

RESOLUCIÓN DE ENCARGO A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. MEDIO PROPIO (SANDETEL) PARA LA TRANSFORMACIÓN E INTEGRACIÓN DEL SERVICIO 012 DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Las herramientas digitales contribuyen a la modernización de las administraciones públicas porque facilitan procedimientos de gestión eficaces, centrados en la persona usuaria, mejoran la calidad de los servicios a través de interacciones flexibles y personalizadas, aumentando la eficiencia del sector público y la satisfacción de las usuarias y usuarios.

El Gobierno de la Junta de Andalucía ha afrontado el desafío de hacer realidad la transformación digital de Andalucía y, en especial, de su Administración autonómica, hacia un modelo sostenible basado en el conocimiento y la innovación bajo los principios de gobierno abierto, reduciendo a su vez la brecha digital. Las tecnologías de la información y la comunicación constituyen el instrumento clave para desarrollar las actuaciones para la transformación digital y para el desarrollo de la Sociedad Digital.

De este modo, la Administración debe ser capaz de adaptarse de manera ágil a las demandas de la Sociedad Digital, sin perjuicio de las garantías de seguridad, proporcionar información y servicios digitales en cualquier momento, en cualquier lugar y por diferentes canales, generar nuevas formas de relación con los ciudadanos, facilitar la generación de oportunidades y de realizar negocio de nuestro tejido productivo e innovar en los servicios, aprovechando las oportunidades que proporcionan estas tecnologías.

Para ello, el Gobierno de la Junta de Andalucía ha considerado necesaria la creación de una agencia administrativa, la Agencia Digital de Andalucía (en adelante Agencia o ADA), adscrita a la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa (en adelante Consejería), que integra todos los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) de la Administración de la Junta de Andalucía, horizontales y verticales, y da respuesta a las necesidades específicas de las consejerías y agencias permitiendo desarrollar las actuaciones de transformación digital en toda la organización, bajo criterios de racionalización y sostenibilidad económica. Sus Estatutos fueron aprobados por el Decreto 128/2021, de 30 de marzo. El artículo 6.4 de los Estatutos atribuye a la Agencia la competencia para realizar las contrataciones propias de sus fines y funciones, así como el artículo 7 prevé la posibilidad de formalizar encargos de ejecución y licitar contratos con sujetos públicos o privados, por sí misma o a través de entidades con personalidad jurídica propia y diferenciada dependientes de ella.

Por otro lado, mediante la Orden de 3 de mayo de 2022, de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, se aprueba el plan inicial de actuación de la Agencia Digital de Andalucía. Este plan constituye la hoja de ruta de la Agencia para los próximos años, con el propósito claro de facilitar la digitalización plena de la sociedad y de la Administración andaluza, para contribuir en la mejora de calidad de vida de la ciudadanía y en la riqueza económica de nuestra región. Para cumplir con los objetivos establecidos en el plan, resulta necesario realizar análisis y prospecciones tecnológicas muy especializadas en distintas áreas emergentes (inteligencia artificial, robotización de procesos, blockchain, metaverso, open data, etc). Los resultados de estos análisis darán lugar a programas y estrategias concretas donde se materializarán los futuros proyectos tecnológicos que harán de la administración autonómica andaluza un claro referente en eficiencia administrativa y de adaptación a las necesidades de la ciudadanía. Este reto tecnológico precisa disponer de capacidades humanas con un alto grado de especialización y acceso a información y análisis técnicos de muy alto nivel.

El Decreto 99/1997, de 19 de marzo, por el que se autoriza a la Empresa Pública de la Radio y Televisión



| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|-------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/12/2022 | PÁGINA 1/15 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmFVU3ERS6Q9L4XBSQEZTQG55Q8 | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

de Andalucía y al Instituto de Fomento de Andalucía para la constitución de una sociedad mercantil relacionada con el sector de las telecomunicaciones, autorizó a dichas entidades, para la constitución de la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL), como empresa de la Junta de Andalucía de las previstas en el artículo 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 es, por tanto, una sociedad mercantil del sector público andaluz de acuerdo con el artículo 75 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero.- De conformidad con el Decreto del Presidente 10/2022, de 25 de julio, sobre reestructuración de Consejerías y en virtud de lo establecido en el artículo 7 del Decreto 128/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía, ésta podrá formalizar encargos de ejecución para el desarrollo de las actividades necesarias para el cumplimiento de sus fines y el ejercicio de sus funciones y competencias.

