

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


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 (SANDETEL) PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DEL TELÉFONO ANDALUZ DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES, 900 200 999, DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER, y tomando en consideración los siguientes

**ANTECEDENTES DE HECHO**

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

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

Por ello, al objeto de garantizar el derecho a la información y a la asistencia jurídica especializada, que establecen los artículos 26 y el 27, de la Ley 13/2007 de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género, y de acuerdo con la Ley 7/2018, de 30 de julio, por la que se modifica la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, que en su artículo 3, se amplía la tipología y manifestaciones de la violencia, siguiendo las

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YnQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 1/50	


recomendaciones del Convenio de Estambul, de 11 de mayo de 2011, el Instituto Andaluz de la Mujer refuerza los servicios de atención especializada para contribuir a la prevención, protección y denuncia de la violencia de género en sus distintas manifestaciones.

Igualmente, la renovación del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, aprobado por el Pleno del Congreso de los Diputados del día 25 de febrero de 2025, establece entre sus ejes de actuación, la mejora de la respuesta institucional para la atención de víctimas de violencia de género evitando la revictimización y la atención a otras formas de violencia contra las mujeres, además introduce nuevos ejes como son la violencia vicaria, la violencia económica y la digital. Igualmente profundiza en otras formas de violencia contra las mujeres ya contempladas en el pacto anterior, como la violencia sexual o la trata con fines de explotación sexual, prestando especial atención a las mujeres que viven en entornos rurales y a las mujeres con discapacidad.

2.- En el ámbito normativo estatal hemos de tener en cuenta, además del citado Pacto de Estado en materia de Violencia de Género, la Ley orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, que reconoce en su artículo 18 el derecho de las mujeres víctimas de violencia de género a recibir plena información y asesoramiento adecuado a su situación personal, a través de los servicios que puedan disponer la Administración Pública. Por su lado, como hemos mencionado anteriormente, en la Comunidad Autónoma Andaluza se pronuncia en el mismo sentido el artículo 26 de la Ley 13/2007 de 26 de noviembre, de Medidas de Prevención y Protección Integral contra la Violencia de Género en Andalucía.

3.- Más allá de cumplir con el objetivo concreto estos servicios de información, asistencia y asesoramiento con respecto a la violencia hacia las mujeres, se avanza con este servicio telefónico de manera que se informa y asesora también sobre los diversos recursos y servicios que las mujeres andaluzas tienen a su disposición en la Comunidad Autónoma de Andalucía para la atención de las diversas formas de violencia machista y acerca de la promoción de la igualdad. En consecuencia, el servicio que se presta por esta línea 900 200 999 es necesario para cumplir los objetivos y finalidades del IAM, así como coadyuvar en la prevención de las desigualdades que se quieren erradicar, en nuestro territorio autonómico como establecen el Plan Estratégico Estatal para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres 2022-2025, el Plan Estratégico para la Igualdad de las Mujeres y Hombres en Andalucía 2022-2028, cuya finalidad es avanzar hacia una Andalucía igualitaria y libre de violencia machistas, la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía, así como la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.

4.- El servicio que presta el teléfono 900 200 999 desde su puesta en marcha en 1995, se ha mostrado como un servicio público necesario demandado por la ciudadanía y que ha atendido desde su puesta en funcionamiento hasta 2005 más de 280.000 interacciones atendidas. En los últimos nueve años las llamadas atendidas por el Servicio han ido incrementándose cada año, obteniéndose los siguientes valores: 2016, 26.695 interacciones; 2017, 30.166; 2018, 29.352; 2019, 32.631; 2020, 42.915; 2021, 42.790; 2022, 38.605; 2023, 46.425 y 2024, 50.857.

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCIBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 2/50	

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


Con fecha 13 de octubre de 2023, la Directora del Instituto Andaluz de la Mujer firma Resolución para prorrogar el encargo firmado en fecha 29 de octubre de 2021 donde el Instituto Andaluz de la Mujer encarga a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL), la gestión del Servicio Andaluz Telefónico de Información y Atención a las Mujeres.

6.- El presente encargo será, parcialmente financiado con cargo el crédito recibido para el desarrollo de las medidas del Pacto de Estado para la violencia de género, conforme a la Resolución de 16 de marzo de 2023, de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género por el que se aprueba el plan conjunto plurianual en materia de violencia contra las mujeres 2023-2027, así como la Resolución de 29 de abril de 2025, de la Secretaría de Estado de Igualdad y para la Erradicación de la Violencia contra las Mujeres, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Igualdad, de 22 de abril de 2025, por el que se fijan los criterios de distribución y la distribución resultante para el ejercicio 2025 de los créditos presupuestarios destinados al desarrollo por las comunidades autónomas y ciudades de Ceuta y Melilla del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, y se formalizan los compromisos financieros resultantes.

7.- En la firme apuesta del Instituto Andaluz de la Mujer en la incorporación estratégica de la innovación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el desarrollo de las políticas públicas de promoción de la igualdad entre mujeres y hombres, erradicación de las desigualdades y eliminación de la violencia de género, modernizando la gestión pública para hacerla más accesible a la ciudadanía, especialmente a las mujeres, avanzando en la prestación de un servicio público de calidad adaptado a las demandas de la sociedad actual. La Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL) ofrece la posibilidad de seguir avanzando en la mejora y prestación de los servicios a través de una infraestructura propia de Contact Center, proporcionando la base tecnológica y de gestión del conocimiento, que aporta valor añadido al servicio de información y atención a las mujeres que presta el Instituto Andaluz de la Mujer.

Por otra parte, hay que destacar la conveniencia de que sea a SANDETEL por el carácter de eficacia y eficiencia que conllevan, permitiendo economías de escala en los diversos niveles de su realización tanto de ahorro en costes, gestión, tratamiento informático y tecnológico.

El alto grado de especificidad y especialización técnica de las prestaciones a satisfacer así como la insuficiencia de medios propios y adecuados, 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 con lo previsto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre,

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 3/50	

de Contratos del Sector Público y en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía. Todas las tareas que se encargan a la empresa 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.

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

La elección de la figura del encargo a un medio propio personificado, como técnica no sujeta a las reglas de la contratación pública al no acudir al mercado empresarial mediante procedimientos de adjudicación basados en la publicidad y la concurrencia, se fundamenta exactamente en su estricto y exclusivo carácter instrumental y en la especial relación que une a la Administración con el medio propio, puesto que SANDETEL realiza la parte esencial de su actividad para la Junta de Andalucía, quien ejerce sobre ésta un control análogo al que ejerce sobre sus propios servicios, siendo la totalidad de su capital de titularidad pública. SANDETEL realiza la parte esencial de su actividad para la Administración de la que es medio propio de modo que, el 100 por cien de sus actividades se lleven a cabo en el ejercicio de los cometidos que le han sido confiados por el poder adjudicador que hace el encargo.


Como ente instrumental de la Junta de Andalucía, SANDETEL opera con unos criterios diferentes de los de mercado repercutiendo los costes reales sin margen de beneficio como en el caso de empresas privadas, de manera que el coste de ejecución material de las actividades desarrolladas por la entidad presenta un balance positivo frente a la alternativa de que esa misma actividad la desarrollaran empresa privadas. Este activo intangible tiene un importante valor frente a otros agentes que operan en el mercado y que carecen del mismo.

La diversidad y heterogeneidad de las actividades especializadas que viene desarrollando SANDETEL hace que sea económicamente inviable la tramitación de los numerosos procedimientos de contratación que se deberían de abordar para dejar cubiertos todos los servicios asociados a los distintos proyectos que se desarrollan desde la Administración en los que participa SANDETEL y que además provocaría la interrupción de los mismos, siendo razones de economía, eficacia y eficiencia las que motivan la elección del encargo a un medio propio personificado para una mejor ejecución de la prestación de los servicios.

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.

Asimismo, el encargo a SANDETEL de las actuaciones especificadas resulta una herramienta sostenible y eficaz económicamente siguiendo para ello los siguientes criterios:

Un elemento relevante en la decisión de aprovisionamiento mediante encargo a un medio propio ha sido la complejidad del encargo, tanto desde el punto de vista técnico, como la concurrencia de una pluralidad de prestaciones relacionadas entre sí. En estos casos, tal complejidad se corresponde con un plazo de ejecución largo. Los equipos de trabajo que se han ido creando en SANDETEL son multidisciplinarios, lo que permite dar una respuesta ágil a las

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 4/50	

actividades encomendadas. De esta forma, con el encargo de estos servicios de asistencia técnica especializada se atiende a criterios de eficacia en la gestión, simplificación y agilidad de los procedimientos y sostenibilidad económica.

SANDETEL, como instrumental de la Junta de Andalucía, atesora un importante Know-How sobre sus políticas y estrategias. Este activo intangible tiene un importante valor frente a otros agentes que operan en el mercado y que carecen del mismo.

Una vez constatado que las actuaciones que se pretenden encargar pueden ser satisfechas por un medio propio en condiciones más ventajosas que las de mercado, la utilización del encargo a SANDETEL resulta congruente con los principios de sostenibilidad y eficacia que debe presidir la actuación del sector público y, en consecuencia, queda justificada en su necesidad. De esta forma es la elección de la opción económica más ventajosa lo que ha servido de principio inspirador para la adopción de esta figura.


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. Además, esta figura jurídica en ningún caso es una actuación excepcional, sino que está al mismo nivel de otra fórmula jurídica de aprovisionamiento de bienes y servicios, ya que no existe prelación entre las distintas leyes reguladoras.

Por todo ello, 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 la entidad idónea para llevar a cabo las tareas objeto de este encargo 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, dicho encargo supone una opción más eficiente que la contratación pública y resulta sostenible y eficaz, aplicando criterios de rentabilidad económica.

Por ello, se entiende justificada, en razones de eficiencia, la realización de los trabajos inherentes a la prestación del servicio no presencial a las mujeres andaluzas, a través de encargo de gestión a la citada entidad instrumental que hasta la fecha lo ha venido ejecutando. La Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL) ofrece la posibilidad de seguir avanzando en la mejora y prestación de los servicios a través de una infraestructura propia de Contact Center, proporcionando la base tecnológica y de gestión del conocimiento, que aporta valor añadido al Instituto Andaluz de la Mujer.

Por otra parte, hay que destacar la conveniencia de que sea encomendada a SANDETEL por el carácter de eficacia y eficiencia, permitiendo economías de escala en los diversos niveles de su realización tanto de ahorro en costes, gestión, tratamiento informático y tecnológico.

