operación de infraestructuras TIC en Centros de Proceso de Datos propios.
- Operación de Servicios de Atención a la Ciudadanía y de Soporte TIC a los empleados Públicos.
- Gestión de la Seguridad Digital Corporativa de la Junta de Andalucía.
- Desarrollo de Servicios y Aplicaciones Informáticas.
- Promoción y Difusión de la Sociedad de la Información en el conjunto de la ciudadanía andaluza.

Como ente instrumental de la Junta de Andalucía, SANDETEL ha operado siempre bajo el principio de "beneficio 0" repercutiendo los costes reales de su actividad sin añadir margen de beneficio alguno.

SANDETEL recibe distintos encargos de naturaleza similar provenientes de distintos organismos de la Junta de Andalucía.

En este momento, SANDETEL gestiona los siguientes Servicios de Atención a la Ciudadanía:

- Centro de Atención a la Comunidad Educativa de la Consejería de Educación y Deporte.
- Servicio de Gestión de Citas Previas del Servicio Andaluz de Empleo
- Servicio de Atención a la Ciudadanía de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo.
- Servicio de Gestión de Citas Previas de la Empresa Pública Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A.
- Servicio de Atención a la Ciudadanía de la Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades.

El hecho de que Sandetel persiga los mismos objetivos e intereses que la Administración de la que depende, hace que sea el instrumento más adecuado para desarrollar este tipo de actividades, al no introducir el lógico sesgo que supone el interés comercial y económico de los proveedores privados, siguiendo en todo momento el principio de "neutralidad tecnológica" y eficiencia basada en la "reutilización".

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	20/07/2021	PÁGINA 4/24
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ8S35LBEZQK7TPCCP7Q4BXJ9G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Junta de Andalucía

Se ha optado por realizar un encargo a SANDETEL en lugar de por la contratación pública por los siguientes motivos:

1. 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:

- 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, 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.
- Sandetel ha realizado las actividades objeto de este encargo durante muchos años, con lo que atesora un importante conocimiento práctico (saber hacer) sobre la prestación de este servicio así como sobre las políticas y estrategias de la Junta de Andalucía en relación a este tipo de servicios. Ello proporciona un elevado grado de confianza en la calidad del servicio que proporciona, y constituye un activo intangible de gran valor del que carecen otros agentes que operan en el mercado y cuya transferencia a dicho mercado supondría el incremento de los costes como resultado de la aplicación del correspondiente margen de beneficio. Contratar estos servicios a una empresa en régimen de licitación pública podría además suponer un elevado riesgo de pérdida de calidad y aumento de la complejidad de la gestión.
- La Intervención General de la Junta de Andalucía realiza, de forma periódica, control financiero a Sandetel, como ente instrumental del sector público andaluz, con el objeto de comprobar su funcionamiento económico-financiero. Esto 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. Asimismo, permite reducir sustancialmente el tiempo requerido para iniciar las actuaciones, dado que la tramitación de un encargo es considerablemente más rápida que la de una licitación pública.

2. Por razones de seguridad pública

En el marco de este encargo se tratan datos personales de numerosos ciudadanos y empleados públicos, y se resuelven consultas y peticiones sobre asuntos tan sensibles como los tributos y la vivienda, entre otros muchos aspectos. Estos datos están expresamente protegidos por la normativa de protección de datos personales. Dado que Sandetel es una entidad instrumental de la Junta de Andalucía, y medio propio de la misma, se tiene una elevada confianza en que realizará un tratamiento adecuado de esos datos y guardará la debida confidencialidad al respecto. Resulta muy complicado alcanzar un grado de confianza similar con cualquier empresa privada.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	20/07/2021	PÁGINA 5/24
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ8S35LBEZQK7TPCCP7Q4BXJ9G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Junta de Andalucía

Ahondando en las garantías de seguridad que ofrece Sandetel, esta entidad está 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 nuevo 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 capa de control en 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 auditorias 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 a la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, 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 tanto en el Esquema Nacional de Seguridad como el Reglamento Europeo de Protección de Datos.

La prestación de determinados servicios por SANDETEL aporta medidas de muy alta de seguridad, a la vez que garantizan la compatibilidad y la comunicabilidad, así como la integridad, fiabilidad y confidencialidad de la información, basadas en los siguientes aspectos:

- Uso de equipamiento propio de Telecomunicaciones de SANDETEL de la Red Privada de Telecomunicaciones titularidad de la Junta de Andalucía. Todas las comunicaciones de voz y datos producidas durante la prestación del servicio se producen dentro de esta red segura de comunicaciones, no teniendo que implementar medidas especiales de protección de la información en tránsito tal y como recoge el artículo 21.1 del ENS, que necesariamente han de gestionarse y pueden estar sujetas a fallos. De esta manera se asegura la comunicabilidad y seguridad de las comunicaciones con la máxima eficiencia y eficacia. Al mismo tiempo, de esta forma no es necesario interconectar redes de terceros con las redes y servicios informáticos de la Junta de Andalucía para la prestación del servicio, con la necesaria protección perimetral tal y como recoge el artículo 22 del ENS, cuya securización también sería necesaria operar, gestionar y está sujeta a fallos de seguridad y de disponibilidad.
- Centro experto en seguridad de la Junta de Andalucía operado por SANDETEL. Mediante encargo de Consejería de Empleo, Empresa y Comercio SANDETEL gestiona el centro Andalucía CERT, teniendo por tanto un equipo experto en seguridad que audita los servicios gestionados por SANDETEL en el ámbito del Esquema Nacional de Seguridad, asegurando el cumplimiento del artículo 34 del ENS con la mejor eficacia y eficiencia.

El presente encargo no supondrá cesión de la titularidad de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio, siendo responsabilidad de la Agencia Digital de Andalucía dictar cuantos actos o resoluciones de carácter jurídico den soporte o en los que se integre la concreta actividad material objeto de la misma.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	20/07/2021	PÁGINA 6/24
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ8S35LBEZQK7TPCCP7Q4BXJ9G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

TERCERO. DIRECCIÓN DE LAS ACTUACIONES OBJETO DEL ENCARGO

La Dirección del encargo corresponderá a la Jefatura de Servicio de Planificación Estratégica de la Agencia Digital de Andalucía. Ésta velará por el cumplimiento de las obligaciones recogidas en el encargo.