Es competente para dictar esta Resolución la persona titular de la Dirección Gerencia de la Agencia Digital de Andalucía, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14.3.f) del mencionado Decreto 128/2021, de 30 de marzo.

Segundo.- El artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, regula los encargos de los poderes adjudicadores a medios propios personificados, constituyendo este artículo regulación estatal sustantiva y básica y, en consecuencia, es de aplicación general a todas las Administraciones Públicas y organismos y entidades dependientes de ella, según dispone la disposición final primera de la mencionada norma. Por tanto, dicho artículo será aplicable a este encargo en todos sus extremos.

Tercero.- El artículo 32.1 la Ley 3/2020, de 28 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2021 y prorrogado para el año 2022, en relación con el régimen de financiación de la actividad de las sociedades mercantiles del sector público andaluz con cargo a aportaciones de la Junta de Andalucía y sus agencias administrativas, recoge entre los distintos instrumentos de financiación con cargo a aportaciones del Presupuesto lo siguiente: “e) Ejecución de encargos a medios propios de actuaciones de competencia de las Consejerías o sus agencias administrativas.”

Cuarto.- El artículo 53 bis a la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, establece lo siguiente:

“4. 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.”

En consecuencia, este encargo se rige en su otorgamiento y ejecución por lo dispuesto en esta Resolución, sometiéndose en todo caso a las condiciones y trámites recogidos el artículo 53 bis de la mencionada Ley.



| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|-------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/12/2022 | PÁGINA 2/15 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmFVU3ERS6Q9L4XBSQEZTQG55Q8 | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

Quinto.- Con fecha 31 de agosto de 2022, la Dirección General de Estrategia Digital de la Agencia Digital de Andalucía dictó Resolución 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 al amparo de lo establecido en la ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

Vistos los antecedentes de hecho, los fundamentos de derecho y las demás normas de general aplicación, la Dirección General de Estrategia Digital, en uso de las atribuciones que tiene conferidas,

RESUELVO

Primero.- OBJETO DEL ENCARGO

El objeto del presente encargo a SANDETEL consiste en la Transformación e Integración del Servicio 012 de atención a la ciudadanía, incluyendo para ello:

-Bajo el impulso de la Secretaría General para la Administración Pública, la transformación del servicio de atención telefónica a la ciudadanía, evolucionando a un modelo homogéneo y global que garantice la integración de todas las líneas de atención especializadas así como que cubra todas las áreas competenciales de la Junta de Andalucía.

-El soporte a la Secretaría General para la Administración Pública y la Agencia Digital de Andalucía para la integración de las líneas existentes en un modelo escalable y flexible, citado más arriba, en el que todas deben cumplir como mínimo el modelo A.

-Bajo el impulso de la Secretaría General para la Administración Pública, la coordinación de la información administrativa entre centros directivos y servicio de atención, y generación de una base de conocimiento potente que garantice la disponibilidad de información de cualquier área competencial de la Junta de Andalucía y la calidad de la atención.

-El soporte a la Secretaría General para la Administración Pública en la identificación de las necesidades de información y atención de determinados grupos sociales o colectivos que requieran una adaptación de la atención.

-La aplicación de la tecnología de reconocimiento de voz e inteligencia artificial para el reconocimiento de la intención de la llamada y para la asignación al tipo de agente más adecuado en función de la intención y las características de la persona a atender.

-La implantación de los canales de mensajería WhatsApp y Telegram con el fin de ofrecer un nuevo canal ágil y directo para las consultas de la ciudadanía.

-La extensión y generalización del canal chat con el fin de facilitar una atención inmediata y personalizada en entorno web.