Además, es importante el posicionamiento que SANDETEL está teniendo en distintos organismos de la Junta de Andalucía en el desarrollo del “Contact Center” disponiendo de una

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 5/50	


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

A continuación, se enumeran algunos de los servicios que se gestionan desde SANDETEL:

- Teléfonos de Atención e Información de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía: Información sobre Dependencia, Discapacidad y Accesibilidad, Infancia y Adolescencia, Tarjeta Andalucía 65, Maltrato Infantil, Personas Mayores y Violencia Intrafamiliar.
- Centro de Atención a la Comunidad Educativa de la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional.
- Servicio de Gestión de Citas Previas del Servicio Andaluz de Empleo.
- Servicio de Atención a la Ciudadanía de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo.
- Servicio de Gestión de Citas Previas de la Empresa Pública Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A.
- Servicio de Atención a la Ciudadanía de la Consejería de Universidad, Investigación e Innovación.
- Servicio Centralizado Multicanal de Atención a la Ciudadanía 012 de la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública.
- CAU de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.
- Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía: Servicios de Atención a la Ciudadanía para Información y Gestión de Citas sobre Discapacidad y Accesibilidad, Información y Trámite sobre la Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco, Teléfono de Atención a las Personas Mayores, Teléfono de Información sobre Infancia y Adolescencia, Teléfono de Ayuda a la Infancia, Teléfono para notificaciones de posibles situaciones de maltrato infantil, Teléfono de Información sobre Violencia Intrafamiliar, Gestión de Situaciones de Soledad no Deseada en Personas Mayores.

8.- Es de destacar la importancia que tiene en el teléfono la adopción de medidas para asegurar la protección de datos, la confidencialidad y la integridad de la información que se genera durante la prestación del servicio, sobre todo en aquellos casos de atención y acogimiento urgente a víctimas de violencia de género, que precisan de una especial confidencialidad en la atención que reciben de las Administraciones Públicas, pues lo contrario supondría un peligro tangible para su integridad psíquica y/o física. De igual manera, también es clave la correcta integración con el resto de las plataformas de emergencias de la Junta de Andalucía como la del servicio 112.

SANDETEL proporciona medios propios tanto en la plataforma de Comunicaciones, de Contact Center y de Centro de Proceso de Datos, titularidad de la Junta de Andalucía e integradas con las plataformas de los servicios de emergencia bajo una misma gestión técnica; asimismo dispone de personal especializado en seguridad informática, explotación y tratamiento de datos y reglamento de protección de datos, lo que asegura de la mejor forma estos aspectos claves en

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 6/50	

el servicio.

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

Todo lo expuesto justifica adecuada y suficientemente encargar la prestación del Servicio Telefónico Andaluz de Información y Atención a las Mujeres, cuyo proyecto técnico se adjunta como Anexo I, a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL), entendiéndose como la alternativa más idónea la contratación externa para el mantenimiento y mejora de la calidad del servicio y la atención especializada.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### PRIMERO. - COMPETENCIA DEL PODER ADJUDICADOR.


1.- En virtud de la Ley 10/1988 de 29 de diciembre, por la que se crea el Instituto Andaluz de la Mujer y del Decreto 1/1989 de 10 de enero por el que se aprueba su reglamento, el instituto Andaluz de la Mujer tiene como finalidad:

- a) Promover las condiciones para que la igualdad del hombre y la mujer andaluces sea real y efectiva.
- b) Hacer posible la participación y presencia de la mujer en la vida política, económicas, cultural y social.
- c) Superar cualquier discriminación laboral, cultural, económica o política de la mujer.

Entre las funciones que realiza se encuentran:

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

7

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 7/50	

- Fomentar la inserción laboral de las mujeres a través de la creación de centros de información y orientación, así como de programas de formación profesional, para equilibrar cualitativa y cuantitativamente su participación en el mundo laboral.

2.- La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, reconoce en su artículo 18 el derecho de las mujeres víctimas de violencia de género a recibir plena información y asesoramiento adecuado a su situación personal, a través de los servicios que puedan disponer la Administración Pública. Por su lado, como hemos mencionado anteriormente, en la Comunidad Autónoma Andaluza se pronuncia en el mismo sentido el artículo 26 de la Ley 13/2007 de 26 de noviembre, de Medidas de Prevención y Protección Integral contra la Violencia de Género en Andalucía.


Las circunstancias que motivan el presente encargo se mantienen vigentes, así como la necesidad de continuar con la prestación de los servicios citados mejorando la calidad y cantidad de prestación de los mismos en base a la creciente demanda. Con el fin de proseguir con la consecución de los objetivos perseguidos por el encargo de gestión, que se pueden resumir en los siguientes:

- Prestar servicios de información, asistencia y asesoramiento sobre los diversos recursos y servicios que las mujeres andaluzas tienen a su disposición en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Apoyar la firme apuesta que el Instituto Andaluz de la Mujer en la incorporación estratégica de la innovación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el desarrollo de las políticas públicas de promoción de la igualdad entre mujeres y hombres, erradicación de desigualdades y eliminación de la violencia de género, modernizando la gestión pública para hacerla más accesible a la ciudadanía, especialmente a las mujeres, avanzando así en la prestación de un servicio público de calidad adaptado a las demandas de la sociedad actual.

3. Corresponde a la titular de la Dirección del Instituto Andaluz de la Mujer, de acuerdo con el artículo 8 del DECRETO 120/1997, de 22 de abril, por el que se modifica el Reglamento del Instituto Andaluz de la Mujer, aprobado por el Decreto 1/1989, de 10 de enero:

- La representación y dirección del Instituto.
- Adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de los objetivos del Instituto.
- Autorizar los gastos y ordenar los pagos.
- Firmar en nombre del Instituto los contratos y convenios referidos a asuntos propios del mismo.
- Administrar, gestionar y recaudar los derechos económicos del Organismo.
- Elaborar el anteproyecto de Presupuesto del Instituto.
- Elaborar y proponer el Plan de Medidas para el desarrollo de las Políticas de Igualdad de Oportunidades

4. - La regulación básica sobre los encargos se contiene en 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

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 8/50	

febrero de Conocimiento, Investigación y Universidad, de acuerdo a lo establecido en el artículo 32 de la Ley 2014.


La Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP) en sus artículos 6.3, 32 y 63.6 regula el régimen de encargos de los poderes adjudicadores a medios propios personificados. Así, el artículo 32.1 de la LCSP determina que los poderes adjudicadores podrán organizarse ejecutando de manera directa prestaciones propias de los contratos de obras, suministros, servicios, concesión de obras y concesión de servicios, a cambio de una compensación tarifaria, valiéndose de otra persona jurídica distinta a ellos, ya sea de derecho público o de derecho privado, previo encargo a esta, con sujeción a lo dispuesto en este artículo, siempre y cuando la persona jurídica que utilicen merezca la calificación jurídica de medio propio personificado respecto de ellos de conformidad con lo dispuesto en los tres apartados siguientes, y sin perjuicio de los requisitos establecidos para los medios propios del ámbito estatal en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. El encargo que cumpla dichos requisitos no tendrá la consideración de contrato.

A nivel autonómico, el 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, en el ámbito de sus competencias o de su objeto, podrán ordenar al resto de entidades instrumentales del sector público andaluz cuyo capital, aportación constitutiva o participación pertenezca íntegramente a antes de dicho sector y que realicen la parte esencial de su actividad para la Junta de Andalucía la realización, en el marco de sus estatutos y en las materias que constituyan sus competencias o su objeto social o fundacional, de los trabajos y actuaciones que precisen, siempre que ejerzan sobre ellas un control análogo al que ejercen sobre sus propios servicios.

5.- La Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL), es una entidad instrumental de la Junta de Andalucía, cuya constitución fue autorizada por Decreto 99/1997, de 19 de marzo, modificado por Decreto 76/2014 de 11 de marzo, ha adaptado sus estatutos a la Ley 9/2017, y que el Consejo de Gobierno autorizó en la sesión celebrada el día 2 de octubre de 2018, tiene entre sus objetivos la gestión, asesoramiento, desarrollo, implantación y explotación de las infraestructuras, sistemas de telecomunicaciones y servicios avanzados que, con carácter corporativo, institucional y estratégico pueda requerir la Junta de Andalucía para incorporar y mantener completamente a Andalucía en la Sociedad de la Información.

6.- Los servicios objeto del encargo, ya indicados en la presente resolución, son propios de los contratos de servicios, como se exige en el apartado 1 del artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre.

Alguno de los aspectos relativos a competencias y procedimientos en relación con los encargos, a nivel autonómico, continúan rigiéndose por lo dispuesto en la Ley de la Administración de la

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YnQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 9/50	

Junta de Andalucía.

Los servicios incluidos en el encargo son propios de los contratos de servicios, como se exige en el apartado 1 del artículo 32 de la ley 9/2017, de 8 de noviembre.

7.- SANDETEL es una sociedad mercantil del sector público andaluz, conforme a los artículos 75 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía, y artículo 4 del Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, aprobado por Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo.

8.- Acreditación de la condición de medio propio.

SANDETEL cumple la condición de ser medio propio personificado, Acuerdo de 2 de Octubre de 2018, del Consejo de Gobierno por el que se prestó la conformidad para que la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A (SANDETEL), actúe como medio propio personificado de la Administración de la Junta de Andalucía y de las Entidades del sector público.


9.- Cumplimiento de requisitos de ejecución.

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

10.- El presupuesto del encargo se ha elaborado, en ejecución de los encargos que reciba de los poderes adjudicadores al amparo de los establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía y siendo de aplicación las tarifas actualizadas a fecha de 2 de agosto de 2024 , mediante la Resolución del Director Gerente de la Agencia Digital de Andalucía de actualización de las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A, medio propio, en ejecución de los Encargos que reciba de los poderes adjudicadores.

## SEGUNDO. - JUSTIFICACIÓN DEL RECURSO AL ENCARGO.

El artículo 32.1 de la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público dice que *“Los poderes adjudicadores podrán organizarse ejecutando de manera directa prestaciones propias de los contratos de obras, suministros, servicios, concesión de obras y concesión de servicios, a cambio de una compensación tarifaria, valiéndose de otra persona jurídica distinta a ellos, ya sea de derecho público o de derecho privado, previo encargo a esta, con sujeción a lo*

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 10/50	

*dispuesto en este artículo, siempre y cuando la persona jurídica que utilicen merezca la calificación jurídica de medio propio personificado respecto de ellos de conformidad con lo dispuesto en los tres apartados siguientes, y sin perjuicio de los requisitos establecidos para los medios propios del ámbito estatal en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.*

*El encargo que cumpla dichos requisitos no tendrá la consideración de contrato.”*

A nivel autonómico, el artículo 53.bis de la ley 9/2017, de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía establece que "Las Consejerías, sus agencias y el resto de entidades que deban ser consideradas poderes adjudicadores, en el ámbito de sus competencias o de su objeto, podrán ordenar al resto de entidades instrumentales del sector público andaluz cuyo capital, aportación constitutiva o participación pertenezca íntegramente a antes de dicho sector y que realicen la parte esencial de su actividad para la Junta de Andalucía la realización, en el marco de sus estatutos y en las materias que constituyan sus competencias o su objeto social o fundacional, de los trabajos y actuaciones que precisen, siempre que ejerzan sobre ellas un control análogo al que ejercen sobre sus propios servicios.". Al presente encargo le serán de aplicación los extremos establecidos en el artículo [53 bis] de la citada norma, excepto aquellos que se hayan visto desplazados por la nueva regulación básica de la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

### **TERCERO. - APLICACIÓN DE TARIFAS AL MEDIO PROPIO.**

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.