Para el seguimiento de los trabajos se realizarán informes de progreso con periodicidad mensual, en los que se dará cuenta de la marcha de los mismos y se recogerá la situación actualizada del proyecto y presupuesto técnico conforme a las directrices de la dirección técnica de las actuaciones.

La conformidad por parte de la Dirección del encargo consistirá en la certificación de la correcta prestación de los servicios contenidos en la factura correspondiente y su conformidad con el proyecto técnico y las directrices de la jefatura de los trabajos.

CUARTO. PLAZO DE EJECUCIÓN

Los servicios y actividades relativos a la prestación de los servicios que se detallan en el Anexo I que se adjunta, tendrán duración de 12 meses a contar desde el día de la formalización del presente encargo, sin perjuicio de que, antes de la finalización, mediante Resolución, puedan acordarse las modificaciones y/o prórrogas que, en su caso, se decidan.

QUINTO. PRESUPUESTO DE LAS ACTUACIONES Y DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTARIA

Para la financiación de estas actividades, se consigna un presupuesto de 4.402.163,11 € (CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS DOS MIL CIENTO SESENTA Y TRES EUROS CON ONCE CÉNTIMOS). Este presupuesto incluye el 6% de Gastos Generales.

Los ítems estimados (detallados en el Anexo II) están contemplados en el tarifario publicado en la Orden del Consejero de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad 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 la Administración de la Junta de Andalucía y de las entidades del sector público vinculadas o dependientes de ella", de 29 de mayo de 2020 y en la corrección de 23 de junio de 2020 de errores de la orden del 29 de mayo de 2020, por la que se actualizan las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por SANDETEL en ejecución de los encargos que reciba de 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.

En el presupuesto detallado en el anexo II se incluye la modificación a la baja de los precios de tarifa por el volumen de este servicio, que integra de forma homogénea servicios que anteriormente se prestaban de forma diferenciada.

En previsión de nuevas necesidades que se puedan presentar durante la ejecución del encargo, se considera necesario permitir igualmente la facturación de cualquier otro ítem incluido en el tarifario de servicios de SANDETEL vigente, relacionado con el objeto del presente encargo.

La Disposición Final Décima de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, establece la no sujeción al Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) de los servicios prestados por

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	20/07/2021	PÁGINA 7/24
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ8S35LBEZQK7TPCCP7Q4BXJ9G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

cualesquiera entes, organismos o entidades del sector público, en los términos a que se refiere el artículo 3.1 de la Ley de Contratos del Sector Público, a favor de las Administraciones Públicas de la que dependan o de otra íntegramente dependiente de estas, cuando dichas Administraciones Públicas ostenten la titularidad íntegra de los mismos.

El gasto citado se imputará al subconcepto presupuestario 22830 y tendrá la siguiente distribución de anualidades:

- 2021: 1.614.583,91 €
- 2022: 2.787.579,20 €

En esta distribución de anualidades se ha previsto que, por razones operativas, los trabajos del mes de diciembre de 2021 se facturen en la anualidad 2022, por lo que el importe de 2021 corresponde a 5 meses y el de 2022 a 7 meses.

SEXTO. RÉGIMEN DE PAGOS

El pago del importe de los trabajos realizados se efectuará una vez expedida la certificación de conformidad por la Dirección del encargo descrita en el apartado Dirección de las actuaciones objeto del encargo.

El resumen de los servicios efectivamente prestados se confeccionará atendiendo a lo dispuesto en el Anexo II y al menos con el nivel de detalle en él indicado.

La periodicidad de estos abonos será preferentemente mensual.

SÉPTIMO. INSTRUCCIONES DE DESARROLLO Y EJECUCIÓN

Durante el desarrollo del encargo, atendiendo a razones organizativas o con el objeto de mejorar en eficacia y eficiencia, podrán reestructurarse los diferentes servicios encargados con la conformidad del Director del encargo.

Apoyándose en la flexibilidad interna con la que se concibe el Centro, se podrán configurar los módulos y perfiles adecuados en cada momento, en función de sus características, alcance horario, capacidades de interacción etc. La capacidad del servicio será ajustada por decisión de la Dirección del encargo, que será comunicada a SANDETEL.

Estos cambios organizativos tendrán siempre la limitación presupuestaria marcada por el importe máximo del encargo.

SANDETEL, a través de la jefatura del proyecto designada por la misma, asumirá las funciones y responsabilidades de gestión, control y coordinación interna definidas en el Proyecto Técnico anexo, siempre bajo la superior dirección, control y coordinación de la Dirección del encargo.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	20/07/2021	PÁGINA 8/24
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ8S35LBEZQK7TPCCP7Q4BXJ9G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Junta de Andalucía

Corresponde igualmente a SANDETEL, como proveedora de servicios, asegurar el funcionamiento e idoneidad de la plataforma de “contact center” y equipo de seguimiento y medición a través del que se gestionan las consultas telefónicas, asegurando las comunicaciones en el entorno de red corporativa y la grabación de las llamadas, en las condiciones y con los requisitos recogidos en el Proyecto Técnico del encargo.

OCTAVO. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El artículo 28 del Reglamento General de Protección de Datos requiere que, cuando una entidad proceda al tratamiento de datos personales por cuenta de otra, se formalice un contrato u otro acto jurídico que vincule al encargado respecto del responsable y establezca el objeto, la duración, la naturaleza y la finalidad del tratamiento, el tipo de datos personales y categorías de interesados, y las obligaciones y derechos del responsable.

Siendo que el encargo a un medio propio, conforme a lo establecido en el artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y 53 bis de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía, tiene naturaleza de acto unilateral del poder adjudicador al que se somete el medio propio, se considera que este mismo encargo debe ser el acto jurídico empleado para regular el tratamiento de datos personales por parte del encargado. Para ello, se incluye el Anexo III en el que se regulan estas cuestiones.

NOVENO. PUBLICACIÓN

La Resolución por la que se formalice la autorización del presente encargo deberá publicarse en la Plataforma de Contratación de la Junta de Andalucía.