-El soporte a la Secretaría General para la Administración Pública y la Agencia Digital de Andalucía para la incorporación de avisos proactivos y noticias relacionados con la gestión de trámites o la disponibilidad de servicios, incluyendo el establecimiento de mecanismos para la generación de avisos y noticias, así como la coordinación con los órganos responsables de las herramientas y plataformas en las que se de difusión a dichos avisos y noticias.

-La mejora de los mecanismos automáticos de obtención de cita previa por canal telefónico para aumentar el porcentaje de llamadas que pueden ser atendidas por estos medios y reducir la necesidad de contar con agentes humanos para esta labor de poco valor añadido.

-El soporte a la Secretaría General para la Administración Pública y la Agencia Digital de Andalucía para el diseño e implantación de un plan de calidad que abarque los procesos de atención, el establecimiento de



| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|-------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/12/2022 | PÁGINA 3/15 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmFVU3ERS6Q9L4XBSQEZTQG55Q8 | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

indicadores, el establecimiento de compromisos de cumplimiento para la evaluación interna y mejora continua del servicio, y la elaboración de una carta de servicios que ofrezca a la ciudadanía unos compromisos reales y verificables en todo momento por el destinatario del servicio.

- El seguimiento del grado de satisfacción del usuario a través de encuestas y otras herramientas basadas en investigación social cualitativa y cuantitativa.

- El establecimiento de herramientas y procedimientos para la obtención de estadísticas e informes globales que incluyan información tanto de la atención prestada en el propio servicio 012 como de la prestada en las líneas de atención especializadas.

- El soporte a la Secretaría General para la Administración Pública y la Agencia Digital de Andalucía en las actuaciones necesarias para la gestión del cambio (divulgación, comunicación y capacitación) con el fin de asegurar el éxito de la puesta en marcha del nuevo modelo.

- La gestión del centro de atención a la ciudadanía que constituye el núcleo del servicio 012, incluyendo la atención a las líneas de atención especializadas integradas en el 012 bajo la modalidad D de integración.

- La gestión de los centros de atención a la ciudadanía que atienden las líneas especializadas integradas en el 012 bajo la modalidad C de integración, que en el momento actual son la Información y Atención Tributaria (CIYAT), la atención en materia de vivienda (Infovivienda), la atención en materia de Consumo (Consumo Responde), la atención en materia de Industria y el soporte a la ciudadanía en el uso de los sistemas de información corporativos y múltiples sistemas de información sectoriales.

- La coordinación con las líneas de atención especializada integradas en el 012 bajo el modelo de integración B (en la actualidad el servicio de atención a la ciudadanía en materia de medio ambiente, SIAC)

- La coordinación con las líneas de atención especializada integradas en el 012 bajo el modelo de integración A.

Todo ello en el marco establecido por el Proyecto Técnico y bajo la supervisión de la Secretaría General para la Administración Pública y de la dirección del encargo.

Se estima que para alcanzar un nivel de transformación relevante en los puntos anteriormente indicados se requiere un plazo mínimo de 12 meses, por lo que en el plazo de ejecución inicial del encargo se alcanzarán hitos parciales, que se completarán en sucesivas prórrogas o modificaciones del mismo.

Segundo.- DETERMINACIÓN DE LAS ACTUACIONES A REALIZAR

Las actuaciones objeto de este encargo vienen desarrolladas en el Proyecto Técnico de definición de los trabajos aprobado por la Dirección de las Actuaciones y que también le será facilitado a SANDETEL en aplicación de lo dispuesto en el artículo 53 bis.5.c) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre. En dicho documento se incluye la determinación pormenorizada de las actuaciones a realizar y la forma y condiciones de realización de los trabajos objeto de este encargo, así como el desglose detallado de los costes estimados para la ejecución de las actuaciones encargadas.

La ejecución de los trabajos necesarios para la gestión del servicio encomendado se ajustará a los términos contenidos en el Proyecto Técnico 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.