### **CUARTO. - JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DE SANDETEL.**

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

a) Por ser una opción más eficiente que la contratación pública y resultar sostenible y eficaz.

Aplicando criterios de rentabilidad económica, realizar un encargo a SANDETEL supone una

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6Y9NQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 11/50	

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 como en el caso de empresas privadas, de manera que el coste de ejecución material de las actividades desarrolladas por la entidad presenta un balance positivo frente a la alternativa de que esa misma actividad la desarrollaran empresa privadas.
- La centralización de la contratación de servicios genera economías de escala y aumenta el poder de negociación con los proveedores. SANDETEL obtiene precios en determinados servicios que no podrían ser obtenidos de forma individual por los organismos.
- 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 servicio.

Ello proporciona un elevado grado de confianza en la calidad del servicio que presta, 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.


- El control financiero al que SANDETEL, como ente instrumental del sector público andaluz, está sometida por parte de la Intervención General de la Junta de Andalucía con el objeto de comprobar su funcionamiento económico-financiero, permite verificar la eficiente asignación de los recursos en los encargos, así como la sujeción al criterio de repercusión en los mismos de los costes reales, sin el incremento en el coste que supone el margen de beneficio que aplican las empresas privadas.

Por tanto, la elección del encargo frente al aprovisionamiento mediante contratistas a través de licitaciones públicas responde a elementos de eficiencia y racionalidad económica, y a una mayor eficacia de la actuación administrativa.

b) Por razones de seguridad pública.

En el marco de este encargo, es de destacar la importancia que tiene en este servicio, la adopción de medidas para asegurar la protección de datos, la confidencialidad y la integridad de la información que se genera durante la prestación del servicio, sobre todo en casos de atención a mujeres víctimas de violencia de género, que precisan de una especial confidencialidad en la atención que reciben de las Administraciones Públicas, pues lo contrario supondría un peligro tangible para su integridad psíquica y/o física.

De igual manera, también es clave la correcta integración con el resto de las plataformas de emergencias de la Junta de Andalucía como la del servicio Emergencias 112. SANDETEL proporciona medios propios tanto en la plataforma de Comunicaciones, de Contact Center y de Centro de Proceso de Datos, titularidad de la Junta de Andalucía e integradas con las plataformas de los servicios de emergencia bajo una misma gestión técnica; asimismo dispone de personal especializado en seguridad informática, explotación y tratamiento de datos y

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YnQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 12/50	

reglamento de protección de datos, lo que asegura de la mejor forma estos aspectos claves en el servicio.

Estos datos están expresamente protegidos por la normativa de protección de datos personales. Dado que SANDETEL es una entidad instrumental de la Junta de Andalucía, y medio propio de la misma, se tiene una elevada confianza en que realizará un tratamiento adecuado de esos datos y guardará la debida confidencialidad al respecto. Resulta muy complicado alcanzar un grado de confianza similar con cualquier empresa privada.


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 de la ciudadanía 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 auditorias de calidad. Dicha información debe tener una especial salvaguarda en la infraestructura de almacenamiento de datos de SANDETEL. Es de destacar la especial confiabilidad de SANDETEL en este aspecto por ser un medio propio adscrito a la Agencia Digital de Andalucía de 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 Europeo de Protección de Datos.

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

- Uso de equipamiento propio de Telecomunicaciones de SANDETEL de la Red Privada de Telecomunicaciones titularidad de la Junta de Andalucía. Todas las comunicaciones de voz y datos producidas durante la prestación del servicio se producen dentro de esta red segura de comunicaciones, no teniendo que implementar medidas especiales de protección de la información en tránsito tal y como recoge el artículo 21.1 del ENS, que necesariamente han de gestionarse y pueden estar sujetas a fallos. De esta manera se asegura la comunicabilidad y seguridad de las comunicaciones con la máxima eficiencia y eficacia. Al mismo tiempo, de esta

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 13/50	

forma no es necesario interconectar redes de terceros con las redes y servicios informáticos de la Junta de Andalucía para la prestación del servicio, con la necesaria protección perimetral tal y como recoge el artículo 22 del ENS, cuya securización también sería necesaria operar, gestionar y está sujeta a fallos de seguridad y de disponibilidad.


- Centro experto en seguridad de la Junta de Andalucía operado por SANDETEL. Mediante encargo de 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 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 y los importes de cada una de ellas, la persona designada para dirigir la actuación 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.”

Como conclusión, hay que 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.”

**QUINTO. - OBJETO SOCIAL DE SANDETEL, RELACIÓN CON EL OBJETO DEL ENCARGO.**

La Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL), de acuerdo

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 14/50	


con el Decreto 76/2014 de 11 de marzo, de la Consejería de la Presidencia, tienen por objeto social la realización de actividades de carácter instrumental y/o técnico para (entre otros): la ejecución material de las actuaciones derivadas de las políticas de seguridad de los sistemas de Información y telecomunicaciones de la Administración de la Junta de Andalucía, 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, y la 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.

El objetivo de SANDETEL es contribuir a la modernización de la administración de la Junta de Andalucía a través del desarrollo de proyectos y la prestación de servicios TIC que sean fuente de calidad, eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos; así como impulsar el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento en Andalucía. Además, mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno, de 2 de octubre de 2018, se prestó conformidad para que SANDETEL actuase como medio propio personificado de la Administración de la Junta de Andalucía y de las entidades del sector público vinculadas o dependientes de ella, a efectos de lo previsto en los artículos 32 y 33 de la LCSP.

#### SEXTO. - TARIFAS.

Mediante Orden de 28 de abril de 2018, la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, 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 Agencia Digital de Andalucía. La última actualización de tarifas tiene fecha de 2 de agosto de 2024 Resolución de la Agencia Digital de Andalucía de actualización de las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A, medio propio, en ejecución de los Encargos que reciba de los poderes adjudicadores.

Vistos los antecedentes de hecho, los fundamentos de derecho y las demás normas de general aplicación, en uso de las facultades que tiene conferidas y acreditándose en el expediente que la ejecución de los servicios por la vía del encargo, frente a otras figuras recogidas en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, supone un beneficio al interés público con motivo de una neutralidad tecnológica necesaria y la debida confidencialidad en el tratamiento de los datos, e información relativas a los medios tecnológicos incluidos en el encargo, así como por eficiencia desde el punto de vista técnico, de seguridad informática y económico, la Directora del Instituto Andaluz de la Mujer

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 15/50	

## RESUELVE

### PRIMERO. OBJETO Y DETERMINACIÓN DE LAS ACTUACIONES A REALIZAR, LA FORMA Y CONDICIONES DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS.

Encargar a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL), la prestación del Servicio Telefónico Andaluz de Información y Atención a las Mujeres, en los términos contenidos en este documento, bajo la supervisión de la dirección técnica de los trabajos.

La determinación de las actuaciones a realizar, la forma y condiciones de realización de los trabajos, su detalle, las características y la forma en la que debe ejecutarse el proyecto se describen en los distintos apartados del documento de Proyecto Técnico que regirán la realización de los trabajos y que se incluye como ANEXO I a la presente resolución.

### SEGUNDO. 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 técnica de las actuaciones la ostentará la persona titular de la Jefatura de Coordinación del Instituto Andaluz de la Mujer. Asimismo, SANDETEL designará a la Jefatura de Proyecto como la responsable de la ejecución del encargo.


El trabajo se organizará bajo la forma de un proyecto. Es un objetivo prioritario de la Junta de Andalucía asegurar la calidad de los trabajos realizados. La organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que le permita obtener un seguimiento formal del avance del proyecto.

### TERCERO. CONDICIONES DE REALIZACIÓN.

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados como consecuencia de la ejecución del presente servicio serán propiedad del Instituto Andaluz de la Mujer, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el autor material de los trabajos.

SANDETEL renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del Instituto Andaluz de la Mujer.

Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 16/50	

informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación corresponden únicamente al Instituto Andaluz de la Mujer.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas informáticos, SANDETEL acepta expresamente que la propiedad de los productos que se obtengan al amparo del presente encargo corresponde únicamente a la Junta de Andalucía, con exclusividad y sin más limitaciones que las que vengan impuestas por el ordenamiento jurídico.

SANDETEL acepta expresamente que los derechos de propiedad sobre los soportes materiales a los que se incorporen los trabajos realizados en cumplimiento de las obligaciones derivadas del encargo corresponden al Instituto Andaluz de la Mujer. SANDETEL no podrá hacer uso del nombre, logotipo o cualquier signo distintivo o material que le haya facilitado la Agencia para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente encargo fuera de las circunstancias y fines de ésta, ni una vez terminada la vigencia de éste.

#### **CUARTO. RECURSOS Y TRABAJOS ESTIMADOS.**


Al objeto de elaborar el presupuesto del encargo, se ha realizado una estimación inicial de los trabajos que está previsto acometer en el marco de este y del equipo necesario para la realización de los trabajos encargados, establecidos en el Proyecto Técnico que se adjunta como Anexo I. La asignación de recursos y la asignación de tareas a estos recursos en el marco del presente encargo se realizarán a petición de la Dirección Técnica de las Actuaciones junto con la persona responsable del proyecto de SANDETEL. Para el seguimiento de los trabajos se realizarán informes de progreso, en los que se dará cuenta de la marcha de los trabajos mediante la presentación y análisis, para cada actuación, de datos sobre las actividades realizadas y sus objetivos alcanzados, resultados obtenidos, esfuerzo empleado y coste incurrido, seguimiento económico y proyecciones de gasto.

#### **QUINTO. PLAZO DE EJECUCIÓN.**

El artículo 53 bis.5.c) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía 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 que se adjunta como Anexo I.

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 tendrán una duración de VEINTICUATRO MESES, a contar desde el 1 de octubre de 2025, que deberá haber sido previamente comunicada formalmente a la entidad que reciba el encargo, hasta el 30 de septiembre de 2027, sin perjuicio de la posibilidad de prórroga, que será acordada por el órgano

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6Y9Q8T7BQWYCZJ	PÁG. 17/50	

que aprueba la resolución.

**SEXTO. PRESUPUESTO DE LA ACTUACIÓN Y DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTARIA.**

Para la financiación de estas actividades, se consigna un presupuesto máximo de UN MILLÓN QUINIENTOS VEINTIUNO MIL CUARENTA EUROS CON QUINCE CÉNTIMOS (1.521.040,15 euros), que será certificado de acuerdo a las tarifas unitarias definidas conforma el 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, definidas en la Orden de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio del 28 de abril de 2018, por la que se aprueban las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S. A. en ejecución de los encargos que reciba de los poderes adjudicadores al amparo de lo establecido en la ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, siendo de aplicación las tarifas actualizadas a fecha de 2 de agosto de 2024, mediante la Resolución de la Agencia Digital de Andalucía de actualización de las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A, medio propio, en ejecución de los Encargos que reciba de la poderes adjudicadores.

Los ítems de ejecución estimados y detallados en Proyecto Técnico que se adjunta como Anexo I están contemplados en el tarifario aprobado mediante la Resolución de 2 de agosto de 2024, de actualización de las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por SANDETEL, medio propio, en ejecución de los encargos que reciba de los poderes adjudicadores.

