

**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 DEL SERVICIO DE GESTIÓN TELEFÓNICA DE LAS CITAS PARA LA VALORACIÓN DE LA DEPENDENCIA (Expediente 3/2024)**

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 del servicio de gestión telefónica de las citas para la valoración de la dependencia, 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 (ASSDA), 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:*

*1.1. Para el desarrollo de las actividades de organización y prestación de los servicios necesarios para la gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía:*

*a) La planificación, ordenación, coordinación y dirección de los servicios de promoción de la autonomía personal, prevención y atención a la dependencia.*

*b) La gestión de los servicios, recursos y prestaciones necesarios para la valoración, promoción de la autonomía, prevención y atención a las personas en situación de dependencia.*

*(...)”*

**Segundo.-** La aprobación del Decreto – Ley 3/2024, de 6 de febrero, por el que se adoptan las medidas de simplificación y racionalización administrativa para la mejora de las relaciones de los ciudadanos con la Administración de la Junta de Andalucía y el impulso de la actividad económica en Andalucía, supone la regulación de un nuevo procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía.

Conforme a la nueva regulación, que entró en vigor el pasado 16 de marzo de 2024, el cambio en el procedimiento implica que tanto la valoración del grado de dependencia como la elaboración del Programa Individual de Atención se efectúe por el mismo profesional y en el mismo momento, realizándose en un solo acto o visita.

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

20/09/2024

VERIFICACIÓN

Pk2jmGL8V4TFNZYUWBHWLPCSB3LW9

PÁG. 1/12





Para la realización de las visitas a los efectos de la valoración, la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia debe contactar con las personas solicitantes para concertar la correspondiente cita. Con la finalidad de que la concertación de estas visitas se realice de forma eficiente, se requiere el establecimiento de un sistema de citación que incluya los sistemas de información necesarios para gestionar óptimamente las visitas y rutas, organizando el trabajo del personal valorador, así como un equipo que gestione telefónicamente la cita con la persona solicitante y las posibles incidencias.

**Tercero.-** Seguidamente, tras la entrada en vigor del citado Decreto – Ley 3/2024, de 6 de febrero, con fecha 22 de marzo de 2024, para la puesta en producción del nuevo sistema de información integral, adaptado a los nuevos cambios normativos, que permita la resolución en plazo, se formalizó la Resolución de la Dirección – Gerencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía en virtud de la cual se encargó a la Empresa Tecnologías y Servicios Agrarios, S.A., S.M.E., M.P. (TRAGSATEC) la ejecución del servicio de incorporación de expedientes de dependencia al sistema de información. El referido encargo tiene como objetivo acelerar la grabación de solicitudes de dependencia y reducir los tiempos de tramitación. El impulso en la grabación de solicitudes requiere del establecimiento de un sistema de citación que permita gestionar telefónicamente las correspondientes citas con las personas solicitantes del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y organizar el trabajo del personal valorador de la manera más óptima posible.

Es por ello que actualmente, la entrada en vigor del nuevo procedimiento de dependencia cuyo objetivo es simplificar los trámites administrativos del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y reducir los plazos de resolución, junto con la aceleración en la grabación de solicitudes consecuencia de la formalización del encargo de ejecución con TRAGSATEC, implique que ni los Servicios Territoriales ni la propia ASSDA disponga de los medios necesarios para organizar el siguiente paso previo a la valoración, que es la concreción de la agenda de visitas de las personas valoradoras, que supondría el posible incumplimiento de los plazos de resolución.

En base a lo expuesto y conforme a la fundamentación que se expondrá seguidamente, se estima necesario encargar la ejecución del servicio de gestión telefónica de las citas para la valoración de la dependencia, que tiene como base la eliminación de la carga administrativa que supone para la persona valoradora tener que gestionarla y evitar así demoras en el cumplimiento de los plazos de valoración legalmente establecidos.

**Cuarto.-** Con fecha 14 de septiembre de 2024, se ha aprobado 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 del servicio de gestión telefónica de las citas para la atención a la dependencia, 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 13 de septiembre 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.

**Quinto.-** Con fecha 17 de septiembre de 2024 se ha dictado 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 del servicio de gestión telefónica de las citas para la atención a la dependencia, definido en el Proyecto Técnico de fecha 13 de septiembre 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

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE LUIS PRIETO RIVERA	20/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGL8V4TFNZYUWBHWLPCSB3LW9	PÁG. 2/12	



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 18 de septiembre de 2024, en virtud de la cual se propone encargar a SANDETEL la ejecución del servicio de gestión telefónica de las citas para la valoración de la dependencia.

## 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 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 9.1.1 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, la citada Agencia asume:

*“a) La planificación, ordenación, coordinación y dirección de los servicios de promoción de la autonomía personal, prevención y atención a la dependencia.*

*b) La gestión de los servicios, recursos y prestaciones necesarios para la valoración, promoción de la autonomía, prevención y atención a las personas en situación de dependencia.*

*(...)”*

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.

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

20/09/2024

VERIFICACIÓN

Pk2jmGL8V4TFNZYUWBHWLPCSB3LW9

PÁG. 3/12





**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 los Estatutos de SANDETEL, la citada entidad tiene por objeto social la realización de actividades de carácter instrumental y/o técnico para, entre otras cuestiones:

“(...)

b) *La gestión instrumental y técnica para el desarrollo de sistemas e instalaciones de telecomunicación del sector público andaluz y, en general, el desarrollo de proyectos derivados de la implantación de nuevas tecnologías de comunicación.*

(...)

e) *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.*

f) *Gestión, desarrollo y ejecución de los aspectos instrumentales y técnicos de los programas y actuaciones relativos al desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía.*

g) *El desarrollo de estas actividades para cualquier otra administración pública y/o sus entes instrumentales en base a los principios de eficacia y eficiencia en la colaboración interadministrativa.”*

**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.”*

**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:

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE LUIS PRIETO RIVERA	20/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGL8V4TFNZYUWBHWLPCSB3LW9	PÁG. 4/12	



- 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:

a) SANDETEL realiza toda 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 llevan a cabo en el ejercicio de los cometidos que le han sido confiados por el poder adjudicador que hace el encargo.

b) 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.

c) 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”.

d) 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.

e) 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. 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.

f) SANDETEL, ha realizado la actividades objeto de este encargo durante muchos años con lo que atesora un importante conocimiento práctico sobre la prestación de este servicios y, además, 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 supondría el incremento de los costes como resultado de la aplicación del correspondiente margen de beneficio. Contratar estos servicios con una empresa en régimen de licitación pública podría suponer un elevado riesgo de pérdida de calidad y aumento de la complejidad de gestión.

g) 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.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE LUIS PRIETO RIVERA	20/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGL8V4TFNZYUWBHWCPCSB3LW9	PÁG. 5/12	



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.

A tenor de lo dispuesto en el artículo 86 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, SANDETEL se considera una entidad idónea para llevar a cabo las actividades propias de su objeto social puesto que, según sus estatutos, tiene la consideración de medio propio y servicio técnico y además dispone de medios suficientes e idóneos para realizar las prestaciones objeto de este encargo. Asimismo, acudir a este medio propio supone una opción más eficiente que la contratación pública y resulta sostenible y eficaz, aplicando criterios de rentabilidad económica.

- **Por razones de seguridad pública**

En este sentido, 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 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 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 a la Consejería de 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 General de Protección de Datos. La prestación de determinados servicios por SANDETEL aporta medidas de muy alta 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 22.1 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

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE LUIS PRIETO RIVERA	20/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGL8V4TFNZYUWBHWCPCSB3LW9	PÁG. 6/12	



y servicios informáticos de la Junta de Andalucía para la prestación del servicio, con la necesaria protección perimetral tal y como recoge el artículo 23 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.

A tenor de lo dispuesto en el artículo 86 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, se considera conveniente por razones de seguridad pública disponer de los servicios proporcionados por el medio propio o servicio técnico SANDETEL.

- **Por razones de urgencia**

En la justificación del encargo se evidencia la urgencia de una rápida gestión de las citas para evitar el incumplimiento de plazos y descongestionar la acumulación de citas que supone la grabación masiva que se está realizando por parte del medio propio TRAGSATEC en virtud de la resolución de encargo de ejecución de fecha 22 de marzo de 2024.

Por lo tanto estaríamos ante el criterio de urgencia que se establece en el artículo 86.2 b) de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

**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.*

*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.

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

20/09/2024

VERIFICACIÓN

Pk2jmGL8V4TFNZYUWBHWLPCSB3LW9

PÁG. 7/12





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 6 de septiembre de 2024 que, a los efectos del presente encargo de ejecución, manifiesta lo siguiente:

*“No obstante, hemos realizado el cálculo del porcentaje de prestaciones parciales. A efectos de este cálculo, se ha acudido al concepto previsto en la citada normativa, de tal manera que no se ha considerado como prestaciones parciales aquellas que se adquieren a otras empresas cuando se trate de suministros o servicios auxiliares o instrumentales que no tengan sustantividad propia dentro del objeto del encargo, y constituyan así una porción del objeto final del mismo, del ciclo productivo completo necesario para la ejecución del encargo, de tal manera que por sí misma pudiere constituir el objeto de un encargo independiente y equivale, en cuanto a su objeto, al encargo principal. Por ello, no tendrán consideración de prestación parcial aquellas auxiliares o instrumentales, sin sustantividad propia, en los términos establecidos anteriormente.”*

**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.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE LUIS PRIETO RIVERA	20/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGL8V4TFNZYUWBHWLPCSB3LW9	PÁG. 8/12	



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 del servicio de gestión telefónica de las citas para la valoración de la dependencia, en los términos establecidos en la presente resolución, en el Proyecto Técnico de fecha 13 de septiembre 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 del servicio de gestión telefónica de las citas para la valoración de la dependencia, que se agrupan en los términos siguientes:

- Concertación de visitas de las personas valoradoras de la situación de dependencia.

A través de las correspondientes llamadas telefónicas, se procederá a concretar el día y la hora de la cita, en función de la disponibilidad del personal valorador.

- Anulación de citas.

A través de un número de teléfono concreto se atenderá a aquellas personas que requieran de la anulación o modificación de la cita asignada.

- Realización de encuestas de satisfacción.

Tras la visita de valoración, se contactará con el domicilio de las personas a efectos de valorar la atención recibida.

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 7,5 meses desde la fecha de notificación de la presente resolución por la que se formaliza el encargo o hasta agotarse el presupuesto máximo si se produjera este hecho con anterioridad a dicho plazo máximo, sin perjuicio de la posibilidad de prórroga que se acuerde en virtud de la correspondiente resolución.

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	20/09/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmGL8V4TFNZYUWBHWLPCSB3LW9	PÁG. 9/12





El encargo se podrá prorrogar por anualidades, con un máximo de dos anualidades, siempre y cuando exista disponibilidad presupuestaria.

**Cuarto.- Autorizar** para la financiación de las actuaciones un presupuesto máximo de QUINIENTOS NUEVE MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS EUROS CON VEINTICINCO CÉNTIMOS, (509.642,25€), 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	237.833,05 €
2025	1851010000 G/31R/22830/00 01	271.809,20 €

**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.

Para la certificación de los trabajos SANDETEL presentará siempre un cuadro de los conceptos, indicando el total de los trabajos realizados, que permitan obtener el consumido real del encargo entrega a entrega.