Para la ejecución de los trabajos objeto del encargo la "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A." (SANDETEL) deberá disponer las siguientes unidades de trabajo:

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.



| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|-------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/12/2022 | PÁGINA 4/15 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmFVU3ERS6Q9L4XBSQEZTQG55Q8 | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

2. Unidad de Nivel 2. Este equipo estará compuesto por el personal con formación específica que dará soporte al núcleo del 012 y a las diferentes líneas de atención especializada: Consumo Responde, CIYAT, Infovienda, Industria, y soporte TIC a la ciudadanía, y atenderán las consultas e incidencias que no pueda resolver el nivel 1.

3. Unidad de Gestión Documental. La Unidad de Gestión Documental, en coordinación con la Unidad de Nivel 2, será la encargada del impulso de la coordinación de la información administrativa y generación de una base de conocimiento potente que garantice la calidad de la atención, bajo la supervisión de la Secretaría General para la Administración Pública.

4. Unidad de Calidad. La Unidad de Calidad es la encargada de definir el Plan de Control y Seguimiento de los distintos aspectos citados a continuación.

5. 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.

6. Unidad de Desarrollo.

La Unidad de Desarrollo es la encargada de crear, mantener y evolucionar los aplicativos necesarios para la gestión del Centro, así como asegurar la integración con los sistemas de información de la Agencia o con los que la Dirección Técnica estime oportuno.

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 determinados 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.- JUSTIFICACIÓN DE LA UTILIZACIÓN DE LA FIGURA DEL ENCARGO A MEDIO PROPIO

Para justificar el uso de la figura del encargo a medios propios para realizar estos trabajos, se analizarán en los apartados siguientes:

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, los encargos 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.



| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|-------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/12/2022 | PÁGINA 5/15 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmFVU3ERS6Q9L4XBSQEZTQG55Q8 | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

- 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”.

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.

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



| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|-------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/12/2022 | PÁGINA 6/15 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmFVU3ERS6Q9L4XBSQEZTQG55Q8 | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

debida confidencialidad al respecto. Resulta muy complicado alcanzar un grado de confianza similar con cualquier empresa privada.

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 2016/679, 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 Agencia Digital de Andalucía, 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 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 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 la Agencia Digital de Andalucía 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 31 del ENS con la mejor eficacia y eficiencia.

Adicionalmente, el artículo 53.bis.5.a) de la LAJA señala:

“5. El encargo al medio propio personificado, en el que la entidad del sector público actuará por cuenta y bajo la supervisión y control de la Consejería o agencia u otra entidad ordenante, se registrará 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



| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|-------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/12/2022 | PÁGINA 7/15 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmFVU3ERS6Q9L4XBSQEZTQG55Q8 | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

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 y los importes de cada una de ellas, la persona designada para dirigir la actuación a realizar y, finalmente, los compromisos y obligaciones que deba 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.”

Como conclusión, añadir que el citado apartado 2 del artículo 53.bis establece:

“2. Tendrán la consideración de medio propio, para las prestaciones propias de los contratos de obras, suministros, servicios, concesión de obras y concesión de servicios, cuando se acredite que, además de disponer de medios suficientes e idóneos para realizar dichas prestaciones en el sector de actividad que se corresponda con su objeto social, de acuerdo con sus estatutos o acuerdo de creación, se de alguna de las circunstancias siguientes:

a) Sea una opción más eficiente que la contratación pública y resulte sostenible y eficaz, aplicando criterios de rentabilidad económica.

b) Resulte necesario por razones de seguridad pública o de urgencia en la necesidad de disponer de las prestaciones propias de los contratos citados en este apartado, suministradas por el medio propio.”

Conclusión:

Podemos decir que el presente encargo encuentra su justificación de ser en el **apartado b)** anteriormente citado, deducido a su vez, del apartado 2 del epígrafe 2.1, del título 2 plasmado tanto en la Memoria Justificativa, también anteriormente citado “

Aplicación de tarifas.

El artículo 32 de la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público regula los encargos que los poderes adjudicadores pueden hacer a los medios propios personificados a cambio de una compensación tarifaria al decir que:

“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.”

Este encargo quedará sujeto a lo dispuesto en este artículo.