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.

Este gasto tiene carácter plurianual en base al artículo 40 del Texto Refundido de la Ley de Hacienda Pública de Junta de Andalucía, aprobada por Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, y se imputará a las partidas presupuestarias con las anualidades siguientes:

Partida Presupuestaria	Anualidad		
	2025	2026	2027
1831010000 G/32G/22830/00 01	95.065,01	432.504,07	305.750,73
1831180000 G/31T/22830/00	31.688,34	328.016,00	328.016,00

S0689				
TOTAL	126.753,35	760.520,07	633.766,73	1.521.040,15

#### SÉPTIMO. RÉGIMEN DE PAGOS.

El pago del importe de los trabajos realizados se efectuará una vez expedida la certificación de conformidad por la Dirección de la Actuación.


La certificación de conformidad por parte de la dirección técnica consistirá en la certificación de la correcta prestación de los servicios correspondientes a los conceptos reflejados en la factura y su conformidad con el proyecto técnico y las directrices de la dirección técnica de los trabajos.

Podrán facturarse productos, incluidos en la Orden de Tarifas o resolución de actualización de tarifas de SANDETEL vigentes en el periodo de facturación, aunque no estén incluidos en el Proyecto Técnico, siempre y cuando sean necesarios para cumplir con las actividades objeto del encargo y no se altere su presupuesto. Se informará puntualmente de esto a la persona responsable del encargo con carácter previo a la ejecución de servicios que incluyan esos productos diversos.

La facturación de los servicios será de carácter bimestral. 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] 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.
- 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.

En las reuniones de control, cuya periodicidad y soporte documental se establecerá al inicio del servicio, se evaluarán todas aquellas incidencias habidas durante la prestación del servicio, y que hubieran originado retrasos en el cumplimiento de los objetivos planificados. Las rectificaciones o modificaciones en los trabajos, derivadas de decisiones sobrevenidas que no tengan como origen errores u omisiones de SANDETEL, se computarán como horas de trabajo dentro del servicio.

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 19/50	

**OCTAVO. SUBCONTRATACIÓN.**

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

SANDETEL está incluida en la excepción subjetiva al límite de subcontratación contenida en el artículo 32 de la LCSP en base a los contratos que se celebren en virtud de las funciones de fomento de las telecomunicaciones, el desarrollo de la sociedad de la información y sociedad digital, de acuerdo al informe de gabinete jurídico de 10/01/25, INFORME AJ-CPIDS 2025/3 SANDETEL: SOBRE SI SANDETEL PUEDE CONTRATAR CON TERCEROS MÁS DEL 50 POR CIENTO DE LA CUANTÍA DE LOS ENCARGOS RECIBIDOS.

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


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

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

**NOVENO. SEGURIDAD.**

Se deberá garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto del presente encargo.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, y considerando la categoría de seguridad de los sistemas conforme a los

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6Y9NQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 20/50	

criterios establecidos en el anexo II del ENS.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.ccn-cert.cni.es/>), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

En virtud de lo establecido en el artículo 14.4 del Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, para corregir, o exigir responsabilidades en su caso, cada usuario que acceda a la información del sistema debe estar identificado de forma única, de modo que se sepa, en todo momento, quién recibe derechos de acceso y de qué tipo son éstos. El certificado electrónico podrá utilizarse como medio de autenticación de usuarios, si bien no de modo exclusivo, debiéndose disponer de un medio de autenticación alternativo a su utilización.


En relación con las directrices corporativas que se creen en materia de gestión de identidades, en todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar (roles, gestión de login y contraseñas) se deberán respetar las directrices que la Junta de Andalucía elabore en lo referente a la gestión de identidades y en su caso, adaptándose a la solución de single sign-on que la Junta haya provisto. Dichas Directrices se proporcionarán con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin.

Los trabajos deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para la protección adecuada de la información que constituye el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto del presente encargo.

Adicionalmente, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.ccn-cert.cni.es/>), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz. Los proyectos deberán tener en cuenta la normativa que en el Marco de Seguridad de las TIC haya dictado la Junta de Andalucía.

Encargos con tratamiento de datos personales.

Habrán de respetarse, además de las medidas de seguridad aludidas en el párrafo anterior, las medidas de seguridad específicamente definidas en el Anexo II de Protección de Datos, que se determinarán en función de la naturaleza de los datos tratados y de las condiciones del tratamiento, conforme establecen el Reglamento UE 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 21/50	

Garantía de los Derechos Digitales (LOPD y GDD).

#### **DÉCIMO. 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 Técnica de las Actuaciones, 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.

Son causas de revocación:

- a) El incumplimiento de las condiciones de ejecución y calidad del servicio establecidas.
- b) La concurrencia de razones de interés público debidamente motivadas en el expediente que hagan innecesaria o inconveniente la permanencia del encargo.

#### **DECIMOPRIMERO. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**


##### **A. Confidencialidad.**

SANDETEL, como medio propio deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del encargo, pudiendo poner en conocimiento de terceros aquella información que le autorice expresamente el Servicio de Sistemas de Información del Instituto Andaluz de la Mujer, a los exclusivos efectos de ejecución del encargo. Este compromiso debe trasladarse a los miembros de su organización y se mantendrá durante un plazo de cinco años desde el conocimiento de esa información. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso del poder adjudicador que le hace el encargo, siendo en todo caso necesario que se trasladen las presentes pautas de confidencialidad a los precitados terceros.

##### **B. Protección de datos.**

SANDETEL, deberá cumplir el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPD y GDD) y demás normativa de aplicación en vigor en materia de protección de datos.

Para ello, y en aplicación analógica de la disposición adicional vigésima quinta de la Ley 9/2017, la persona contratista tendrá la consideración de encargado del tratamiento en el caso en que la contratación implique el acceso de SANDETEL a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable el poder adjudicador que hace el encargo. En este supuesto, el acceso a esos

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 22/50	

datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.

### B.1. Tratamiento de datos personales.

Cuando la ejecución del encargo requiera el tratamiento por SANDETEL de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento, SANDETEL deberá tratar los datos personales de los cuales el poder adjudicador es responsable de la manera que se especifica en el Anexo II de esta resolución, que describe en detalle los datos personales a proteger, el tratamiento a realizar y las medidas a implementar, así como la finalidad para la cual se cederán los datos personales.


En caso de que, como consecuencia de la ejecución del encargo, resultara necesaria la modificación de lo estipulado en el Anexo II “Tratamiento de Datos Personales”, SANDETEL, a través del responsable del encargo en la entidad, lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que el poder adjudicador estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

Por lo tanto, sobre el poder adjudicador recaen las responsabilidades, establecidas en la normativa de aplicación, del Responsable del tratamiento mientras que SANDETEL ostenta las establecidas para el encargado del tratamiento. No obstante, si este último destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones de este encargo y/o la normativa vigente, será considerado también como Responsable del Tratamiento, respondiendo en dicho caso de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

### B.2. Estipulaciones como Encargado de Tratamiento.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, SANDETEL, como encargada del tratamiento, se obliga a garantizar el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- a).- Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente encargo y demás documentos aplicables a la ejecución del encargo, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o nacional que se aplique al encargado; en tal caso, el encargado informará al responsable de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.
- b).- No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del presente encargo.
- c).- Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso. En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detalladas en el ANEXO II.
- d).- Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del encargo, así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YnQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 23/50	

obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del encargado del tratamiento, siendo deber de SANDETEL instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación objeto del encargo.

e).- Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este encargo y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición del poder adjudicador, responsable del tratamiento, dicha documentación acreditativa.

f).- Garantizar la formación necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.


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

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

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

j).- Según corresponda y se indique en el Anexo II, a llevar a cabo el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que en el citado Anexo se especifican, equipamiento que podrá estar bajo el control del poder adjudicador o bajo el control directo o indirecto de SANDETEL, u otros que hayan sido expresamente por el mismo, según se establezca en dicho Anexo en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.

k).- Salvo que se indique otra cosa en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales" o se

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6Y9Q8T7BQWYCZJ	PÁG. 24/50	

instruya así expresamente por el poder adjudicador, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este encargo o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

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


l).-De conformidad con el artículo 33 del RGPD, comunicar al poder adjudicador, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del encargo. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.

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

n).- SANDETEL asistirá al poder adjudicador, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

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

p).- Asimismo, pondrá a disposición del mismo, a requerimiento de este, toda la

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 25/50	

información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este encargo y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditoras e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la Junta de Andalucía.

q).- En los casos en que la normativa así lo exija, llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del poder adjudicador, responsable del tratamiento, que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.

r).- Disponer de evidencias que demuestren el cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición del órgano de contratación a su requerimiento. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

s).- Derecho de información: El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el Anexo II relativo al Tratamiento de Datos Personales, constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre el órgano de contratación y la persona adjudicataria a que hace referencia el artículo 28.3 del RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen tendrán la misma duración que la prestación objeto de este encargo, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del encargo, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del mismo.

### B.3. Subencargos de tratamiento asociados a subcontrataciones.


La subcontratación con terceros de la ejecución del encargo se entenderá aceptada por el poder adjudicador, en virtud de la resolución, cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este pliego y a las instrucciones del órgano de contratación.
- Que SANDETEL y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego, el cual será puesto a disposición del poder adjudicador.

SANDETEL informará al poder adjudicador de cualquier cambio en las condiciones de la subcontratación que afecte a las condiciones antes establecidas, a efectos de que dicho poder adjudicador se manifieste sobre la autorización o no del mismo.

### B.4. Información sobre tratamiento de datos personales contenidos en este encargo y los necesarios para su tramitación.

Los datos de carácter personal contenidos en este encargo y los necesarios para su gestión

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 26/50	

serán tratados por el poder adjudicador con la finalidad de llevar a cabo la gestión presupuestaria y económica del mismo, siendo el responsable del tratamiento el que así esté designado formalmente en el ámbito de la entidad.

La base jurídica del tratamiento es el cumplimiento de una obligación legal de un fin de interés público y el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía y demás que regule los gastos públicos. No se prevé la comunicación de datos de carácter personal a terceros, salvo las impuestas por el ordenamiento jurídico. Los datos se conservarán por el tiempo que exija la normativa sobre contratación pública, hacienda pública y archivo con fines de interés público.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante el poder adjudicador. Puede ejercer estos derechos mediante una solicitud dirigida al responsable del tratamiento, preferentemente a través del formulario para el ejercicio de estos derechos disponible en [www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos](http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos). Además, puede solicitar el ejercicio de sus derechos solicitándolo por cualquiera de los medios para presentación de solicitudes y en cualquiera de los registros conformes con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

#### **DECIMOSEGUNDO. 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 en su horario o perfiles, siempre 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, sin perjuicio de las posibles modificaciones que, por resolución de la persona titular de la dirección del Instituto Andaluz de la Mujer, puedan acordarse.