DÉCIMO. INSTRUCCIONES

Se faculta a la persona titular de la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto para dictar cuantas instrucciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución de la presente Resolución.

EL DIRECTOR GERENTE DE LA AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA
Fdo.: Raúl Jiménez Jiménez

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	20/07/2021	PÁGINA 9/24
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ8S35LBEZQK7TPCCP7Q4BXJ9G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Junta de Andalucía

ANEXO I: MODELO DE GESTIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS, EN SU VERTIENTE DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El presente documento tiene por objeto definir los requisitos y condiciones de ejecución del encargo para la Gestión del Centro de Información y Servicios, que se someterá a las siguientes

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PRIMERA. La ejecución de los trabajos necesarios para la gestión del servicio encomendado se ajustará a los términos contenidos en el presente proyecto y en la Resolución de encargo y se desarrollará bajo la supervisión de la Agencia Digital de Andalucía.
El encargo no supondrá cesión de la titularidad de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio, siendo responsabilidad de la Agencia Digital de Andalucía dictar cuantos actos o resoluciones de carácter jurídico den soporte o en los que se integre la concreta actividad material objeto de la misma.

SEGUNDA. Para la ejecución de los trabajos objeto del encargo la "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A." (SANDETEL) deberá disponer los siguientes medios:
1. Unidades de Trabajo.
1.1. Unidad de Nivel 1. Esta unidad será la responsable de recibir las solicitudes de interacción a través de los distintos canales que se dispongan al efecto, de contestar aquellas cuestiones sobre información general.
Los niveles de servicio y responsabilidades asumidas por esta unidad vienen determinados por lo relacionado a continuación:

- ·La atención inicial, soporte funcional y resolución, según procedimientos, de todas las solicitudes de servicio que se reciban, con los máximos niveles de profesionalidad, y utilizando las herramientas software y documentos de la base de datos del conocimiento puestas a su disposición.

- Traspasar la solicitud de servicio al Segundo Nivel, o a otros Niveles superiores según procedimientos, si no puede resolverla directamente.

- Confirmar con los solicitantes la correcta resolución de sus solicitudes, y cerrar las mismas o reabrirlas según el caso.

- ·El número de Agentes asignados/as al servicio, en sus distintos turnos, según la demanda actual, estará dimensionado para garantizar el cumplimiento de la capacidad máxima teórica especificada en el Anexo II. El incremento o sustitución de Agentes deberá garantizar los principios de capacidad y conocimiento por lo que deberá ser autorizado por escrito por la Dirección Técnica del Proyecto.

- ·Planificar las cargas de trabajo para que el nivel de rechazo medio mensual no supere el 10%.

- ·Conocer y manejar las aplicaciones informáticas y herramientas propias del *call center* y cuantas sean necesarias para el buen funcionamiento del servicio.

- ·Seguir con aprovechamiento el plan de formación diseñado para la Unidad, con una ausencia no superior al 10% de las jornadas formativas.

- ·Realizar encuestas, facilitar respuestas a correos y formularios web y cuantas tareas les sean asignadas desde la Agencia Digital de Andalucía.

- ·Grabar los datos de las consultas en la aplicación informática existente a tal efecto, en la que se consideran campos mínimos obligatorios: Identificación del usuario, teléfono o E-Mail de contacto,

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	20/07/2021	PÁGINA 10/24
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ8S35LBEZQK7TPCCP7Q4BXJ9G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

respuesta expresa a la solicitud de autorización para el escalado de la solicitud si fuera necesario, motivo de la llamada y respuesta dada a la consulta, categorización. En el caso de que la persona no desee aportar sus datos identificativos, deberá registrarse como usuario genérico.

1.2. Unidad de Nivel 2. Este equipo esta compuesto por el personal con formación específica que dará soporte a las diferentes líneas: IGA, Consumo Responde, CIYAT, Infovivienda, Industria E. y M., y Soporte TIC (Administración Electrónica), y atenderán las consultas e incidencias que no pueda resolver el nivel 1.

- ·Contestar a las consultas no respondidas por la unidad de Nivel 1, siempre que no existan actuaciones dependientes de Niveles superiores.
- ·Relaciones con el personal técnico de Niveles Superiores.
- Asimismo, la Unidad de Nivel 2 es la encargada de homogeneizar la información manejada, reportar informes consolidados y dar soporte técnico – funcional al conjunto de intervinientes en el CEIS.
- Adicionalmente, la Unidad de Nivel 2 actúa como Centro Experto en Gestión de Información, recabando regularmente la información y evitando que el personal de los niveles superiores tenga que dedicar tiempo en reunir y resumir la información de interés. Por tanto, actúa como nexo de unión principal entre los Niveles 1 y 2 de Atención y los Niveles 3 y 4.

1.3. Infraestructuras.

Representa todo el equipamiento y servicios de comunicaciones que SANDETEL debe poner a disposición de este Encargo. Dentro de los elementos más destacados, se relacionan los siguientes: Distribuidor Automático de Llamadas (ACD); Herramienta de gestión de colas en tiempo real; Servicios de comunicaciones de vozIP y datos; elementos del puesto de trabajo asociados a la vozIP.

1.4. Jefatura del proyecto

Las funciones de gestión, control y coordinación de la ejecución de los trabajos encomendados para la gestión del servicio será responsabilidad de la "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A." (SANDETEL). Los niveles de servicio y responsabilidades asumidas por esta unidad vienen determinados por lo siguiente:

- ·Gestionar la ejecución el proyecto en las condiciones mas eficaces y rentables para los intereses de la Junta de Andalucía, bajo las órdenes de la Dirección del encargo.
- ·Aprobar y seguir el plan semanal de trabajo de cada unidad.
- ·Conocer las previsiones de entrada en vigor de nuevas aplicaciones u órdenes.
- ·Revisar las previsiones de carga de trabajo para cada unidad.
- ·Elaboración, análisis y seguimiento de las estadísticas del servicio.
- ·Adopción de las medidas de calidad necesarias para garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- ·Evaluación de las no conformidades, medidas preventivas, correctivas, planes de formación, aprobar su puesta en marcha y consensuarlas con cada unidad.
- ·Coordinación y participación en los grupos de mejora de las distintas unidades.
- ·Emisión de informes a la Agencia Digital de Andalucía sobre la marcha del proyecto.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	20/07/2021	PÁGINA 11/24
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ8S35LBEZQK7TPCCP7Q4BXJ9G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