Mediante Orden de 28 de abril de 2018, la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, ésta aprueba las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por SANDETEL, en ejecución de los poderes adjudicadores al amparo de lo establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre. Posteriormente ha habido diferentes resoluciones de actualización de estas tarifas emitidas por la Secretaría General de Innovación, Industria y Energía siendo la última versión (y vigente) la correspondiente a la Resolución de la Agencia Digital de Andalucía de 31 de agosto de 2022 por la que se aprueban las tarifas aplicables por SANDETEL.



| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|-------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/12/2022 | PÁGINA 8/15 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmFVU3ERS6Q9L4XBSQEZTQG55Q8 | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

Esta resolución con las tarifas vigentes de SANDETEL pueden encontrarse en el perfil del contratante de la propia SANDETEL.

Cuarto.- DIRECCIÓN DE LAS ACTUACIONES OBJETO DEL ENCARGO.

SANDETEL realizará sus actuaciones conforme al Proyecto Técnico del encargo facilitado y siguiendo las indicaciones de la persona encargada de la dirección de las actuaciones de conformidad con lo dispuesto en el artículo 53 bis.6 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, la cual podrá supervisar en cualquier momento la correcta realización del objeto del encargo y, especialmente, verificar la correcta ejecución de los contratos que para el cumplimiento de dicha finalidad se concierten.

La Dirección del encargo corresponderá a la Jefatura de Servicio de Relación Digital con la Ciudadanía 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, su conformidad con el proyecto técnico y las directrices de la jefatura de los trabajos y la aplicación de las tarifas o costes correspondientes.

Quinto.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El artículo 53 bis.5.c) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, dispone que la resolución del encargo de cada actuación se comunicará formalmente a la entidad que reciba el encargo, a la que también le será facilitado el proyecto o presupuesto del servicio concreto calculado conforme a las tarifas aprobadas y el programa de los trabajos o actuaciones a realizar que en este caso vienen reflejados en el mencionado Proyecto Técnico.

Asimismo, dicho artículo establece que la comunicación de la resolución por la que se efectúa el encargo de una actuación al medio propio supondrá la orden para iniciarlo.

Los trabajos relacionados con la ejecución de este encargo se iniciarán a la fecha de finalización del encargo homónimo aprobado mediante resolución de 2 de septiembre de 2022, es decir, el día 7 de diciembre de 2022, y terminará el 18 de Junio de 2023, sin perjuicio de la posibilidad de prórroga, que será acordada por el órgano que aprueba la presente resolución.

Sexto.- PRESUPUESTO DE LA ACTUACIÓN Y DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTARIA

Para la financiación de las actividades objeto del encargo, se consigna un presupuesto de 3.486.681,48 € (TRES MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y UN EUROS CON CUARENTA Y OCHO CÉNTIMOS), que será certificado de acuerdo a las tarifas unitarias definidas conforme al artículo 32 de la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por lo que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE 2014/24/UE de 26 de febrero de 2014.

Los ítems e importes estimados para determinar el presupuesto (detallados en el Proyecto Técnico) se basan en el tarifario publicado en la Resolución del Director Gerente de la Agencia Digital de Andalucía de 31 de agosto de 2022, por la que se lleva a cabo la actualización de 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



| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|-------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/12/2022 | PÁGINA 9/15 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmFVU3ERS6Q9L4XBSQEZTQG55Q8 | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

de los poderes adjudicadores aprobadas mediante Orden de 28 de abril de 2018, de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, y sus sucesivas modificaciones.

(<https://juntadeandalucia.es/temas/contratacion-publica/perfiles-licitaciones/perfilescontratante/detalle/EICE21.html?organismo=CPAPI>).

Las tarifas aplicables serán las recogidas en la última Orden de Tarifas de SANDETEL, o Resolución de actualización de éstas, por Consejería de la que dependa SANDETEL como medio propio personificado, vigentes en el periodo de prestación del servicio en cada caso considerando que de esta forma se cumpliría con el mandato establecido en el art. 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por el que se recoge que las tarifas deben representar los costes reales de realización de las unidades producidas.