#### **DECIMOTERCERO . NOTIFICACIÓN Y PUBLICACIÓN.**

De acuerdo a lo establecido en el artículo 106.2.c) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, la resolución por la que se formalice la autorización del presente encargo se comunicará formalmente a SANDETEL, a la que también le será facilitado el proyecto o presupuesto técnico al que se refiere la letra 106.2.b) de la citada Ley 9/2007, de 22 de octubre, así como el programa de los trabajos o actuaciones a realizar. Dicha comunicación supondrá la orden para iniciarla.

Tras la notificación, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 32.6.b) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y en el artículo 15.b) de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, la Resolución por la que se formalice la autorización del presente encargo deberá publicarse en la Plataforma de Contratación como en

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 27/50	

el Portal de Transparencia de la Junta de Andalucía.


**DECIMOCUARTO.**

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

El incumplimiento de cualquiera de las condiciones establecidas en el presente encargo 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.

En Sevilla, a fecha de la firma electrónica.


**LA DIRECTORA**

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YQNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 28/50	

# Anexo I

## Proyecto Técnico

**Para el encargo del Teléfono Andaluz de Información y Atención a las Mujeres a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL).**

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YnQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 29/50	

## 1. OBJETIVO.

El objetivo del presente documento es describir la prestación del Servicio Andaluz Telefónico de Información y Atención a las Mujeres, a través de la ejecución de las distintas unidades de trabajo que desarrollan una atención no presencial de alta calidad a las mujeres andaluzas, el desarrollo y mantenimiento de la aplicación CRM, ORANTES, que permita censar las interacciones con la ciudadanía y el servicio Emergencias 112 Andalucía, así como la confección de una base de datos de conocimiento con la finalidad de prestar una atención homogénea.

## 2. ALCANCE.

De acuerdo con el artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se encarga a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL):

- a) La prestación del Servicio Andaluz Telefónico de Información y Atención a las Mujeres que permita resolver de manera inmediata las demandas, dudas y problemas que se demanden en relación con la Igualdad entre mujeres y hombres en Andalucía.
- b) Las gestiones necesarias para aquellas actuaciones de coordinación y asistencia de emergencias en caso de mujeres residentes en Andalucía o a las mujeres andaluzas que residan en el resto del territorio nacional español que sean víctimas de violencia de género que necesitan urgentemente salir de su entorno y garantizar su seguridad por existir un grave riesgo para su vida y las de sus hijas e hijos.
- c) La recepción y registro de aquellos incidentes comunicados vía web por el servicio de Emergencias 112 Andalucía relacionados con cualquier tipo de violencia contra las mujeres, a fin de ponerlo a disposición del IAM.
- d) La prestación del servicio Telefónico de Asistencia Legal y el servicio de Asesoramiento Jurídico On-Line a las mujeres, y especialmente a las mujeres víctimas de violencia de género y violencia sexual, residentes en Andalucía o a las mujeres andaluzas que residan en el resto del territorio nacional español, así como a sus familiares, personas del entorno de las víctimas y profesionales. Atendido por profesionales del derecho y con carácter confidencial, se presta información, asesoramiento jurídico a las consultas que requieran ese tipo de asistencia, y proporciona una atención específica a las mujeres víctimas de cualquier tipo de violencia contra las mujeres.

### 2.1. CONDICIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.


#### 2.1.1. Canales Atención.

La atención del servicio es multicanal:

Teléfono: El número de Teléfono Andaluz de Información y Atención a las Mujeres a gestionar es el 900 200 999, de titularidad del IAM.

A través de wasapp

On Line: Asesoramiento jurídico on-line, a través de la página web del Instituto Andaluz de la Mujer siguiente enlace: [www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer](http://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer) “Información On-line y

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YnQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 30/50	

asesoramiento Jurídico violencia de género”.

[https://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/online/asesoramiento\\_online/faq/pregunta.jsp](https://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/online/asesoramiento_online/faq/pregunta.jsp)

Correo Electrónico: 900200999.iam@juntadeandalucia.es, para facilitar la accesibilidad de las personas usuarias al servicio de información y atención a las mujeres andaluzas.

Incidentes vía web Emergencias 112: incidentes relacionados con violencia contra las mujeres que se originan en Andalucía y que, a través de la aplicación de Emergencias 112 Andalucía, se trasladan quedando registrados en la aplicación ORANTES del 900 200 999.

### 2.1.2. Características del Servicio.

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

El Servicio Telefónico Andaluz de Información y Atención a las Mujeres es un servicio gratuito, funciona las 24 horas, los 365 días del año.

Las llamadas procedentes de todo el territorio nacional español serán gratuitas. Todas las llamadas que se recojan a través del teléfono 900 200 999 y sean susceptibles de atención por este Servicio, serán atendidas, en su caso, por el personal del servicio o en caso de necesidad urgente serán derivadas a otros servicios similares.

Dispone de un Sistema de traducción de 79 idiomas para personas no hispano hablantes.


El servicio de Asistencia Legal Telefónico, al que se derivarán de forma directa las llamadas que requieran asesoramiento jurídico en Derecho Penal y Derecho de Familia para mujeres víctimas de violencia de género y violencia sexual, ofrecerá información y asesoramiento jurídico inmediato y funcionará de lunes a viernes de 09:00 a 21:00 horas y fines de semanas de 10:00 a 14:00 excepto festivos de la Comunidad Autónoma de Andalucía o de carácter nacional. Para las llamadas que no se atiendan por saturación de la línea del servicio de Asistencia Legal Telefónico, a través del sistema de información ORANTES (aplicación que gestiona las llamadas del 900 200 999) escalará los datos de contacto de la persona usuaria junto al motivo de la consulta para que sea atendida en el momento en que las líneas del Servicio de Asistencia Legal Telefónico se encuentren disponibles, con el objeto de que ninguna llamada quede sin atender.

## 2.2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL ENCARGO.

### 2.2.1. Servicios a prestar.

a).- El nivel I de Atención Telefónico deberá:

- Ofrecer información de los recursos disponibles y respuestas a las demandas en cualesquiera de los aspectos que puedan afectar a las mujeres por serlo y, en particular,

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 31/50	


relacionados con los programas del IAM.

- Atender de forma inmediata a las mujeres en situación de cualquier tipo de violencia contra las mujeres, estableciendo la coordinación entre los recursos de atención de manera que se pueda proporcionar acogimiento inmediato tanto a las víctimas, a sus hijas/os y personas que dependan de la víctima.
- Atender las llamadas donde se denuncian diferentes tipos de violencia contra las mujeres según la normativa vigente al respecto.
- Derivar, de forma inmediata las llamadas referidas a mujeres en situación de agresión sexual que requieran asesoramiento y atención psicológica al servicio específico según protocolo establecido.
- Derivar, de forma inmediata, aquellas llamadas de atención y asistencia a mujeres víctimas de explotación sexual y de trata con fines de explotación sexual y de otras mujeres en contextos de prostitución según protocolo establecido.
- Derivar las llamadas referidas a mujeres en situación de discriminación laboral por razón de sexo que requieran asesoramiento jurídico a los servicios específicos según protocolo establecido.
- Ofrecer información sobre teléfonos de entidades y ONG especializadas que trabajan en Andalucía en la atención y asistencia a mujeres víctimas de explotación sexual y de trata con fines de explotación sexual y de otras mujeres en contextos de prostitución según protocolo establecido.
- Gestionar, a través de la integración con Emergencias 112 Andalucía, los incidentes que estén relacionados con violencia contra las mujeres.
- La intervención de manera directa del Servicio Andaluz Telefónico de Información y Atención a las Mujeres en relación con las peticiones de acogimiento para mujeres víctimas de violencia de género, se realizará las 24 horas del día, todos los días del año.

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

b).- El Nivel II Unidad de Atención Especializada: Servicio Asesoramiento Legal Telefónico y On-Line deberá dar:

- Información y orientación sobre derechos de las mujeres por serlo.
- Atender de forma inmediata, las llamadas referidas a mujeres en situación de violencia de género o violencia sexual consultas relacionadas con derecho de familia que requieran asesoramiento jurídico del Servicio de Asistencia Legal Telefónico, según protocolo establecido.
- Asesoramiento jurídico especializado a las mujeres por serlo, en las siguientes materias del Derecho: en materia de Derecho Penal, Derecho Civil de Familia, Derecho de Extranjería y Derecho Procesal.

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 32/50	

- Informar y en su caso, derivar, a las mujeres víctimas de cualquier tipo de violencia contra las mujeres, que así lo requieran, a otros servicios y recursos existentes para una intervención directa.
- Informar y en su caso, derivar, a las mujeres a servicios específicos de intervención legal inmediata y Turnos de Oficio Especializados sobre Violencia de Género.

### 2.2.2. Recursos Humanos.

SANDETEL deberá contar con el personal formado en los protocolos de gestión del servicio facilitados por el IAM, suficiente y necesario para la prestación del Servicio objeto del Encargo, así como en la herramienta de gestión de interacciones ORANTES.

Las personas que compongan los recursos humanos destinados al desarrollo del Servicio no podrán estar condenadas o incurso en causas relativas a la violencia de género según lo establecido en el artículo 40 de la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género. Además, en ningún caso y bajo ningún concepto podrán cobrar a las usuarias del servicio minutas de honorarios, gastos de establecimiento de llamada, siendo totalmente gratuito, ni derivar o facilitar publicidad de ningún servicio o bufete de asistencia letrada particular.

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

### 2.2.3. Local, sede y medios materiales.


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

### 2.2.4. Aplicación informática e infraestructura telefónica y de soporte.

SANDETEL deberá realizar el mantenimiento de la aplicación ORANTES, cuyo titular es el Instituto Andaluz de la Mujer, así como de las actualizaciones evolutivas que se precisen. Del mismo modo, gestiona la infraestructura técnica de servidores y bases de datos que permiten el funcionamiento adecuado de la aplicación ORANTES.

Este sistema de información (ORANTES) dispone de las funcionalidades necesarias para realizar las siguientes actuaciones:

- Gestión de Contactos entre la ciudadanía y el IAM.
- Gestión de solicitudes de Información.
- Gestión Documental
- Gestión de notificaciones y seguimiento de la calidad del servicio.
- Gestión de noticias y novedades
- Escalado de solicitudes de información entre los agentes de diferentes niveles.

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6Y9NQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 33/50	

- Definición de estructura de tipificación de consultas.
- Seguridad de Información.

Esta herramienta de gestión de contacto tiene las prestaciones propias de Contact Center de última generación: integración de los canales de atención (Teléfono/ Correo/ Web, etc.), Gestor Documental, Publicación de Noticias de Interés, Gestión del trabajo Pendiente, Monitorización on line de la carga de trabajo entrante, Seguimiento de la Calidad del Servicio, Obtención de Datos Estadísticos, etc...Integración de los servicios de Nivel I y Nivel II a través de work flow de trabajo que permita efectuar trazabilidad de las acciones realizadas.

Dispone de acceso vía Web con lo que permite el teletrabajo en caso de contingencias que requieran que el servicio no se pueda prestar en las instalaciones de la empresa adjudicataria.

Es competencia de SANDETEL, tanto el mantenimiento correctivo como la resolución de cualquier incidencia técnica que se origine en la aplicación. Por otro lado, el desarrollo de nuevas funcionalidades a las ya existentes, requerirán la aprobación de la Dirección de Proyecto puesto que estarán asociadas a una estimación de horas en función de los requerimientos y nuevas funcionalidades que precise la aplicación.