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

- 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.- Establecer** los compromisos y obligaciones que debe cumplir la entidad que recibe el encargo, en la ejecución de las actuaciones objeto del mismo, tal y como se prevé en el Proyecto Técnico de fecha 13 de septiembre de 2024:

- Cumplimiento de órdenes: Asumir todas las órdenes e instrucciones que la ASSDA emita relacionadas con la gestión del servicio.
- Respeto a las personas usuarias: Garantizar que el personal a su cargo trata con el debido respeto a las personas solicitantes afectados por la gestión del servicio.

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	20/09/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmGL8V4TFNZYUWBHWLPCSB3LW9	PÁG. 10/12





- **Elaboración de informes:** Elaborar y remitir una memoria mensual sobre la ejecución de los servicios, incluyendo requerimientos realizados por la ASSDA.
- **Incorporación de información:** Asumir los mecanismos técnicos indicados por la ASSDA para que toda la información pueda incorporarse directamente o a través de ficheros de intercambio a la aplicación del sistema de atención a la Dependencia conforme las indicaciones de la ASSDA.
- **Protocolos de seguridad:** Ajustarse en todo momento a los protocolos de seguridad establecidos por la ASSDA para el acceso y consulta a las aplicaciones corporativas.
- **Asistencia a reuniones:** Asistir a las reuniones informativas que la ASSDA imparta para el correcto uso de las aplicaciones informáticas o cualquier otra cuestión relevante para la ejecución del servicio.
- **Grabación de llamadas:** Grabar todas las llamadas gestionadas desde el servicio, poniendo dichas grabaciones a disposición de la ASSDA para comprobar los términos de la prestación del servicio. Informar a la persona usuaria sobre la grabación de su llamada y la política de protección de datos personales, utilizando la siguiente locución: “Se va a proceder a la grabación de esta llamada para comprobar la calidad del servicio y en cumplimiento con la política de protección de datos personales.”
- **Conservación de grabaciones:** Mantener las grabaciones de las llamadas durante un periodo mínimo de 3 meses para verificar la calidad del servicio.
- **Migración de información:** Antes de la finalización del encargo o antes de cesar en la prestación del servicio, a requerimiento de la ASSDA, facilitar la migración y transmisión de toda la información derivada de la gestión del servicio, según los requisitos técnicos e informáticos establecidos por la ASSDA.
- **Respeto a los protocolos:** El contacto con los solicitantes deberá respetar en todo momento los protocolos elaborados por la ASSDA.
- **Control de Calidad:** SANDETEL deberá aportar las grabaciones de las llamadas durante la concertación de citas a requerimiento de la ASSDA, permitiendo la audición de las locuciones.
- **Subsanación de problemas:** Si la ASSDA detecta niveles de calidad no satisfactorios, solicitará por escrito la subsanación inmediata del problema, la cual deberá ser atendida de forma instantánea por SANDETEL.
- **Asunción de errores:** Cualquier error en las tareas encomendadas a SANDETEL deberá ser asumido por este sin coste adicional para la ASSDA.

**Octavo.- 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.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE LUIS PRIETO RIVERA	20/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGL8V4TFNZYUWBHWLPCSB3LW9	PÁG. 11/12	



**Noveno.- 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.

La Comisión de Seguimiento será el lugar donde tratar cualquier duda que surja sobre los servicios objeto del encargo, se reunirá al menos una vez al mes, y tendrá la capacidad suficiente para establecer los criterios a aplicar para conseguir el efectivo cumplimiento del encargo.

La comisión será paritaria entre miembros de la Agencia y SANDETEL.

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.

**Décimo.- Determinar** que, conforme establece el artículo 53 bis.10 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, 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.

**Decimoprimer.- 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.

**Decimosegundo.- 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.

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

**Decimocuarto.- 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 <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOSE LUIS PRIETO RIVERA	20/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGL8V4TFNZYUWBHWCPCSB3LW9	PÁG. 12/12	