Las tarifas vigentes en el momento de la prestación de los servicios serán las aplicables a la facturación de dichos servicios.

En previsión de nuevas necesidades que se puedan presentar durante la ejecución del encargo, se considera necesario permitir igualmente la facturación de otros ítems incluidos en el tarifario de servicios de SANDETEL vigente, para fines relacionados con el objeto del presente encargo.

En el presupuesto detallado en el Proyecto Técnico 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.

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 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. Por tanto, se aplica la no sujeción al Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) de este encargo, según el art. 7.8.C) de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido.

El gasto citado para 2022 se imputará a la posición presupuestaria **0132010000 G/12D/22830/00 01**:

- 2022: 215.197,91 € (autofinanciada)

El gasto citado para 2023 se imputará, por tanto, a la operación A1B20079D00001, posición presupuestaria **0132170000 G/12D/22830/00 A1B20079D0**:

- 2023: 3.271.483,57 € (FEDER)

En esta distribución de anualidades se ha previsto que, por razones operativas, los trabajos realizados y contabilizados por SANDETEL hasta el 20 de Diciembre de 2022 se facturen en la anualidad 2022, mientras que el resto se facture en la anualidad 2023.

| Capítulo | Actuación | Presup.Estimado | 2022 | 20243 |
|----------|--|-----------------|----------------|----------------|
| CAP II | Transformación e integración del servicio 012 de atención a la ciudadanía. | 3.486.681,48 € | € 215.197,91 € | 3.271.483,57 € |



Subcontratación.

Indicar que todos los servicios son susceptibles de ser subcontratados.

La ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en su artículo 32.7, establece:

“A los negocios jurídicos que los entes destinatarios del encargo celebren en ejecución del encargo recibido de conformidad con el presente artículo, se le aplicarán las siguientes reglas:

a) El contrato quedará sometido a esta Ley, en los términos que sean procedentes, de acuerdo con la naturaleza de la entidad que los celebre y el tipo y valor estimado de los mismos y, en todo caso, cuando el medio propio no sea un poder adjudicador se le aplicarán las normas contenidas en el Título I del Libro Tercero de la presente Ley.

b) El importe de las prestaciones parciales que el medio propio pueda contratar con terceros no excederá del 50 por ciento de la cuantía del encargo. No se considerarán prestaciones parciales aquellas que el medio propio adquiera a otras empresas cuando se trate de suministros o servicios auxiliares o instrumentales que no constituyen una parte autónoma y diferenciable de la prestación principal, aunque sean parte del proceso necesario para producir dicha prestación.

No será aplicable lo establecido en esta letra a los contratos de obras que celebren los medios propios a los que se les haya encargado una concesión, ya sea de obras o de servicios. Igualmente, no será de aplicación en los supuestos en los que la gestión del servicio público se efectúe mediante la creación de entidades de derecho público destinadas a este fin, ni a aquellos en que la misma se atribuya a una sociedad de derecho privado cuyo capital sea, en su totalidad, de titularidad pública.

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, así como la integridad, fiabilidad y confidencialidad de la información.”

En consecuencia, a este encargo no le resulta aplicable limitación en el importe de las prestaciones parciales que el medio propio puede contratar con terceros, por cumplimiento de alguna de las circunstancias descritas en el artículo 53.bis.2 Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

Seguimiento subcontratación

Ateniéndonos al artículo 215.2.b) 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, considerado como legislación básica dictada al amparo del artículo 149.1.18.ª de la Constitución en materia de legislación básica sobre contratos y concesiones administrativas y, en consecuencia, son de aplicación general a todas las Administraciones Públicas y organismos y entidades dependientes de ellas, según la Disposición Final Primera, apartado 3 de la misma:



| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/12/2022 | PÁGINA 11/15 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmFVU3ERS6Q9L4XBSQEZTQG55Q8 | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

Disposición Final primera, apartado 3, 2º párrafo. Títulos competenciales:

No obstante, no tendrán carácter básico los siguientes artículos o partes de los mismos: Letra a) del apartado 1 del artículo 21; letra a) del apartado 1 del artículo 22; artículo 30; la letra c) del apartado 6 del artículo 32; artículos 45 y 46.1 a 46.3; artículo 69.3; artículo 71.1.f); artículo 76; artículo 83; artículo 95; artículo 104; artículo 105; párrafo segundo del apartado 1 del artículo 107; segundo párrafo del apartado 3 y apartado 5 del artículo 116; artículo 118.4; letras a) y c) del apartado 2 del artículo 119; letra b) del artículo 120.1; apartado 1 del artículo 121; apartados 5, 6 y 7 del artículo 122; artículos 123 y 124; cuarto párrafo del apartado 4 del artículo 149; artículo 153; apartado 2 del artículo 154; artículo 191.2; artículo 192.2 y 3; artículo 193.2 a 5; artículo 194; apartados 2 y 5 del artículo 212; apartado 8 del artículo 215; artículo 228; apartados 1, 2, 5; el párrafo segundo del apartado 6, y apartados 7 y 8 del artículo 229; artículo 230; apartados 1.e) y 4 del artículo 233; artículo 234; artículo 235; artículo 236; artículo 237; artículo 238.2; artículo 240; apartado 1 del artículo 241; el apartado 4, salvo la previsión de la letra b) del primer párrafo y el segundo párrafo, y 5 del artículo 242; artículo 243; artículo 253; artículo 256; artículo 260; apartados 2 y 3 del artículo 263; artículo 266; apartado 5 del artículo 267; artículo 268; artículo 272.6; artículo 273.2; artículo 294.b); artículo 298; apartados 2 y 3 del artículo 300; artículo 302; artículo 303; artículo 304; artículo 305; apartados 2 y 3 del artículo 307; apartados 2 y 3 del artículo 313; apartados 3, 4, 5 y 6 del artículo 314; artículo 315; artículo 323; artículo 324; artículo 325; artículos 326 y 327; artículo 328, salvo el apartado 4; artículo 335.4; apartados 1, 2 y 7 del artículo 347; letra a) y segundo párrafo de la letra f) del apartado 1 de la disposición adicional primera; el párrafo tercero, apartado 1, de la disposición adicional cuarta; disposición adicional decimocuarta; disposición adicional decimonovena; disposición adicional vigésima; disposición adicional vigésima cuarta; disposición adicional vigésima novena; disposición adicional trigésima; disposición transitoria primera; disposición final séptima, y disposición final octava.

Artículo 215.2.b) :

b) En todo caso, el contratista deberá comunicar por escrito, tras la adjudicación del contrato y, a más tardar, cuando inicie la ejecución de este, al órgano de contratación la intención de celebrar los subcontratos, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad, datos de contacto y representante o representantes legales del subcontratista, y justificando suficientemente la aptitud de este para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia, y acreditando que el mismo no se encuentra incurso en prohibición de contratar de acuerdo con el artículo 71.

Ajustando en este caso el momento de la Adjudicación al momento de la comunicación de la Resolución del Encargo en cuestión al medio propio personificado, y que según artículo 53.bis.5.c; de Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía:



| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/12/2022 | PÁGINA 12/15 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmFVU3ERS6Q9L4XBSQEZTQG55Q8 | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

c) La resolución del encargo de cada actuación se comunicará formalmente a la entidad que reciba el encargo, a la que también le será facilitado el proyecto o presupuesto del servicio concreto u obra calculado conforme a lo indicado en el párrafo b) de este apartado, con desagregación de las partidas que podrán ser subcontratadas, así como en su caso el programa de los trabajos o actuaciones a realizar. La comunicación de la resolución por la que se efectúa el encargo de una actuación al medio propio supondrá la orden para iniciarlo.