●·Análisis, seguimiento y control de las aplicaciones propias del servicio (CRM), base de datos de conocimiento, base de datos de seguimiento y las que la Agencia Digital de Andalucía considere necesarias para su funcionamiento.
●·Control de la gestión económica del proyecto así como verificación de que las certificaciones facturadas por las empresas suministradoras cumplen las condiciones requeridas.
●·Asegurar el funcionamiento e idoneidad de las infraestructuras proporcionadas por SANDETEL a través de las que se gestionan las llamadas recibidas y la continuidad del servicio de llamadas entrantes, adoptando medidas especiales si el servicio sufriera una degradación superior al 50% durante más de 24 horas.
●·Aportar datos estadísticos sobre las llamadas entrantes, rechazadas, operadores/as en servicio y aquellos cuantos le pudieran ser solicitados por la Agencia Digital de Andalucía o por la Dirección del encargo para un mejor seguimiento de los parámetros del servicio, en un plazo no superior a 24 horas
●·Asegurar las comunicaciones con el entorno de red corporativa.
Los cambios en la definición de niveles de servicio, cronograma de proyecto y cuantas medidas deban adoptarse para la correcta ejecución del encargo, deberán ser aprobados por la Dirección Técnica.

1.5. Órganos de dirección y seguimiento

A continuación se definen los órganos colegiados de CEIS para cada uno de los cuales se establecen sus objetivos, funciones y composición:

Comisión de Seguimiento CEIS

Órgano de coordinación operativa del proyecto. Tiene como objetivos los siguientes:

- Coordinación a nivel de operaciones de todos los elementos involucrados en el desarrollo del proyecto.
- Evitar la consumación de cualquiera de los riesgos detectados, promoviendo para ello las medidas oportunas.
- Promover la excelencia técnica en el desarrollo del proyecto.

Las principales funciones que debe cumplir dicha Comisión son las siguientes:

- Realizar el seguimiento de acuerdos y controlar las desviaciones que se puedan producir respecto a lo planificado.
- Determinar la puesta en marcha de las distintas mejoras y desarrollos que se realicen.
- Evaluar el coste económico de cada mejora y/o desarrollo, así como dar el visto bueno para su ejecución.
- Decisión sobre la formación de Grupos de Trabajo, con la finalidad de conseguir asesoramiento en determinados aspectos técnicos, estableciendo su composición, finalidad y duración.

Grupos de Trabajo especializados

Los Grupos de Trabajo constituyen los órganos de consulta operativa del proyecto. Tienen como objetivo el asesoramiento de la Comisión de Seguimiento en determinadas áreas de conocimiento.
La composición de los Grupos de Trabajo del Proyecto está definida por la Comisión de Seguimiento , siendo la responsable de la creación y disolución de los Grupos de Trabajo, una vez hayan cumplido los objetivos previstos.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	20/07/2021	PÁGINA 12/24
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ8S35LBEZQK7TPCCP7Q4BXJ9G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Junta de Andalucía

TERCERA. La "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A." (SANDETEL) realizará sus actuaciones con arreglo a lo dispuesto en el presente proyecto técnico y en la Resolución de encargo, siguiendo las indicaciones de la Dirección del encargo a quien dará cuenta de la marcha del mismo mediante la presentación de los informes periódicos, reuniones y cuantas actuaciones estén previstas.

Con independencia de éstos, la "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A." (SANDETEL) presentará a la finalización del encargo, un informe con la memoria descriptiva de todas las actividades realizadas y grado de cumplimiento de los objetivos.

ANEXO II: PRESUPUESTO

PRESUPUESTO CEIS-Ciudadanía (anualidad 2021)

Presupuesto de Servicios (N1)

Código	Descripción							Unidades	Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)
	Servicio	Modalidad	Hr./día	Capacidad nominal	TMA/TMO multicanal	C	Interac.*C						
					TMA referencia	*0:02:00*							
S-SAC-015	IGA	Extendido 7	7	3.890			1.644	5	Ud.	5.877,45	29.387,25		
S-SAC-005	IGA	Laboral 5	5	2.351	0:04:44	0,42	993	5	Ud.	3.754,99	18.774,95		
S-SAC-021	IGA	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			1.060	178,5	Ud.	3.800,38	678.367,83		
		Subtotal IGA					**202.345**				**726.530,03**		
S-SAC-015	CR	Extendido 7	7	3.890			1.477	5	Ud.	5.877,45	29.387,25		
S-SAC-005	CR	Laboral 5	5	2.351	0:05:16	0,38	893	5	Ud.	3.754,99	18.774,95		
S-SAC-021	CR	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			952	10,5	Ud.	3.800,38	39.903,99		
		Subtotal CR					**21.850**				**88.066,19**		
S-N1E-005	CIYAT	Laboral 5	5	2.351	0:05:42	0,35	825	10	Ud.	4.080,30	40.803,00		
S-N1E-021	CIYAT	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			880	118,5	Ud.	4.147,38	491.464,53		
		Subtotal CIYAT					**112.529**				**532.267,53**		
S-SAC-006	InfoVivienda	Laboral 6	6	2.822			954	5	Ud.	4.403,52	22.017,60		
S-SAC-004	InfoVivienda	Laboral 4	4	1.881	0:05:55	0,34	636	5	Ud.	3.106,46	15.532,30		
S-SAC-021	InfoVivienda	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			848	19	Ud.	3.800,38	72.207,22		
		Subtotal InfoVivienda					**24.056**				**109.757,12**		
S-SAC-006	Industria, E. y M.	Laboral 6	6	2.822	0:06:07	0,33	954	10	Ud.	4.403,52	44.035,20		
S-SAC-021	Industria, E. y M.	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			848	2	Ud.	3.800,38	7.600,76		
		Subtotal Industria, E. y M.					**11.235**				**51.635,96**		
					TMO referencia	*0:06:00*							
S-N1E-015	Sist.CHAP-Ciudadan	Extendido 7	7	1.365			1.187	5	Ud.	6.415,69	32.078,45		
S-N1E-005	Sist.CHAP-Ciudadan	Laboral 5	5	825	0:06:54	0,87	717	5	Ud.	4.080,30	20.401,50		
S-N1E-021	Sist.CHAP-Ciudadan	Ampliación de Capacidad Premium		880			765	6	Ud.	4.147,38	24.884,28		
		Subtotal Sistemas - At. Ciudadanía					**14.113**				**77.364,23**		
S-N1E-006	Sop. Telemát. I.E.y.M	Laboral 6	6	990	0:05:02	1,19	1.180	10	Ud.	4.793,89	47.938,90		
S-N1E-021	Sop. Telemát. I.E.y.M	Ampliación de Capacidad Premium		880			1.049	0	Ud.	4.147,38	0,00		
		Subtotal Soporte Telemát. Industria E. y M.					**11.801**				**47.938,90**		
		SUBTOTAL SERVICIOS N1 (*)	*(*) Descuento por sinergias entre los recursos dedicados a los diferentes servicios*								**1.633.559,96**	**11,52 %**	**1.445.373,85**

Presupuesto de horas/perfil

Código	Descripción			Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)
	Grupo	Perfil						
S-N2C-003	Nivel 2	Segundo Nivel Funcional Básico	35	Ud.	4518,03	158.131,05		
		SUBTOTAL NIVEL 2				158.131,05	2,91 %	**153.529,44**
S-PAG-018	Sop. Encuestas	20 Canales SBC (10 llamadas simultáneas)	47,00	Ud.	71,49	3.360,03		
S-PAG-018	Soporte 6XX	72 Canales SBC (36 llamadas simultáneas flujo complejo)	165,34	Ud.	71,49	11.820,16		
S-PAG-018	Soporte Chat	6 Canales SBC (3 llamadas simultáneas)	7,00	Ud.	71,49	500,43		
		SUBTOTAL MANT. INFR. TELEFÓNICAS				15.680,62	0%	**15.680,62**
		TOTAL ANUALIDAD 2021 (G.G. INCL.)						**1.614.583,91**

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	20/07/2021	PÁGINA 13/24
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ8S35LBEZQK7TPCCP7Q4BXJ9G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Junta de Andalucía

PRESUPUESTO CEIS-Ciudadanía (anualidad 2022)

Presupuesto de Servicios (N1)

Código	Descripción							Unidades	Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)
	Servicio	Modalidad	Hr./día	Capacidad nominal	TMA/TMO multicanal	C	Interac.*C						
				TMA referencia	*0:02:00*								
S-SAC-015	IGA	Extendido 7	7	3.890	0:04:44	0,42	1.644	7	Ud.	5.877,45	41.142,15		
S-SAC-005	IGA	Laboral 5	5	2.351			993	7	Ud.	3.754,99	26.284,93		
S-SAC-021	IGA	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			1.060	313,5	Ud.	3.800,38	1.191.419,13		
		Subtotal IGA					**350.681**				**1.258.846,21**		
S-SAC-015	CR	Extendido 7	7	3.890	0:05:16	0,38	1.477	7	Ud.	5.877,45	41.142,15		
S-SAC-005	CR	Laboral 5	5	2.351			893	7	Ud.	3.754,99	26.284,93		
S-SAC-021	CR	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			952	22,5	Ud.	3.800,38	85.508,55		
		Subtotal CR					**38.019**				**152.935,63**		
S-N1E-005	CIYAT	Laboral 5	5	2.351	0:05:42	0,35	825	14	Ud.	4.080,30	57.124,20		
S-N1E-021	CIYAT	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			880	209	Ud.	4.147,38	866.802,42		
		Subtotal CIYAT					**195.469**				**923.926,62**		
S-SAC-006	InfoVivienda	Laboral 6	6	2.822	0:05:55	0,34	954	7	Ud.	4.403,52	30.824,64		
S-SAC-004	InfoVivienda	Laboral 4	4	1.881			636	7	Ud.	3.106,46	21.745,22		
S-SAC-021	InfoVivienda	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			848	36,5	Ud.	3.800,38	138.713,87		
		Subtotal InfoVivienda					**42.072**				**191.283,73**		
S-SAC-006	Industria, E. y M.	Laboral 6	6	2.822	0:06:07	0,33	954	14	Ud.	4.403,52	61.649,28		
S-SAC-021	Industria, E. y M.	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			848	8	Ud.	3.800,38	30.403,04		
		Subtotal Industria, E. y M.					**20.137**				**92.052,32**		
				TMO referencia	*0:06:00*								
S-N1E-015	Sist.CHAP-Ciudadan	Extendido 7	7	1.365	0:06:54	0,87	1.187	7	Ud.	6.415,69	44.909,83		
S-N1E-005	Sist.CHAP-Ciudadan	Laboral 5	5	825			717	7	Ud.	4.080,30	28.562,10		
S-N1E-021	Sist.CHAP-Ciudadan	Ampliación de Capacidad Premium		880			765	14,5	Ud.	4.147,38	60.137,01		
		Subtotal Sistemas - At. Ciudadanía					**24.426**				**133.608,94**		
S-N1E-006	Sop. Telemát. I.E.y.M	Laboral 6	6	990	0:05:02	1,19	1.180	14	Ud.	4.793,89	67.114,46		
S-N1E-021	Sop. Telemát. I.E.y.M	Ampliación de Capacidad Premium		880			1.049	0	Ud.	4.147,38	0,00		
		Subtotal Soporte Telemát. Industria E. y M.					**16.522**				**67.114,46**		
		SUBTOTAL SERVICIOS N1 (*)									**2.819.767,91**	**11,52 %**	**2.494.930,65**

(*) Descuento por sinergias entre los recursos dedicados a los diferentes servicios

Presupuesto de horas/perfil

Código	Descripción			Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)
	Grupo	Perfil						
S-N2C-003	Nivel 2	Segundo Nivel Funcional Básico	61	Ud.	4518,03	275.599,83		
		SUBTOTAL NIVEL 2				275.599,83	2,91 %	**267.579,87**
S-PAG-018	Sop. Encuestas	20 Canales SBC (10 llamadas simultáneas)	73,00	Ud.	71,49	5.218,77		
S-PAG-018	Soporte 6XX	72 Canales SBC (36 llamadas simultáneas flujo complejo)	266,66	Ud.	71,49	19.063,52		
S-PAG-018	Soporte Chat	6 Canales SBC (3 llamadas simultáneas)	11,00	Ud.	71,49	786,39		
		SUBTOTAL MANT. INFR. TELEFÓNICAS				25.068,68	0%	**25.068,68**
		TOTAL ANUALIDAD 2022 (G.G. INCL.)						**2.787.579,20**

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	20/07/2021	PÁGINA 14/24
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ8S35LBEZQK7TPCCP7Q4BXJ9G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Junta de Andalucía

ANEXO III: ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el marco de este encargo se realizan los tratamientos de datos personales citados en el apartado 4 con identificación de la entidad y órgano responsable de cada uno de ellos.

La Junta de Andalucía, en aplicación del principio de eficiencia y en el marco de una estrategia a largo plazo de consolidación de centros de atención a la ciudadanía, decidió centralizar la contratación de los servicios de atención a la ciudadanía a los que se asocian las actividades de tratamiento citadas en este anexo, en el marco de un único encargo de gestión a SANDETEL, formalizado por la Agencia Digital de Andalucía en representación de la Junta de Andalucía.

En el caso de la Agencia Tributaria de Andalucía, al tener personalidad jurídica pública diferenciada, esta decisión queda reforzada jurídicamente mediante la Orden de 18 de noviembre de 2010, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, por la que se definen las competencias de aplicación de la política informática de la Consejería en la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía. En ella se formaliza la prestación de servicios por parte de la ahora Agencia Digital de Andalucía a la Agencia Tributaria de Andalucía, mediante un Acuerdo de Nivel de Servicios, incluyendo el tratamiento de datos personales requerido para esta prestación de servicios.

1. Confidencialidad

SANDETEL se comprometerá a mantener el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con objeto de la ejecución del encargo y a la que se haya atribuido el referido carácter o por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Este deber se mantendrá de manera indefinida para datos personales y durante un plazo de 5 años, a partir de la finalización del encargo, para el resto de datos. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a ninguna persona física o jurídica sin el consentimiento expreso y por escrito de la Agencia Digital de Andalucía en representación de la Junta de Andalucía.

2. Protección de datos

2.1. Normativa

SANDETEL deberá cumplir lo dispuesto por el Reglamento (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016(en adelante RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el Real Decreto-ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones, y demás normativa de aplicación en materia de protección de datos, al tener la consideración de encargado de tratamiento, según dispone la disposición adicional vigésima quinta 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.

2.2. Tratamiento de datos personales

Para el cumplimiento del objeto de este encargo, SANDETEL deberá tratar los datos personales de los cuales son Responsables del Tratamiento los órganos de la Junta de Andalucía reseñados en el

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	20/07/2021	PÁGINA 15/24
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ8S35LBEZQK7TPCCP7Q4BXJ9G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

apartado 4 (tratamiento de datos incluidos en el encargo), de la manera que se especifica en dicho apartado, que describe en detalle los datos personales a proteger, el tratamiento a realizar y las medidas a implementar.

SANDETEL actúa 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. Si SANDETEL destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y la normativa vigente, será considerado también Responsable del Tratamiento y deberá responder de las infracciones en las que hubiera incurrido.

En caso de que, como consecuencia de la ejecución del encargo, resultara necesaria la modificación de lo estipulado en el Anexo, SANDETEL lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la Junta de Andalucía, a través de la Agencia Digital de Andalucía y previa consulta a los órganos reseñados en el subapartado A) del apartado 4, estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

2.3 Estipulaciones como Encargado de Tratamiento

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, SANDETEL se obliga a y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el apartado 4:

a) Tratar los datos personales conforme a las instrucciones documentadas en la Resolución de Encargo, modificaciones de la misma y demás documentos aplicables a la ejecución del encargo y aquellas que, en su caso, reciba de la Agencia Digital de Andalucía por escrito en cada momento.

SANDETEL informará inmediatamente a la Agencia Digital de Andalucía cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de datos personales aplicable en cada momento.

b) No utilizar ni aplicar los datos personales con una finalidad distinta a la ejecución del encargo.

c) Tratar los datos personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los datos personales a los que tenga acceso.

En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detalladas en el apartado 4.

d) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los datos personales a los que tenga acceso para la ejecución del encargo, así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta de SANDETEL, siendo deber de SANDETEL instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del servicio o de su desvinculación.

e) Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los datos personales objeto de este encargo y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	20/07/2021	PÁGINA 16/24
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ8S35LBEZQK7TPCCP7Q4BXJ9G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

convenientemente. Y mantener a disposición de la Agencia Digital de Andalucía dicha documentación acreditativa.

f) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas a su tratamiento.

g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, no comunicar (ceder) ni difundir los datos personales a terceros, ni siquiera para su conservación.

h) Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo a la Agencia Digital de Andalucía, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario como sus representante(s) a efectos de protección de los datos personales (representantes del Encargado de Tratamiento), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de datos personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.

i) Una vez finalizada la prestación objeto del encargo, SANDETEL se compromete, según corresponda y se instruya en el apartado 4, a devolver (i) los datos personales a los que haya tenido acceso; (ii) los datos personales generados por SANDETEL por causa del tratamiento; y (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. SANDETEL podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de la ejecución del encargo. En este último caso, los datos personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

j) Según corresponda y se indique en el apartado 4, SANDETEL se compromete a llevar a cabo el tratamiento de los datos personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que en el citado apartado se especifican, equipamiento que podrá estar bajo el control de la Agencia Digital de Andalucía o bajo el control directo o indirecto de SANDETEL, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la Agencia Digital de Andalucía, según se establezca en dicho apartado en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este encargo.

k) Salvo que se indique otra cosa en el apartado 4 o se instruya así expresamente por la Agencia Digital de Andalucía, SANDETEL se compromete a tratar los datos personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de terceros, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea SANDETEL se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, informará por escrito a la Agencia Digital de Andalucía de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a la Agencia Digital de Andalucía, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

l) De conformidad con el artículo 33 RGPD, SANDETEL se compromete a comunicar a la Agencia Digital de Andalucía, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 24 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	20/07/2021	PÁGINA 17/24
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ8S35LBEZQK7TPCCP7Q4BXJ9G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los datos personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del encargo. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.

m) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable), ante SANDETEL, éste debe comunicarlo a la Agencia Digital de Andalucía de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.

Asistirá a la Agencia Digital de Andalucía, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

n) Colaborar con la Agencia Digital de Andalucía en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

Asimismo, pondrá a disposición de la Agencia Digital de Andalucía, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este encargo y colaborará en la realización de auditoras e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la Agencia Digital de Andalucía.

ñ) Deberá llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la Agencia Digital de Andalucía, que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.

o) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de datos personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de la Agencia Digital de Andalucía a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del encargo, pondrá a disposición de la Agencia Digital de Andalucía toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

p) Derecho de información: SANDETEL, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con la Agencia Digital de Andalucía antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el apartado 4 de este anexo, constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre la Agencia Digital de Andalucía y SANDETEL a que

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	20/07/2021	PÁGINA 18/24
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ8S35LBEZQK7TPCCP7Q4BXJ9G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuibles de forma distinta de lo previsto en el presente encargo y tendrán la misma duración que la prestación de servicio objeto del encargo, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del encargo, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del encargo.

Para el cumplimiento del objeto de este encargo no se requiere que SANDETEL acceda a ningún otro dato personal, y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otros datos que no sean los especificados en el apartado 4. Si se produjera una incidencia durante la ejecución del encargo que conllevara un acceso accidental o incidental a datos personales no contemplados en el apartado 4, SANDETEL deberá ponerlo en conocimiento de la Agencia Digital de Andalucía, en concreto de la persona a la que corresponda la dirección técnica del encargo, y del Delegado de Protección de Datos correspondiente al órgano responsable del tratamiento afectado, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

2.4. Encargos de tratamiento a terceros

En caso de que Sandetel requiera la participación de terceras empresas en las actividades de tratamiento de datos realizadas en el marco de este encargo, deberá cumplir las siguientes condiciones:

- Que el tratamiento de datos personales por parte de la tercera empresa se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este encargo y a las instrucciones de la Agencia Digital de Andalucía.

- Que SANDETEL y la tercera empresa formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente encargo, el cual será puesto a disposición de la Agencia Digital de Andalucía.

SANDETEL informará a los responsables del tratamiento de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros encargados, dando así al responsable la oportunidad de oponerse a dichos cambios.

3. Información sobre el tratamiento de datos responsabilidad de SANDETEL por la Agencia Digital de Andalucía

Los datos de carácter personal relacionados con la ejecución del encargo, de los que es responsable SANDETEL, y que serán tratados por la Agencia Digital de Andalucía, presentan como finalidad la tramitación de los expedientes de gasto y la formalización, desarrollo y ejecución del encargo.

La base jurídica del tratamiento es el cumplimiento de una obligación legal de la Junta de Andalucía.

Los datos de carácter personal podrán ser comunicados a entidades financieras, Agencia Estatal de Administración Tributaria, Intervención General de la Administración del Estado, Tribunal de Cuentas, e incluidos en la Plataforma de Contratación de la Junta de Andalucía y el Portal de la Transparencia de la Junta de Andalucía. Asimismo podrán producirse otras comunicaciones que sean impuestas por el ordenamiento jurídico.

Los datos se conservarán por el tiempo que exija la normativa sobre contratación pública,

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	20/07/2021	PÁGINA 19/24
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ8S35LBEZQK7TPCCP7Q4BXJ9G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

hacienda pública, tributos y archivo con fines de interés público.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante la Agencia Digital de Andalucía.

Puede ejercer estos derechos mediante una solicitud dirigida al responsable del tratamiento, preferentemente a través del formulario para el ejercicio de estos derechos disponible en www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos. Además puede solicitar el ejercicio de sus derechos solicitándolo por cualquiera de los medios para presentación de solicitudes y en cualquiera de los registros conformes con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

4. Tratamiento de datos incluidos en el encargo y medidas de seguridad

A) Descripción general del tratamiento de datos personales a efectuar

El tratamiento consistirá en la consulta y recogida de datos necesaria para prestar el servicio de atención a personas usuarias, tanto telefónica como por canales escritos, en el Centro de Información y Servicios y, concretamente, en las líneas de actuación establecidas en este encargo, cuyos responsables funcionales son diversos órganos directivos de la Junta de Andalucía. Los tratamientos de datos personales en los que SANDETEL actuará como encargado de tratamiento, a estos efectos, son los siguientes:

Tratamiento	Responsable del tratamiento	Finalidad	URL en el Registro de Actividades de Tratamiento
CPAI-Consultas Información Administrativa General (Línea CEIS)	Junta de Andalucía. Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior. Secretaría General para la Administración Pública.	Gestión y registro automatizado de las consultas formuladas por la ciudadanía por teléfono y correo electrónico relativas a Información Administrativa General.	https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/180927.html
CPAI-Cita previa en Oficinas de Asistencia en Materia de Registro	Junta de Andalucía. Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior. Secretaría General para la Administración Pública.	Prestación del servicio de cita previa en las oficinas de asistencia en materia de registro.	https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/194859.html

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	20/07/2021	PÁGINA 20/24
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ8S35LBEZQK7TPCCP7Q4BXJ9G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

ATRIAN-Gestión de datos personales para información y asistencia a través de Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT)	Agencia Tributaria de Andalucía.	Gestión de datos personales por CIYAT para la prestación de información y asistencia tributaria telefónica, por internet y presencial.	https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/165571.html
CFIOT-Infovivienda	Junta de Andalucía. Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio	Gestionar las consultas planteadas en materia de vivienda o rehabilitación.	https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/176061.html
CSALUD- Consultas y peticiones presentadas ante la Dirección General en materia de Consumo(SANDETEL)	Consejería de Salud y Familias. Dirección General de Consumo.	Gestión de consultas de la línea Consumo Responde de la Junta de Andalucía ofrecida por el Centro de Información y Servicios (CEIS), gestionados por SANDETEL	https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/166260.html
Consultas y peticiones de información en materia de energía.	Junta de Andalucía. Consejería de Hacienda y Financiación Europea Dirección General de Energía	Gestión de las consultas relativas a materias competencia de la Dirección General de Energía	
Consultas y peticiones de información en materia de industria y minas.	Junta de Andalucía. Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades. Secretaría General de Industria y Minas.	Gestión de las consultas relativas a materias competencia de la Secretaría General de Industria y Minas	

El personal adscrito por SANDETEL para proporcionar las prestaciones establecidos en este encargo puede tratar datos personales. Los datos personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance encargado.

B) Colectivos y Datos Tratados

Los colectivos de interesados y datos personales tratados a las que puede tener acceso el adjudicatario son:

Tratamiento	**Principales colectivos de interesados**	**Datos personales del tratamiento a los que se puede acceder**
CPAI-Consultas Información Administrativa General (Línea CEIS)	Ciudadanía, entendida en sentido amplio, como cualquier persona que	Teléfono, correo electrónico, sexo, código postal. Datos que pudieran estar incluidos en la

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	20/07/2021	PÁGINA 21/24
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ8S35LBEZQK7TPCCP7Q4BXJ9G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

	requiera formular una consulta administrativa.	consulta.
Cita previa en Oficinas de Asistencia en Materia de Registro	Ciudadanía	Datos de carácter identificativo: NIE/DNI, nombre y apellidos, correo electrónico, teléfono.
ATRIAN-Gestión de datos personales para información y asistencia a través de Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT)	Personas físicas	NIF, nombre y apellidos, correo electrónico, teléfono. Otros datos de carácter tributario necesarios para prestar el servicio
CFIOT-Infovivienda	Personas físicas, incluidas las representantes de personas jurídicas, que dirijan consultas a la CFV en materia de vivienda o rehabilitación	Datos identificativos y de contacto Datos con fines exclusivamente estadísticos (Sexo y edad) Otros datos: Aquellos que puedan estar incluidos en la consulta
CSALUD- Consultas y peticiones presentadas ante la Dirección General en materia de Consumo	Personas consumidoras y usuarias; Empresas; Organizaciones de Personas Consumidoras y Usuarias; Entidades Locales.	Datos de carácter identificativo (nombre, apellidos, DNI/NIE, dirección postal y electrónica).
Consultas y peticiones de información en materia de energía.	Personas físicas y personas jurídicas, principalmente profesionales y empresas del sector energético.	Datos identificativos y de contacto de la persona interesada y, en su caso, de su representante: nombre, apellidos, teléfono, provincia, DNI, género y correo electrónico. Clasificación de la consulta: descripción de la consulta, área, actividad, motivo de la consulta. Información sobre las citas: área, motivo de la cita, número de expediente, fecha de entrada o número de registro.
Consultas y peticiones de información en materia de industria y minas.	Personas físicas y personas jurídicas, principalmente profesionales y empresas de los sectores industrial y minero.	Datos identificativos y de contacto de la persona interesada y, en su caso, de su representante: nombre, apellidos, teléfono, provincia,

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	20/07/2021	PÁGINA 22/24
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ8S35LBEZQK7TPCCP7Q4BXJ9G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

		DNI, género y correo electrónico. Clasificación de la consulta: descripción de la consulta, área, actividad, motivo de la consulta. Información sobre las citas: área, motivo de la cita, número de expediente, fecha de entrada o número de registro.

C) Elementos del tratamiento

El tratamiento de los datos personales comprenderá: (márquese lo que proceda):

☐ Recogida (captura de dato:	☐ Registro (grabación	☐ Estructuración
☐ Modificación	☐ Conservación (almacenamient	☐ Extracción (retrieval)
☐ Consulta	☐ Cesión	☐ Difusión
☐ Interconexión (cruce)	☐ Cotejo	☐ Limitación
☐ Supresión	☐ Destrucción (de copias temporales	☐ Conservación (en sus sistemas de inf.
☐ Duplicado	☐ Copia (copias temporales)	☐ Copia de seguridad
☐ Recuperación	☐ Otros (especificar):	

D) Disposición de los datos al terminar la prestación

Una vez finalice el encargo, SANDETEL debe:

a) Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

No obstante, el Responsable del Tratamiento podrá requerir al encargado para que en vez de la opción a), cumpla con la b) o con la c) siguientes:

b) Entregar al encargado que designe por escrito el responsable del tratamiento, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida prestación. La entrega debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

c) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente boqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	20/07/2021	PÁGINA 23/24
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ8S35LBEZQK7TPCCP7Q4BXJ9G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Junta de Andalucía

E) Medidas de seguridad

Los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario ordenado debe tomar para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad. De acuerdo con la evaluación de riesgos realizada, se deben implantar, al menos, las medidas de seguridad siguientes:

- Para los tratamientos “CPAI-Consultas Información Administrativa General (Línea CEIS)” y “CPAI-Cita previa en Oficinas de Asistencia en Materia de Registro” se aplicará adicionalmente lo siguiente:
  - Tras analizar el riesgo, las medidas de seguridad serán las previstas en los documentos que conforman la política de seguridad de la información y de protección de datos de la Consejería de acuerdo con el Anexo II del Real Decreto 3/2010, que regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la administración electrónica, y los artículos 105 a 114 del Real Decreto 1720/2007.
- En el resto de casos se aplicarán las medidas de seguridad previstas en el Anexo II (Medidas de seguridad) del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

SANDETEL no podrá no implementar o suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa del responsable del tratamiento.

A estos efectos, el personal de SANDETEL debe seguir las medidas de seguridad establecidas por el responsable del tratamiento, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	20/07/2021	PÁGINA 24/24
VERIFICACIÓN	Pk2jmZ8S35LBEZQK7TPCCP7Q4BXJ9G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	