La infraestructura que requiere la línea asociada de telefonía, precisa de las siguientes operaciones:

- Configuración de la centralita telefónica para el servicio.
- Integración telefónica en el sistema de numeración de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.
- Dotación de línea de voz y datos en los puestos de trabajo.
- Licencias telefónicas para las/os agentes del servicio.
- Interconexión de redes privadas.
- Servidores de aplicaciones y bases de datos.


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

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

### 3. ORGANIZACIÓN Y SEGUIMIENTO.

#### 3.1 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.

El trabajo se organizará bajo la forma de un proyecto. Es un objetivo prioritario de la Junta de

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 34/50	

Andalucía asegurar la calidad de los trabajos realizados. La organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que le permita obtener un seguimiento formal del avance del proyecto.

Debe existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada, y cada función tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento.

El Instituto Andaluz de la Mujer ejercerá la superior dirección de los trabajos y designará a la persona Responsable del Proyecto (Director/a de Proyecto). SANDETEL, nombrará a un interlocutor/a encargado de la supervisión y gestión del proyecto (Jefe/a de Proyecto).

Se establecen las siguientes figuras y órganos de dirección del proyecto:

-Director/a de Proyecto.

-Jefe/a del Proyecto.

-Equipo de proyecto.

Las funciones y responsabilidades serán:


#### **Director/a de Proyecto.**

Será designado por el Instituto Andaluz de la Mujer, siendo sus funciones y responsabilidades:

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Aprobar el Programa de realización de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Jefe/a del Proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el seguimiento del Programa de realización de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este Documento.
- Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada, tanto en los productos finales, como en la realización de las fases, módulos, actividades y tareas.
- Aprobar la participación en el proyecto de las personas equipo del proyecto aportado por la empresa adjudicataria, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo (tanto del Jefe/a de Proyecto como del equipo del Proyecto) si a su juicio su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los trabajos.

Una vez aprobada por el Director/a del Proyecto la composición del equipo de trabajo, aportado por la empresa adjudicataria, el Jefe/a de Proyecto tiene la obligación de mantenerle informado sobre cualquier modificación que se pueda producir en el equipo de trabajo. Estas modificaciones no podrán llevarse a efecto sin la aprobación expresa del Director/a del Proyecto.

- Aprobar los resultados parciales y totales de la realización del proyecto; a estos efectos deberá recibir y analizar los resultados y documentación elaborados a la finalización de cada etapa, pudiendo introducir las modificaciones o correcciones oportunas antes del

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YnQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 35/50	

comienzo de las siguientes, requiriéndose su aprobación final.

**Jefe/a de Proyecto.**

Es aportado por SANDETEL, siendo su responsabilidad la ejecución de los trabajos. Además, tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el Programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones del Director/a del Proyecto.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con la Junta de Andalucía en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Proponer al Director/a del Proyecto las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Presentar al Director/a del Proyecto, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.
- Realizar la gestión del proyecto en las condiciones más eficaces y rentable para los intereses del Instituto Andaluz de la Mujer haciendo hincapié en el cumplimiento de los indicadores y dentro del marco presupuestario.
- Participación en el desarrollo estratégico y táctico dentro de la Dirección del Proyecto.
- Revisar las cargas de trabajo de cada Unidad.
- Análisis y seguimiento de las estadísticas del servicio.

**Equipo de Proyecto.**

El equipo de proyecto será el responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del presente proyecto.


SANDETEL aportará un equipo de trabajo integrado por un Jefe/a de Proyecto y de cuantas personas técnicas de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarias.

El Teléfono Andaluz de Atención e Información de las Mujeres está estructurado con distintas unidades de trabajo que desarrollan las siguientes actuaciones:

**Nivel I / Unidad de Atención**

Responsables de la atención telefónica a las personas usuarias de la línea 900 200 999, detallándose las siguientes actividades:

- La atención inicial de las llamadas que entren en el servicio para consultas de carácter general y de violencia contra las mujeres.
- Proporcionar los recursos necesarios disponibles a las usuarias. Derivar de forma automática a los Centros Provinciales del IAM y a aquellos servicios del IAM, las demandas de su competencia según marca protocolo.
- Gestionar directamente el proceso de acogimientos cuando se precise.
- Gestionar, a través de la integración con Emergencias 112 Andalucía, los incidentes que estén relacionados con violencia contra las mujeres.
- Reportar aquellas llamadas que sean relevantes (Llamadas significativas)
- Recopilar los datos posibles, también a efectos estadísticos

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 36/50	



- En la atención telefónica de la llamada las/os agentes telefónicos del 900 200 999 gestionarán de acuerdo con las siguientes características:
  - ✓ Escucha activa de la situación.
  - ✓ Sondeo acerca de las circunstancias que sufre la persona usuaria.
  - ✓ Identificación, en el relato de la persona usuaria, de las necesidades de atención e información.
  - ✓ Identificación de las posibles situaciones de riesgo y necesidades.
  - ✓ Información a la persona usuaria ofreciendo puntos de apoyo emocional y de refuerzo para la toma de decisiones, o bien pautas para ayudar y atender a la víctima.
  - ✓ Información sobre los recursos del Instituto Andaluz de la Mujer del lugar de residencia de la víctima o de la localidad más cercana a su lugar de residencia para su atención, seguimiento y recuperación.
  - ✓ Ofrecimiento del Servicio para futuras consultas.
  - ✓ Reflejar todos los datos que programa Orante requiera.

**Nivel II / Unidades de Atención Especializadas**

Serán responsables de:

- Responder en tiempo y forma a las demandas de las personas usuarias que precisen la atención de las unidades de atención especializada.
- Reflejar todos los datos que el programa Orantes requiera.
- Confeccionar la documentación de apoyo de Nivel I (manuales, instrucciones de trabajo, operativa, preguntas frecuentes) y actualizar la existente.
- Filtrar y escalar las cuestiones reportadas por Nivel I que tengan que ser consultadas y/o solucionadas por el Instituto Andaluz de la Mujer.
- Elaboración de informes de interés para el 900 200 999.
- Publicación de novedades y noticias de interés para la línea 900 200 999.

**Nivel III / Coordinador/a de operaciones /Control de Calidad**

Serán responsables de:

- Revisar y controlar las interacciones que se llevan a cabo entre las unidades de atención del 900 200 999.
- Revisar y atender las reclamaciones, además de proponer medidas preventivas y correctivas para la solución de no conformidades.
- Planificar las formaciones nuevas y de reciclaje.
- Revisar, conjuntamente con los Niveles II, documentación del servicio para detectar necesidad de actualización o creación.
- Seguimiento y control del desempeño de la unidad de atención telefónica.
- Elaborar informes de seguimiento.
- Elaboración de reportes diarios e informes mensuales y anuales, además de informes de procedimientos específicos.
- Llevar a cabo las actuaciones necesarias para el control de la calidad del servicio

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 37/50	

prestado.

- Revisar las cargas de trabajo de cada Unidad.
- Análisis y seguimiento de las estadísticas del servicio.

### **Unidad de desarrollo**

Serán responsables de:


- Mantenimiento, evolutivo, correctivo del sistema de información de gestión de interacciones que gestiona las solicitudes de servicio (ORANTES).
- Realización de extracciones de datos para el análisis y gestión del Servicio.

### **Unidad de Infraestructura Técnica**

SANDETEL suministra y gestiona toda la infraestructura técnica necesaria para la prestación de los servicios anteriormente descritos:

- Suministro y soporte a las comunicaciones de Red Corporativa de la Junta de Andalucía, así como del Hardware y Software de la Infraestructura de Contact Center: ACD (Distribuidor automático de llamadas, Herramientas de Reporting de Actividad etc. Servicios de Monitorización y Vigilancia 24x7 para garantizar la disponibilidad de la infraestructura técnica).
- Provisión y/ modificación de servicios sobre la infraestructura de Contact Center. Atención de peticiones y consultas realizadas por las personas usuarias.
- Gestión, registro y tratamiento de incidencias detectadas por el sistema de monitorización propio, así como de las comunicadas por las personas usuarias a través de las herramientas de ticketing, llamadas telefónicas o correo electrónico.
- Definición e implantación del sistema de monitorización de los servicios de Contact Center.
- Configuración de alarmas sobre las infraestructuras de Contact Center e infraestructuras de alojamiento.
- Gestión, registro, seguimiento y ejecución de trabajos programados sobre las infraestructuras.
- Coordinación con el cliente, gestión de las comunicaciones y avisos.
- Soporte técnico de nivel 2 en la resolución de incidencias, provisión de nuevos servicios, atención de peticiones y gestión de trabajos programados.
- Documentación de actividades, redacción de procedimientos e instrucciones técnicas para la correcta ejecución de trabajos sobre las infraestructuras de Contact Center.
- Definición, desarrollo e implantación de informes y cuadro de mandos con los indicadores definidos por el Organismo.
- Gestión de contratos de Soporte Técnico a las Infraestructuras, licitación y seguimiento, de manera que se garantice la disponibilidad de dichas Infraestructuras SANDETEL.

Dada la duración del encargo y la evolución permanente de la tecnología en el área que nos ocupa, será responsabilidad de SANDETEL mantener unos planes de formación permanente al personal que ofrezca para que pueda dar respuesta suficiente a los diferentes cambios

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YnQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 38/50	

tecnológicos que se pudieran plantear en el transcurso de este contrato.

El Instituto Andaluz de la Mujer a través de la persona Responsable de Proyecto, coordinará las actuaciones oportunas para que el equipo de trabajo disponga de toda la documentación (manuales, diseños técnicos, documentos técnicos, normativa, etc..) necesaria para la buena marcha del proyecto.

El equipo dispondrá de los accesos necesarios a un entorno de pruebas con el fin de que puedan realizar las prácticas que consideren oportunas para su formación y puedan disponer de una herramienta de simulación de incidencias.

La formación del equipo de trabajo tanto en tramitación como en uso de herramientas correrá a cargo de SANDETEL. Si a lo largo de la ejecución del encargo se produjeran cambios en las herramientas de uso del Teléfono Andaluz de Atención a las Mujeres, la formación al equipo de trabajo también correrá a cargo de SANDETEL.

### 3.2. CONTROL Y SEGUIMIENTO.


Durante la ejecución de los trabajos objeto de la encomienda, SANDETEL se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Instituto Andaluz de la Mujer a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizadas para resolverlos.

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- Reuniones de seguimiento, con la periodicidad que el/la Director/a de Proyecto del IAM estime oportuna, del responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y del Director/a del Proyecto o persona en quien delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
- Tras las Reuniones de seguimiento, el/la Director/a del Proyecto podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.
- Independientemente de las Reuniones de Seguimiento, en cualquier momento a lo largo de la duración del proyecto, podrán tener lugar Revisiones Técnicas, para tratar temas puntuales.

#### 3.2.1. Seguimiento y Jefatura de Proyecto.

SANDETEL deberá mantener la coordinación y comunicación con el IAM en relación con la prestación del Servicio y, especialmente, una coordinación permanente sobre el servicio de

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 39/50	

atención de acogida en los casos de mujeres residentes en Andalucía o a las mujeres andaluzas que residan en el resto del territorio nacional español que sean víctimas de violencia de género que necesitan urgentemente salir de su entorno y garantizar su seguridad por existir un grave riesgo para su vida y las de sus hijas e hijos, así como en relación con las llamadas más significativas. Todo ello se llevará a cabo conforme a las instrucciones que al respecto se dicten por el IAM, por medio de la persona que se designa para dirigir la actuación en la resolución del Encargo.

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

La frecuencia de las reuniones, a las que se hace referencia en el párrafo anterior, será con la periodicidad que el/la Director/a de Proyecto del IAM estime oportuna.

### 3.2.2. Elaboración de informes.

Es necesario disponer de una explotación estadística de datos que permita el análisis de la información recopilada en la misma, de forma muy versátil y ágil, combinando periodos y parámetros de análisis diversos, esta complejidad de suministro de información hoy es posible gracias a la aplicación actual ORANTES.


De la prestación del Servicio SANDETEL, deberá presentar al menos los siguientes informes cualitativos y cuantitativos con sus correspondientes bases de datos, extraídos del sistema de información ORANTES:

#### 1. Informes de seguimiento.

Se ofrecerá en los informes un análisis de los resultados y los siguientes datos estadísticos de las llamadas recibidas:

- Perfil de las personas usuarias (edad, estado civil, número de hijas/os, nivel de estudios, situación laboral, lugar de residencia y nacionalidad de origen).
- Motivo de la llamada, diferenciando por gestión y consulta y por materias o tipos de consultas.
- Procedencia de llamada; las nacionales y la pertenencia a una determinada Comunidad Autónoma.
- Conocimiento y utilización del Servicio.
- Distribución de las llamadas (meses, días de la semana y por horas), especificando los temas de consulta o motivos de las llamadas.
- Servicio de teleinterpretación, por idiomas, provincias, tipo de consulta y duración.
- Y aquellos datos sobre los que el IAM valore sean necesarios tener información.

La periodicidad será:

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 40/50	



- Mensual.
- Acumulado del primer trimestre.
- Acumulado del primer semestre.
- Acumulado hasta fin tercer trimestre.
- Acumulado hasta fin mes octubre.
- Acumulado anual especificando además los resultados por provincias.
- Comparativa mensual acumulada con el ejercicio inmediatamente anterior.

Dichos Informes deberán entregarse preferentemente en los primeros cinco días del mes siguiente de periodo al que vayan a ser referidos, con informe de valoraciones de resultados.

2. De las llamadas más significativas.

Se realizarán informes en los que se transcribirán de forma resumida las llamadas más significativas, especialmente las relativas a los acogimientos urgentes por violencia de género, de agresiones sexuales, así como de otros tipos de violencia contra las mujeres.

**4. CALIDAD.**

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

- Control de la Prestación del Servicio.
- Inspecciones Técnicas trimestrales y Cliente Misterioso en todos los canales.
- Pruebas de homogeneidad y Calidad de la respuesta emitida.
- Control de los tiempos de atención a través de los distintos canales de atención, con el objetivo de detectar tiempos elevados y establecer medidas de corrección si se consideran necesarios.
- Coordinación del Grupo de discusión y puesta en común de temáticas del Servicio.
- Control de Incidencias: Técnicas, RRHH, Documentales etc..
- Control de Infraestructura.
- Emisión mensual y trimestral de informes de seguimiento.
- Inspecciones de la prestación del Servicio: Acciones de Mejora, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
- Análisis y respuesta a reclamaciones en la gestión del servicio

**5. CLÁUSULAS GENERALES.**

**5.1. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

La información a la que tenga acceso SANDETEL como consecuencia del encargo tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito del Instituto Andaluz de la Mujer.

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6Y9NQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 41/50	

Todo el personal involucrado en la prestación del servicio se comprometerá a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados y que sean concernientes a la prestación.

En particular, será considerado como información confidencial todo el conocimiento o saber hacer resultante de la ejecución de los servicios prestados, debiendo el prestatario mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del proyecto.

### 5.2. LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS.

Los medios materiales que necesite el equipo del proyecto correrán por cuenta de SANDETEL.

Los trabajos se desarrollarán en las dependencias de la empresa prestataria, debiendo poner ésta todos los medios necesarios para desarrollar adecuadamente el objeto de este trabajo, tanto de oficinas, equipamiento informático (microinformático y servidores) y comunicaciones (conexión a la Red Corporativa de la Junta de Andalucía). Correrán por cuenta de la empresa prestataria los medios materiales que necesite el equipo del proyecto.

Por petición del director/a del encargo y para la óptima realización del proyecto, existe la posibilidad de que algunos trabajos se deban desarrollar en instalaciones propias del Instituto Andaluz de la Mujer.


### 5.3. PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN.

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

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

### 5.4. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los servicios que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 42/50	

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

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

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


### 5.5. GESTIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS Y CONTROL DE ACCESOS.

En virtud de lo establecido en el artículo 14.4 del Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, para corregir, o exigir responsabilidades en su caso, cada persona usuaria que acceda a la información del sistema debe estar identificada de forma única, de modo que se sepa, en todo momento, quién recibe derechos de acceso y de qué tipo son éstos. El certificado electrónico podrá utilizarse como medio de autenticación de usuarios, si bien no de modo exclusivo, debiéndose disponer de un medio de autenticación alternativo a su utilización.

### 5.6. USO DE INFRAESTRUCTURA Y HERRAMIENTAS CORPORATIVAS.

Se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía tenga la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización. Se considerarán, entre otras, las siguientes:

- Web del Instituto Andaluz de la Mujer y todos los portales que de ella cuelgan
- Aplicación ORANTES del Instituto Andaluz de la Mujer
- Consigna Junta de Andalucía
- Correo Corporativo de la Junta de Andalucía
- Aplicación Dispatcher de Emergencias 112 Andalucía


Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 43/50	

## 6. VALORACIÓN ECONÓMICA.

A continuación, se detalla la valoración económica para el Servicio Andaluz Telefónico de Atención e Información a las Mujeres, 900 200 999.

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 encargos que reciba de los poderes adjudicadores al amparo de lo establecido en la ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, siendo de aplicación las tarifas actualizadas a fecha de 02 de agosto de 2024, mediante la Resolución de la Agencia Digital de Andalucía de actualización de las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A, medio propio, en ejecución de los Encargos que reciba de la poderes adjudicadores.

El coste del servicio se representa en la siguiente tabla resumen en base a la siguiente estimación de consumos:

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YQNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 44/50	

Periodo 01/10/2025 a 30/09/2027

Operación del servicio

Servicio	Concepto facturabile	Facturación	Cód. producto	Tarifa Nueva (R240606)	Unidades /Mes	meses	AÑO 2025		AÑO 2026		AÑO 2027		TOTAL PERIODO 2 AÑOS		
							OCTUBRE 25 A NOVIEMBRE 25		DICIEMBRE 25 A NOV 26		DIC 25 A SEPT 27				
							Precio Total mes	Precio Total periodo	Precio Total mes	Precio Total periodo	Precio Total mes	Precio Total periodo			
Servicio Centro de Atención a la Ciudadanía	24x7 5	Mensual	S-SAC-029	5.836,37 €	2	2	11.672,74 €	23.345,48 €	12	11.672,74 €	140.072,88 €	10	11.672,74 €	116.727,40 €	280.145,76 €
Servicio Centro de Atención a la Ciudadanía	24x7 8	Mensual	S-SAC-032	9.053,56 €	3,50	2	31.687,46 €	63.374,92 €	12	31.687,46 €	380.249,52 €	10	31.687,46 €	316.874,60 €	760.499,04 €
Servicio Centro de Atención a la Ciudadanía	Recargo Horario nocturno 24x7	Mensual	S-SAC-024	214,48 €	9	2	1.930,32 €	3.860,64 €	12	1.930,32 €	23.163,84 €	10	1.930,32 €	19.303,20 €	46.327,68 €
							45.290,52 €	90.581,04 €		45.290,52 €	543.486,24 €		45.290,52 €	452.905,20 €	1.086.972,48 €

Nivel 2 Atención

Servicio Segundo Nivel Funcional Avanzado	Servicio Nivel II Atención Especializada	Mensual	S-N2C-002	5.057,92 €	2	2	10.115,84 €	20.231,68 €	12	10.115,84 €	121.390,08 €	10	10.115,84 €	101.158,40 €	242.780,16 €
							10.115,84 €	20.231,68 €		10.115,84 €	121.390,08 €		10.115,84 €	101.158,40 €	242.780,16 €

Unidad Coordinación/ Calidad

Servicio de Calidad para Contact Centers y Centros de Atención a Usuarios	Servicio Calidad Contact Center Avanzado	Mensual	S-QCC-002	5.695,62 €	1	2	5.695,62 €	11.391,24 €	12	5.695,62 €	68.347,44 €	10	5.695,62 €	56.956,20 €	136.694,88 €
							5.695,62 €	11.391,24 €		5.695,62 €	68.347,44 €		5.695,62 €	56.956,20 €	136.694,88 €

Interpretación Telefónica

Servicio de Interpretación telefónica (Teleinterpretación)	CP03013-1.000 Minutos de Teleinterpretación en 51 idiomas	Mensual	S-TIT-004	2.193,25 €	0,49	2	1.074,69 €	2.149,39 €	12	1.074,69 €	12.896,31 €	10	1.074,69 €	10.746,93 €	25.792,62 €
							1.074,69 €	2.149,39 €		1.074,69 €	12.896,31 €		1.074,69 €	10.746,93 €	25.792,62 €

Aplicación Gestión Interacciones

Alojamiento Aplicación Gestión Interacciones

Servidores Virtuales	SERVIDOR VIRTUAL (1)	Mensual	S-ISV-001	79,55	1	2	79,55 €	159,10 €	12	79,55 €	954,60 €	10	79,55 €	795,50 €	1.909,20 €
Servidores Virtuales	AMPLIACIÓN PROCESAMIE	Mensual	S-ISV-004	8,5	5	2	42,50 €	85,00 €	12	42,50 €	510,00 €	10	42,50 €	425,00 €	1.020,00 €
Servidores Virtuales	AMPLIACIÓN PROCESAMIE	Mensual	S-ISV-005	3,5	5	2	17,50 €	35,00 €	12	17,50 €	210,00 €	10	17,50 €	175,00 €	420,00 €
Servidores Virtuales	AMPLIACIÓN DISCO HDD	Mensual	S-ISV-006	0,11	2843,77	2	312,81 €	625,63 €	12	312,81 €	3.753,78 €	10	312,81 €	3.128,15 €	7.507,55 €
Servidores Virtuales	DISEÑO Y ARQUITECTUR	Mensual	S-OTP-001	57,49	3,28	2	188,57 €	377,13 €	12	188,57 €	2.262,81 €	10	188,57 €	1.885,67 €	4.525,61 €
Servidores Virtuales	SERVIDOR VIRTUAL (1)	Mensual	S-SVG-001	101,5	4	2	406,00 €	812,00 €	12	406,00 €	4.872,00 €	10	406,00 €	4.060,00 €	9.744,00 €
Servidores Virtuales	PETICIÓN CORTA	Mensual	S-SVG-009	27,33	1	2	27,33 €	54,66 €	12	27,33 €	327,96 €	10	27,33 €	273,30 €	655,92 €
Servidores Virtuales	PETICIÓN MEDIA	Mensual	S-SVG-010	49,21	1	2	49,21 €	98,42 €	12	49,21 €	590,52 €	10	49,21 €	492,10 €	1.181,04 €
Servidores Virtuales	PETICIÓN LARGA	Mensual	S-SVG-011	76,53	1	2	76,53 €	153,06 €	12	76,53 €	918,36 €	10	76,53 €	765,30 €	1.836,72 €
							1.200,00 €	2.400,00 €		1.200,00 €	14.400 €		1.200,00 €	12.000 €	28.800 €





Las siguientes tablas desglosan, por años, la capacidad contratada de interacciones; volumen de solicitudes de servicio registradas en la aplicación de gestión que se hayan recibido/ emitido por cualquiera de los canales de atención (teléfono / correo electrónico y Web) y tiempo medio de operación de la solicitud de servicio (TMO<sub>r</sub>) de 18 minutos.

AD 2025


Código	Descripción								
	Servicio	Modalidad	Hr./día	Capacidad nominal	TMA/TMO multicanal	C	Interacciones.*C	Unidades	
					<b>TMO referencia</b>		<b>0:02:00</b>		
S-SAC-029	Atención a la Ciudadanía	24X7 5	5	3.420	0:18:00	0,11	380	2	
S-SAC-032	Servicio Centro de Atención a la Ciudadanía	24x7 8	8	5.472			608	3,5	
<b>Subtotal Capacidad Mensual Tramitación Interacciones Registradas</b>							<b>2.888</b>		
<b>Nº Mensualidades</b>							2,5		
<b>Total Capacidad</b>							<b>7.220</b>		

AD 2026

Código	Descripción								
	Servicio	Modalidad	Hr./día	Capacidad nominal	TMA/TMO multicanal	C	Interacciones.*C	Unidades	
					<b>TMO referencia</b>		<b>0:02:00</b>		
S-SAC-029	Servicio Centro de Atención a la Ciudadanía	24X7 5	5	3.420	0:18:00	0,11	380	2	
S-SAC-032	Servicio Centro de Atención a la Ciudadanía	24x7 8	8	5.472			608	3,5	
<b>Subtotal Capacidad Mensual Tramitación Interacciones Registradas</b>							<b>2.888</b>		
<b>Nº Mensualidades</b>							12		
<b>Total Capacidad</b>							<b>34.656</b>		

AD 2027

Código	Descripción								
	Servicio	Modalidad	Hr./día	Capacidad nominal	TMA/TMO multicanal	C	Interacciones.*C	Unidades	
					<b>TMO referencia</b>		<b>0:02:00</b>		
S-SAC-029	Servicio Centro de Atención a la Ciudadanía	24X7 5	5	3.420	0:18:00	0,11	380	2	
S-SAC-032	Servicio Centro de Atención a la Ciudadanía	24x7 8	8	5.472			608	3,5	
<b>Subtotal Capacidad Mensual Tramitación Interacciones Registradas</b>							<b>2.888</b>		
<b>Nº Mensualidades</b>							9,5		
<b>Total Capacidad</b>							<b>27.436</b>		

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 46/50	

Presupuesto del encargo, con una identificación de los servicios que estimamos serán contratados con terceros:

PRESUPUESTO IAM	AÑO 2025 (2 meses)	AÑO 2026 (12 meses)	AÑO 2027 (10 meses)	IMPORTE TOTAL ENCARGO	COSTES INTERNOS	COSTES EXTERNOS
Unidad Nivel 1 y II Atención Especializada	110.812,72 €	664.876,32 €	554.063,60 €	1.329.752,64 €	199.546,85 €	1.130.205,79 €
Unidad Coordinación / Calidad	11.391,24 €	68.347,44 €	56.956,20 €	136.694,88 €	35.533,37 €	101.161,51 €
Teleinterpretación	2.149,39 €	12.896,31 €	10.746,93 €	25.792,62 €	1.459,96 €	24.332,66 €
Alojamiento Servidores Aplicación	2.400,00 €	14.400,00 €	12.000,00 €	28.800,00 €	28.800,00 €	0,00 €
	<b>126.753,35 €</b>	<b>760.520,07 €</b>	<b>633.766,73 €</b>	<b>1.521.040,15 €</b>	<b>265.340,18 €</b>	<b>1.255.699,96 €</b>

Servicio	Concepto facturable	Facturación	Cód. producto	Tarifa Nueva [R250721]	Nº UNIDADES	IMPORTE ENCARGO	PREVISIÓN COSTES EXTERNOS
UNIDAD NIVEL 1 Y II ATENCIÓN ESPECIALIZADA	24X7 S	Mensual	5-SAC-029	5.836,37 €	2	280.145,76 €	235.800,92 €
	24x7 B	Mensual	5-SAC-032	9.053,96 €	3,50	760.499,04 €	640.118,09 €
	RECARGO HORARIO NOCTURNO 24X7	Mensual	5-SAC-024	214,48 €	9	46.327,68 €	38.994,38 €
	SERVICIO NIVEL II ATENCIÓN ESPECIALIZADA	Mensual	5-N2C-002	5.057,92 €	2	242.780,16 €	215.292,41 €
UNIDAD COORDINACIÓN / CALIDAD	SERVICIO CALIDAD CONTACT CENTER AVANZADO	Mensual	5-QCC-002	5.695,62 €	1	136.694,88 €	101.161,51 €
TELEINTERPRETACIÓN	BOÑO MINUTOS DE TELEINTERPRETACIÓN	Mensual	5-TIT-004	2.193,25 €	0,49	25.792,62 €	24.332,66 €
ALOJAMIENTO SERVIDORES APLICACIÓN	SERVIDOR VIRTUAL (1 VCPU, 1GB RAM, 40GB HDD) NO GE	Mensual	5-ISV-001	79,55 €	1	1.909,20 €	- €
	AMPLIACIÓN PROCESAMIENTO SERVIDOR VIRTUAL	Mensual	5-ISV-004	8,90 €	5	1.020,00 €	- €
	AMPLIACIÓN PROCESAMIENTO SERVIDOR VIRTUAL	Mensual	5-ISV-005	3,90 €	5	420,00 €	- €
	AMPLIACIÓN DISCO HDD SERVIDOR VIRTUAL	Mensual	5-ISV-006	0,11 €	2843,798	7.507,52 €	- €
	DISEÑO Y ARQUITECTURA	Mensual	5-OTP-001	57,49 €	3,28	4.525,61 €	- €
	SERVIDOR VIRTUAL (1 VCPU, 1GB RAM, 40GB HDD) GESTI	Mensual	5-SVG-001	101,50 €	4	9.744,00 €	- €
	PETICIÓN CORTA	Mensual	5-SVG-009	27,33 €	1	655,92 €	- €
	PETICIÓN MEDIA	Mensual	5-SVG-010	49,21 €	1	1.181,04 €	- €
	PETICIÓN LARGA	Mensual	5-SVG-011	76,53 €	1	1.836,72 €	- €
						<b>1.521.040,15 €</b>	<b>1.255.699,96 €</b>



## ANEXO II

### TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL SERVICIO ANDALUZ TELEFÓNICO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS MUJERES, 900 200 999.

#### **A) Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar**


El tratamiento consistirá en: recogida de datos en la herramienta de gestión de interacciones del servicio Andaluz Telefónico de Información y Atención a las Mujeres, 900 200 999. La finalidad y el alcance del tratamiento consiste en “Atención a las personas usuarias del Teléfono de Información y Atención a las Mujeres del Instituto Andaluz de la Mujer”

El personal adscrito por SANDETEL, para proporcionar las prestaciones establecidos en la resolución de encargo a la que corresponde el presente Anexo, puede tratar Datos Personales. Los Datos Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance encargado.

#### **B) Colectivos y Datos Tratados**

Los colectivos de interesados y Datos Personales tratados a las que puede tener acceso SANDETEL son:

<b>Tratamientos y principales colectivos de interesados:</b>	<b>Principales colectivos de interesados:</b>	<b>Datos Personales del tratamiento a los que se puede acceder:</b>
Datos personales tratados en la atención de la línea 900 del teléfono de atención e información a las Mujeres, 900 200 999	Personas Usuarias de la línea 900 200 999 que precisan atención especializada	Nombre, teléfono, nacionalidad, características personales, económicos, financieros.
Datos personales tratados en la atención de la línea 900 para acogimientos de mujeres víctimas de violencia de género	Mujeres de Acogidas	Nombre y apellidos, dirección, teléfono, DNI/NIE, nacionalidad, características personales, económicos, financieros..
Datos personales tratados en la atención de la línea 900 para derivar situaciones de violencia a la Fiscalía	Mujeres presuntas víctimas de Violencia de Género	Nombre y apellidos, dirección, teléfono, DNI/NIE, nacionalidad, características personales, económicos, financieros.
Datos personales tratados en la atención de la línea 900 para derivar situaciones de violencia a la Fiscalía	Personas Denunciantes	Nombre y apellidos, teléfono, DNI/NIE y dirección.
Datos personales tratados en la atención de la línea 900 para derivar situaciones de violencia a la Fiscalía	Personas presuntamente Agresoras	Nombre y apellidos, teléfono, DNI/NIE y dirección.

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCERO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 48/50	

### C) Elementos del tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá: (márquese lo que proceda):

<input checked="" type="checkbox"/> Recogida (captura de datos)	<input type="checkbox"/> Registro (grabación)	<input type="checkbox"/> Estructuración
<input type="checkbox"/> Modificación	<input type="checkbox"/> Conservación (almacenamiento)	<input type="checkbox"/> Extracción (retrieval)
<input checked="" type="checkbox"/> Consulta	<input type="checkbox"/> Cesión	<input type="checkbox"/> Difusión
<input type="checkbox"/> Interconexión (cruce)	<input type="checkbox"/> Cotejo	<input type="checkbox"/> Limitación
<input checked="" type="checkbox"/> Supresión	<input type="checkbox"/> Destrucción (de copias temporales)	<input checked="" type="checkbox"/> Conservación (en sus sistemas de inf.)
<input type="checkbox"/> Duplicado	<input type="checkbox"/> Copia (copias temporales)	<input type="checkbox"/> Copia de seguridad
<input type="checkbox"/> Recuperación	<input type="checkbox"/> Otros (especificar):	

### D) Disposición de los datos al terminar la prestación


Una vez finalice el encargo, SANDETEL debe:

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

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

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

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


Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 49/50	

**E) Medidas de seguridad**

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

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

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

Puede verificar la integridad 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	OLGA MARIA CARRION MANCEBO	29/09/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ3Z65NFETHC6YNNQ8T7BQWYCZJ	PÁG. 50/50	