En conclusión, el presente encargo deberá cumplir los preceptos anteriormente expuestos para una gestión y ejecución del mismo, con las mayores garantías de transparencia posible en la figura de subcontratación realizada por SANDETEL y sus posibles subcontratistas, remarcando que la comprobación se llevará a cabo en la aprobación de los documentos que acrediten la conformidad, de nuevo haciendo referencia tanto a la Disposición Final sobre legislación básica, aplicable también al artículo 198.4 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:

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 4 del artículo 210 y en el apartado 1 del artículo 243, la Administración deberá aprobar las certificaciones de obra o los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de los bienes entregados o servicios prestados dentro de los treinta días siguientes a la entrega efectiva de los bienes o prestación del servicio.

Séptimo.- RÉGIMEN DE PAGOS

La facturación de los servicios será de carácter mensual, excepto el mes de diciembre para el que se emitirá una factura correspondiente a los servicios realizados hasta 20 de diciembre, y el resto de servicios se acumularán a la factura de enero, formando parte de la anualidad del año siguiente a efectos presupuestarios.

En cada factura se aportará la siguiente información:

- Certificado en el que conste la aplicación de las tarifas aprobadas a los trabajos ejecutados, conforme al artículo 53 bis. 7 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía y el artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- Resumen de los servicios efectivamente prestados, atendiendo a lo dispuesto en el Presupuesto y al menos con el nivel de detalle en él indicado.
- En el caso de prestaciones parciales que el medio propio contrate con terceros, relación valorada con las facturas abonadas por el medio propio.
- 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.

Octavo.- FINANCIACIÓN CON FONDOS EUROPEOS.

Las actuaciones a desarrollar a través del presente encargo son susceptibles de cofinanciar con FEDER, habiéndose aprobado la operación A1B20079D00001, "TRANSFORMACIÓN E INTEGRACIÓN DEL SERVICIO 012 DE



| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/12/2022 | PÁGINA 13/15 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmFVU3ERS6Q9L4XBSQEZTQG55Q8 | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA”, en el marco del programa operativo A1 – P.O. FEDER DE ANDALUCÍA 2014-2020, medida A1B20079D0 – REACT EU ACCESO A INFORMACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO, proyecto de inversión 2021000925, mediante solicitud FE04 2022/0000000765. Esta financiación se usará en la anualidad 2023, financiándose la anualidad 2022 mediante autofinanciación.

Noveno.- MODIFICACIÓN Y REVOCACIÓN

Si fuese necesario introducir alguna modificación en el encargo, o revocar el mismo, ésta deberá acordarse mediante resolución del mismo órgano que efectuó el encargo, sobre la base de la propuesta realizada por la dirección del encargo, que incluirá los documentos justificativos que describan y valoren dicha modificación.

Cuando por retraso en el comienzo de la ejecución del encargo sobre lo previsto al iniciarse el expediente, modificaciones en el mismo o por cualesquiera otras razones de interés público debidamente justificadas se produjese desajuste entre las anualidades establecidas y las necesidades reales en el orden económico que el normal desarrollo de los trabajos y actuaciones exija, se procederá a reajustar las anualidades por el mismo órgano que efectuó el encargo, siempre que lo permitan los créditos presupuestarios.

Décimo.- PUBLICACIÓN

En virtud de lo dispuesto en el artículo 32.6.b) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, 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 primero.- 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, siempre bajo la superior dirección, control y coordinación de la Dirección del encargo.

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.

Los niveles de servicio y responsabilidades asumidas por esta unidad vienen determinados en el Proyecto Técnico.

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 del encargo.

A continuación se enumeran los órganos colegiados para cada uno de los cuales se establecen sus objetivos, funciones y composición, cuya definición se detalla en el Proyecto Técnico:



| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/12/2022 | PÁGINA 14/15 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmFVU3ERS6Q9L4XBSQEZTQG55Q8 | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |

- a) **Comisión de Seguimiento del 012:** órgano de coordinación operativa del proyecto.
- b) **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.

La “Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.” (SANDETEL) realizará sus actuaciones con arreglo a lo dispuesto en el 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.

En Sevilla, a fecha de firma electrónica.

DIRECTOR GERENTE



| | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------|
| FIRMADO POR | RAUL JIMENEZ JIMENEZ | 01/12/2022 | PÁGINA 15/15 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmFVU3ERS6Q9L4XBSQEZTQG55Q8 | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma | |