

Anexo II (a)

ACUERDO DE 27 DE MAYO DE 2025, DEL CONSEJO DE GOBIERNO, POR EL QUE SE ESTABLECE NUEVO LÍMITE PARA LOS COMPROMISOS DE GASTOS A ADQUIRIR EN LA ANUALIDAD 2026 DEL SERVICIO AUTOFINANCIADA, EN LA SECCIÓN PRESUPUESTARIA AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA.

RELACIÓN DE DOCUMENTOS (Orden cronológico)

TODOS LOS DOCUMENTOS DEL EXPEDIENTE SON ACCESIBLES

Nº de orden	Denominación del documento
1	Memoria justificativa.

En virtud de lo establecido en el Acuerdo de 17 de diciembre de 2013, del Consejo de Gobierno, por el que se adoptan medidas para la transparencia del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, y dando cumplimiento a las Instrucciones de coordinación para asegurar la homogeneidad en el tratamiento de la información en cumplimiento de lo establecido en el citado Acuerdo, se emite la presente propuesta sobre la aplicación de los límites de acceso de los documentos que integran el expediente relativo al asunto.

Fdo.: Amelia Martínez Sánchez
Viceconsejera de Economía, Hacienda y Fondos Europeos



Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	AMELIA IGNACIA MARTINEZ SANCHEZ	27/05/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmJ2YMDX5C6T8WHAHAGJR8GG75U	PÁG. 1/1	

MEMORIA JUSTIFICATIVA Y ECONÓMICA DE LA PROPUESTA DE MODIFICACIÓN PRESUPUESTARIA DE TIPO AMPLIACIÓN DE LÍMITE DE ANUALIDAD FUTURA QUE AFECTA AL CAPÍTULO II DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO 31R DE LA AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA.

La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía propone la presente modificación presupuestaria del tipo ampliación de límite de anualidad futura 2026 que afecta al Capítulo II del programa presupuestario 31R, dentro del marco establecido por el Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Hacienda Pública de la Junta de Andalucía y demás normativa vigente al respecto.

I. Transferencia de crédito para llevar a cabo el encargo de ejecución a través de la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.M.P. (SANDETEL), para los Servicios Telefónicos y vinculados a la Atención Social de la Ciudadanía de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

Antecedentes.

La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (en adelante la Agencia), en el ejercicio de sus competencias, concretamente las establecidas en el artículo 9.1 de sus Estatutos aprobados mediante el Decreto 101/2011, de 19 de abril, tiene asignada la gestión de diversos servicios de atención social, que se materializan en los Servicios Telefónicos de Atención Social a la Ciudadanía.

Para optimizar, facilitar y mejorar la atención personalizada y garantizar una mayor calidad de los servicios, se acordó derivar estas líneas de atención a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL) aplicando criterios de rentabilidad económica al operar con unos criterios diferentes de los de mercado repercutiendo los costes reales sin margen de beneficio, realizando la parte esencial de su actividad para la Administración de la que es medio propio.

Para ello, se formalizó la Resolución de la Dirección Gerencia de la Agencia de fecha 5 de julio de 2024, por la que se encarga a SANDETEL, la ejecución de los servicios telefónicos y vinculados de atención social a la ciudadanía.

Dicho encargo se encuentra definido en el Proyecto Técnico de fecha 3 de julio de 2024, y está amparado en el carácter de SANDETEL como medio propio personificado y servicio técnico de la Administración de la Junta de Andalucía, cumpliendo así con los requisitos del artículo 32 de la Ley



9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, así como con el artículo 53 bis de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

El importe total del encargo asciende a 2.303.449,20 euros, distribuido en las siguientes anualidades y partida presupuestaria 1851010000 G/31R/22830/00 01 "A SOC. AND. PARA DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES S.A. (SANDETEL)", tal y como queda reflejado en el expediente contable CONT 2024 121742958.

ANUALIDAD	IMPORTE
2024	479.885,25 €
2025	1.151.724,60 €
2026	671.839,35 €
TOTAL	2.303.449,20 €

La presente memoria tiene como objeto justificar y detallar las modificaciones que son necesarias llevar a cabo en el mencionado encargo de ejecución a SANDETEL, redimensionando la gestión y ampliando el alcance de los servicios con la incorporación de un nuevo Teléfono para la detección de las situaciones de Soledad no Deseada que afectan a las Personas Mayores en Andalucía.

Modificación del encargo.

Ampliación técnica del encargo

Una vez analizados los datos ofrecidos durante los seis primeros meses del encargo de ejecución, desde la Agencia, en consenso con SANDETEL, se ha implantado una serie de medidas que pretenden alcanzar unos mejores resultados en la gestión de los servicios de atención social. Sin embargo, estas medidas resultan ser insuficientes para alcanzar unos criterios óptimos de calidad del servicio con ajuste a los requisitos técnicos del encargo, por lo que es necesario optimizar la capacidad técnica del mismo, para permitir el aumento del número de interacciones posibles para alcanzar mejores Tiempos Medios de Atención y minimizar además las Tasas de Abandono en los Servicios críticos.

Lo anterior implica ampliar la capacidad de la unidad de recepción de llamadas o Nivel 1 de atención telefónica, para incrementar el número de interacciones mensuales; así como reforzar el Nivel 2 de gestión que da soporte especializado en los servicios, con la incorporación de una persona de perfil especializado.



Por otro lado, se contempla la necesidad de incorporar en las tareas de Nivel 1 de atención, la respuesta a la cuenta de correo taj65.assda@juntadeandalucia.es, al ser el Teléfono para información y trámite sobre la Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco uno de los teléfonos que en la actualidad presenta una mayor tasa de abandono. De esta manera, se pretende ofrecer a la ciudadanía un canal de información alternativo a la línea de atención telefónica que ofrezca una respuesta escrita en el tiempo esperado a su demanda de información.

Además, con el mismo propósito de bajar sustancialmente el volumen de llamadas perdidas en este teléfono se prevé la implantación de un Asistente Conversacional al Teléfono de Información de la Tarjeta Andalucía Junta 65, un sistema de información automático que responderá a los principales motivos de consulta.

Las modificaciones detalladas se contemplan en el periodo estimado de junio de 2025 hasta el mes de junio de 2026, plazo en el que finaliza el encargo de ejecución actual.

Nuevo servicio para la gestión de las Situaciones de Soledad no Deseada

Por último, desde la Dirección General de Personas Mayores, Participación Activa y Soledad no Deseada de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, surge la necesidad de incluir la gestión de un nuevo Servicio para la Detección de Situaciones de Soledad no Deseada en Personas Mayores a través de la línea de atención telefónica 900 100 300.

La incorporación de este nuevo servicio, contempla por un lado, el aumento de 4 unidades de Nivel 1, con capacidad de 2.084 interacciones mensuales, y 2 personas especializadas con un perfil psicosocial en el Nivel 2, así como la implantación de un nuevo sistema de información, denominado GAIA, herramienta de gestión de SANDETEL para Servicios de Atención a la Ciudadanía, que facilita el registro de las comunicaciones recibidas y el análisis de los datos incluidos, ofreciendo los indicadores estadísticos necesarios para conocer el funcionamiento del mismo, permitiendo además la integración de diferentes canales de comunicación (telefónica, web, correo, etc.).

Este servicio tendrá una temporalidad en la modificación del encargo desde junio de 2025 hasta el 31 de diciembre de 2025.

Para las actuaciones descritas y a modo de resumen, se precisa contar en la partida 1851010000 G/31R/22830/00 01 "A SOC. AND. PARA DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES S.A. (SANDETEL)" con un crédito de 354.369,15 euros en la anualidad 2025 y 209.950,50 euros en la anualidad 2026, siendo el detalle por actuaciones el siguiente:

JOSE LUIS PRIETO RIVERA		20/05/2025	PÁGINA 3 / 14
VERIFICACIÓN	NJyGwbY2Mbm6u5Wl7j0SABpDqdafzk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



ANUALIDAD	AMPLIACIÓN TÉCNICA	SOLEDADEAD NO DESEADA	TOTAL
2025	177.813,34 €	176.555,81 €	354.369,15 €
2026	186.500,24 €	23.450,26 €	209.950,50 €
TOTAL	364.313,58 €	200.006,07 €	564.319,65 €

II. Transferencia de crédito para llevar a cabo el encargo de ejecución a través de la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.M.P. (SANDETEL), para la consultoría, desarrollo y mantenimiento de sistemas de información de la Agencia.

En la actualidad, la Agencia, al carecer de personal propio suficiente, cuenta con un encargo realizado a la empresa pública SANDETEL para los servicios de consultoría, desarrollo y mantenimiento de los Sistemas de Información de ASSDA por un periodo de 24 meses, que finaliza el próximo 11 de junio de 2025, reflejado en el expediente contable CONT 2023 121503987, cuyo comprometido en la anualidad 2025 es de 2.196.941,50 euros, en la partida 1851010000 G/31R/22830/00 01 "A SOC. AND. PARA DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES S.A. (SANDETEL).

Algunos de esos sistemas se consideran críticos dentro de la organización ya que soportan parte importante de la gestión y prestación de servicios por parte de la misma.

Para garantizar la continuidad de los sistemas de información de la Agencia, dado el gran abanico de tecnologías usadas y que la Agencia no dispone de recursos humanos suficientes para asumir tanto el volumen de trabajo como la especialización requerida, se va a realizar un nuevo encargo a la entidad pública SANDETEL para la ejecución de los servicios de consultoría, desarrollo y mantenimiento de los Sistemas de Información de la Agencia a partir del 12 de junio de 2025.

Algunos de los Sistemas de Información objeto del encargo son considerados críticos dentro de la organización. Estos sistemas sustentan la gestión y la prestación de servicios sobre los que la Agencia tiene competencias, tales como: Dependencia, Teleasistencia, Tarjeta Andalucía Junta 65, Bono Social Térmico, Atención a las Adicciones, etc.

Para la ejecución de los servicios que conforman el encargo se establecen distintas líneas de actuación:

- Equipo de Construcción con distintos perfiles especializados en distintas tecnologías. De forma general se encargan de las siguientes actividades relacionadas con el desarrollo software:



- Desarrollo de nuevos sistemas de información, así como colaborar en el mantenimiento del software de los sistemas de información existentes en la Agencia: mantenimiento correctivo, evolutivo y perfectivo.
- Adecuación permanente de los sistemas de información a los requerimientos establecidos por las diferentes normativas en el ámbito de los aplicativos informáticos, tanto desde un punto de vista de las transferencias de datos a través de las redes de comunicaciones como de acceso a datos de carácter personal.
- Resolución de incidencias y corrección datos en los sistemas de información contemplados en el encargo.
- Soporte sobre la utilización de estos sistemas, principalmente al personal de la Agencia y al de las entidades que colaboran con la Agencia y que así lo precisen.
- Elaborar manuales de persona usuaria y documentación técnica.
- Oficina de Calidad que se encarga de las siguientes actividades relacionadas de la calidad del software:
 - Aplicar metodologías y procedimientos de calidad que se encarguen de verificar que los desarrollos realizados se encuentran libres de errores y con objeto de minimizar las incidencias que puedan aparecer una vez que dichos trabajos son puestos a disposición de la persona usuaria final.
 - Garantizar el cumplimiento de los estándares en los entregables (documentales y software) de modo que los productos finales sean homogéneos y correctos.
 - Normalizar y estandarizar procedimientos, métodos, reglas y nomenclaturas de propósito general que se particularizarán para cada tipología de proyecto y participantes.
 - Soporte proactivo al usuario.
- Oficina Técnica de Proyectos que se encarga de las siguientes actividades relacionadas con la gestión de proyectos:
 - Colaborar en la coordinación de los trabajos y apoyar a la dirección del encargo en el diseño, ejecución y seguimiento de los distintos proyectos, asegurando la correcta aplicación metodológica que la naturaleza de cada proyecto requiera, ya sea con un enfoque tradicional o ágil.

JOSE LUIS PRIETO RIVERA		20/05/2025	PÁGINA 5 / 14
VERIFICACIÓN	NJyGwbY2Mbm6u5WI7j0SABpDqdafzk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- Propuesta, estudio y ejecución de cambios correctivos, evolutivos y/o perfectivos en los sistemas de información existentes.
- Participación, coordinación y ejecución de actividades de formación relativas a los sistemas de información y alimentación de bases de datos de conocimiento.
- Soporte a la elaboración de informes.
- Seguimiento de proyectos, gestión de órdenes de trabajo y tareas.

Cabe apuntar, además, que en este nuevo encargo se incrementan los recursos con el fin de dar respuesta a dos necesidades fundamentales:

- Por un lado, reforzar los equipos responsables de implementar en los sistemas los cambios derivados de la entrada en vigor del Decreto-ley 3/2024, de 6 de febrero, por el que se adoptan medidas de simplificación y racionalización administrativa para mejorar las relaciones entre la ciudadanía y la Administración de la Junta de Andalucía y el impulso de la actividad económica en la región.
- Y por otro lado, incorporar un nuevo equipo especializado en desarrollo web y de aplicaciones móviles, que pueda dar soporte a los sistemas actualmente en desarrollo en distintos proyectos vinculados al MRR, cuya finalización está prevista para diciembre de 2025.

También es importante resaltar desde el punto de vista económico que el nuevo encargo contempla un incremento de las tarifas por perfil, conforme a la resolución de 2 de agosto de 2024 en la que se actualizan las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por SANDETEL en la ejecución de los encargos que reciba de los poderes adjudicadores al amparo de lo establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

En este sentido, la oferta de SANDETEL que se ha recibido de cara al futuro encargo contiene el siguiente desglose por anualidades:

2025	2026	2027
2.410.713 €	5.348.326 €	2.834.439 €



III. Servicio de gestión telefónica de las citas para la valoración de la dependencia y encuestas de satisfacción.

Mediante Resolución de fecha 20 de septiembre de 2024, se formalizó el encargo de ejecución, (CONT 2024 122134612) a SANDETEL para la gestión telefónica de las citas para la valoración de la dependencia, la realización de encuestas de satisfacción y la gestión y puesta en marcha de un teléfono para atender las anulaciones de citas programadas. El encargo, con una duración de 7,5 meses, comenzó el 24 de septiembre de 2024 y finalizó el 9 de mayo de 2025.

Durante la ejecución del encargo se ha constatado que la demanda del servicio ha superado las previsiones iniciales, lo que implica la necesidad de ampliar los recursos operativos y, en consecuencia, de incrementar el presupuesto inicialmente asignado.

Sin embargo, en la actualidad, no se dispone de crédito suficiente para acometer una renovación anual del encargo que se ajuste a los nuevos requerimientos.

Por ello, mediante resolución de la Dirección Gerencia de fecha 9 de mayo de 2025 se ha realizado una prórroga por un mes, hasta el 9 de junio de 2025, como medida transitoria imprescindible, que permita asegurar la continuidad del servicio, evitar interrupciones en la atención a las personas solicitantes y mantener los estándares de calidad en la aplicación del nuevo procedimiento de dependencia, impedir un vacío en la gestión de citas y la realización de las encuestas de satisfacción, y contrarrestar un perjuicio tanto en el cumplimiento de los plazos legales como en la atención a la ciudadanía andaluza en situación de dependencia. Esta prórroga quedó registrada en el sistema GIRO mediante expediente contable CONT 2025 121180272, por importe de 116.310,17 €.

La necesidad de realizar un nuevo encargo con ampliación de los servicios por un periodo de 12 meses, con posibilidad de ser prorrogado con un máximo de dos anualidades y siempre que exista disponibilidad presupuestaria, se fundamenta en la experiencia acumulada durante la ejecución del encargo inicial, que ha puesto de manifiesto determinados factores que influyen en la correcta prestación del servicio y que se deben tener presentes a la hora de realizar el nuevo encargo; entre ellos destacan:

- La necesidad disponer de un grupo de personas coordinadoras provinciales.
- La necesidad de ampliar el número de personas que gestionan el teléfono de citación debido a que la duración de las llamadas para concretar una cita son más largas de lo estimado. Este incremento de la duración del tiempo de llamada se debe a la necesidad que tienen las personas valoradoras de obtener previamente a la concreción de la cita información sobre el estado de salud y físico de las personas. A esto se une, el perfil de la persona dependiente, la

JOSE LUIS PRIETO RIVERA		20/05/2025	PÁGINA 7 / 14
VERIFICACIÓN	NJyGwbY2Mbm6u5WI7j0SABpDqdafzk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



cual en muchas ocasiones para concertar una cita necesitan la presencia de algún familiar, lo que está originando la necesidad de realizar más de una llamada a la misma persona.

- La realización de las tareas de anulación y reasignación de la agenda, por distintos motivos, de la persona valoradora. Cuestión esta no prevista inicialmente en el encargo original.
- La ampliación de comprobaciones y gestiones a realizar durante la llamada y posterior a ella.
- La necesidad gestionar una carga extraordinaria y no prevista, de citas que se van a producir por el refuerzo extraordinario, junio a diciembre de 2025, que supondrá la incorporación de 242 personas valoradoras.

Actualmente, los servicios de “concertación de citas” y “gestión de cancelación y modificación de citas” están operativos en 6 de las 8 provincias andaluzas, replicando el modelo de recursos establecido para las Delegaciones que participaron en el programa piloto. Esto implica la disposición de un equipo de trabajo exclusivo para cada Delegación integrado por un gestor y varios agentes telefónicos. Esto ha generado la necesidad de adaptar los recursos para hacer frente a una demanda que excede la estimada en la configuración inicial del encargo.

En este sentido, se ha producido un incremento exponencial de octubre 2024 a abril 2025 en el número de llamadas que el centro de gestión telefónica está realizando para concretar la citas y realizar las cancelaciones. Pasando de las 1.526 llamadas realizadas en el mes de octubre de 2024 a las 23.005 del mes de abril del presente año.

Adicionalmente, el centro de llamadas también gestiona cancelaciones y reasignaciones de citas a solicitud de las Delegaciones Territoriales. Cuestión ésta, como ya se ha comentado, no contemplada en el encargo original.

En definitiva, se constata que la necesidad de que el “contact center” asuma nuevas funciones, realice y reciba más llamadas debido a que la demanda del servicio ha superado las previsiones iniciales, lo que implica la necesidad de ampliar los recursos operativos y, en consecuencia, incrementar el presupuesto inicialmente asignado, para así garantizar la continuidad operativa del sistema implantado tras el nuevo modelo de valoración de la dependencia establecido por el Decreto-Ley 3/2024.

En atención a las actuaciones necesarias y al refuerzo previsto, el presupuesto del encargo se desglosa de la siguiente forma:

Se compone de tres bloques diferenciados: uno para el servicio de atención y citación, otro para el equipo de gestión y coordinación del servicio y el tercero que corresponde con el refuerzo extraordinario de personal valorador y que tiene una duración de seis meses.

JOSE LUIS PRIETO RIVERA		20/05/2025	PÁGINA 8 / 14
VERIFICACIÓN	NJyGwbY2Mbm6u5WI7j0SABpDqdafzk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



En todos los casos el presupuesto se calcula en base a las tarifas de SANDETEL aprobadas, conforme a lo establecido en el artículo 32.2 de la LCSP y en virtud de la Orden de 28 de abril de 2018 de la entonces Consejería de Empleo, Empresa y Comercio. Dichas tarifas han sido actualizadas recientemente mediante la Resolución de la Agencia Digital de Andalucía de 2 de agosto de 2024.

Servicio de atención y citación

El servicio de atención y citación se presupuesta por capacidad de atención requerida y por el horario de cobertura del servicio.

El Servicio ha sido dimensionado para cubrir el horario actual del mismo, esto es, de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 ininterrumpidamente incluyendo dos unidades de productos “S-SAC-006 LOTE LABORAL 6” que proporcionan 6 horas de cobertura cada uno.

Adicionalmente, se han incorporado 5 ampliaciones de capacidad del tipo S-SAC-017 AMPLIACIONES DE CAPACIDAD BÁSICA y 13 del tipo S-SAC-021 AMPLIACIONES DE CAPACIDAD PREMIUM para garantizar la gestión de las citas mensuales, incluyendo sus respectivas anulaciones y modificaciones, así como para evaluar la satisfacción de al menos el 5% de la población mensual evaluada. El coste de este Servicio se estima en 76.450,62 euros mensuales.

Gestión y coordinación del servicio

El presupuesto contempla los recursos con perfiles de gestión y coordinación necesarios para asegurar la correcta asignación de citas, la comunicación efectiva con el personal de las delegaciones provinciales y la eficaz administración de los recursos asignados a cada provincia.

En lo que respecta a la estructuración del coste de este equipo, hay que considerar que estos servicios se tarifican en función del perfil y del número de unidades de horas efectivamente ejecutadas mensualmente.

Por ello, con el propósito de adaptar estos perfiles a las necesidades emergentes a lo largo del encargo, se ha previsto el coste de dos perfiles distintos, el de COORDINADOR DE CONTACT CENTERS (S-TECC-010) y el de “SUPERVISOR DE CONTACT CENTER” (S-TECC-007); y que la jornada laboral de los diferentes perfiles es 7 horas diarias, de lunes a viernes, excluyendo los días festivos. Así, el coste mensual estimado para este equipo asciende a 20.499,15 euros mensuales.

JOSE LUIS PRIETO RIVERA		20/05/2025	PÁGINA 9 / 14
VERIFICACIÓN	NJyGwbY2Mbm6u5WI7j0SABpDqdafzk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Refuerzo extraordinario de personal valorador

Por último, se ha considerado en el presupuesto el refuerzo temporal de un equipo de valoradores adicionales (refuerzo personal de atención a la dependencia) con duración estimada de seis meses para fortalecer y agilizar el proceso de valoración pendiente.

El coste estimado de esta reserva asciende a 93.481,52 euros mensuales, lo que implica la incorporación de 22 unidades adicionales del producto S-SAC-021 AMPLIACIÓN DE CAPACIDAD PREMIUM.

Por tanto, a modo de resumen, el importe total de este nuevo encargo asciende a 1.724.286,36 euros, cuya ejecución se llevará a cabo durante los ejercicios 2025 y 2026, con la siguiente distribución por anualidad:

Breve descripción actuación	Importe mensual	Importe total	Anualidad 2025 (junio a noviembre)	Anualidad 2026 (diciembre 2025 a junio 2026)
Servicio de atención y citación	76.450,62 €	917.407,44 €	382.253,10 €	535.154,34 €
Gestión y coordinación del servicio	20.499,15 €	245.989,80 €	102.495,75 €	143.494,05 €
Refuerzo extraordinario de personal valorador	93.481,52 €	560.889,12 €	467.407,60 €	93.481,52 €
TOTAL		1.724.286,36 €	952.156,45 €	772.129,91 €

IV. Análisis de la situación presupuestaria.

Una vez indicados los proyectos que se pretenden llevar a cabo desde la Agencia, pasamos a analizar la situación de los créditos disponibles para la anualidad 2025 por un lado, y para anualidades futuras por otro.

IV.1. Anualidad 2025

En la partida presupuestaria 1851010000 G/31R/22830/00 01 "A SOC. AND. PARA DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES S.A. (SANDETEL), para la anualidad 2025 se aprobaron unos **créditos iniciales** por importe de **8.766.373,00 euros**.



De este importe, se estimaron las siguientes cuantías para diferentes actuaciones:

1. Servicio de Asistencia Técnica para el cumplimiento de la normativa en materia de Protección de datos (LOPD), con 62.007 euros, de los cuales hay comprometidos 54.363,42 euros, resultando un crédito disponible de **7.643,58 euros**, de los cuales se puede disponer, al no estar prevista la adquisición de nuevos compromisos en este ejercicio.
2. Cableado de edificios con 500.000 euros de crédito inicial. Esta actuación no está previsto que se vaya a llevar a cabo en el ejercicio actual, por lo que los créditos quedan disponibles para otras actuaciones (ver punto 3.).
3. Ejecución de Servicios TIC y Administración de la Infraestructura TIC, con un crédito inicial de 2.149.702,00 euros en el presupuesto de 2025. El crédito comprometido se compone, por un lado, de 2.126.045,51 euros correspondientes a la nueva encomienda de servicios TIC (CONT 2025 120629349), que ha implicado un crédito disponible de 23.656,49 euros. Y, por otro lado, del remanente del ejercicio 2024 por importe de 256.315,77 euros con origen en el encargo anterior (CONT 2022 122296303), traspasado al ejercicio corriente. Para dar cobertura presupuestaria a este traspaso de remanente, se ha dispuesto de los 23.656,49 euros anteriormente mencionados, unido a los créditos procedentes del cableado de edificios detallado en el apartado 3., cifrado en 500.000 euros, de los cuales, se ha dispuesto de 232.659,28 euros (diferencia entre 256.315,77 euros y 23.656,49 euros), quedando del cableado para otras actuaciones un crédito disponible de **267.340,72 euros**.
4. Servicios Telefónicos y vinculados a la Atención Social de la Ciudadanía de la Agencia (Apartado I. de esta Memoria), con un crédito inicial de 1.200.000,00 euros, de los cuales, actualmente están comprometidos 1.151.797,12 euros, con un crédito disponible de **48.202,88 euros**.
5. Consultoría, desarrollo y mantenimiento de sistemas de información de la Agencia (Apartado II. de esta Memoria), con un crédito inicial de 4.196.010,00 euros, de los cuales, hay comprometidos 2.196.941,50 euros (CONT 2023 121503987), con **1.999.068,50 euros** de crédito disponible.
6. Elaboración de las agendas de valoración del personal de atención a la dependencia (Apartado III. de esta Memoria). Para esta actuación se estimaron 658.654,00 euros, de los cuales hay comprometidos 405.746,87 euros (CONT 2024 122134612) y 116.310,17 euros (CONT 2025 121180272), resultando un crédito de **136.578,96 euros** disponible para la realización de nuevos encargos.

De todo lo anterior, resulta un crédito disponible para destinar a las actuaciones descritas en los apartados I., II. y III. de esta Memoria en la partida presupuestaria mencionada de 2.458.834,64 euros

JOSE LUIS PRIETO RIVERA		20/05/2025	PÁGINA 11 / 14
VERIFICACIÓN	NJyGwbY2Mbm6u5WI7j0SABpDqdafzk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



para 2025, que coincide con el saldo que aparece en el sistema en el grupo de vinculación para este servicio.

Por otro lado, los compromisos a adquirir descritos en los apartados anteriores, ascienden a 3.717.238,60 euros, de los cuales 354.369,15 euros son para los Servicios Telefónicos y vinculados a la Atención Social de la Ciudadanía de la Agencia, 2.410.713 euros para la Consultoría, desarrollo y mantenimiento de sistemas de información de la Agencia y 952.156,45 para la Elaboración de las Agendas de valoración del personal de atención a la dependencia.

Si comparamos el crédito disponible, esto es, 2.458.834,64 euros, con los compromisos pendientes de registrar en el sistema, 3.717.238,60 euros, resulta una necesidad de crédito de **1.258.403,96** euros.

El origen de estos créditos reside en las siguientes partidas presupuestarias:

- 1851010000 G/31R/22709/ 00 01 “OTROS”, por importe total de **800.930,00** euros para el ejercicio 2025. En ella se incluyen los créditos destinados al desarrollo de un proyecto piloto con Unidades Móviles, el cual, no se prevé que se lleve a cabo en este ejercicio, por lo que no serán necesarios para la finalidad inicialmente prevista.
- 1851010000 G/31R/60906/00 01 2022000120 “PROGRAMAS INFORMÁTICOS BAJO LICENCIA” por importe de **250.000,00** euros para el ejercicio 2025. En esta partida se incluyen los créditos destinados al software para el Plan de Continuidad. Esta adquisición no se prevé realizar durante el ejercicio 2025, ante la priorización de otros proyectos, con lo cual, no serán necesarios para la finalidad inicialmente prevista.
- 1851010000 G/31R/22604/00 01 “CURSOS Y ACTIVIDADES DE FORMACIÓN” por importe de **207.473,96** euros. En esta partida se incluye, entre otros, la contratación de los servicios de diseño e impartición de cursos de formación y gestión del crédito formativo para el personal de la Agencia. Inicialmente se habían previsto 300.000 euros para 2025. Una vez realizados los traspasos de remanentes de ejercicios anteriores, que ascienden a 19.670 euros, y registrados nuevos compromisos por 10.936 euros, se ha licitado un abierto para este servicio para un período de 24 meses, desde la firma del contrato tras su adjudicación. En este sentido y teniendo en cuenta los tiempos del proceso de licitación y adjudicación, se ha dispuesto en la anualidad 2025 de un importe de 24.402,71 euros (CONT 2025 121179668), por lo que queda disponible un crédito de 249.741,19 euros en la partida mencionada que no se consideran necesarios para la finalidad inicialmente prevista.

JOSE LUIS PRIETO RIVERA		20/05/2025	PÁGINA 12 / 14
VERIFICACIÓN	NJyGwbY2Mbm6u5WI7j0SABpDqdafzk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Las partidas indicadas no suponen un gasto relativo a las prestaciones principales del sistema de dependencia. Concretamente, el importe de **250.000,00** euros procedente de la partida 1851010000 G/31R/60906/00 01 2022000120 “PROGRAMAS INFORMÁTICOS BAJO LICENCIA” no supone un gasto certificable, por lo que no se incluye en la certificación de costes de la dependencia que se envía al IMSERSO. No ocurre así con las partidas 1851010000 G/31R/22604/00 01 “CURSOS Y ACTIVIDADES DE FORMACIÓN” y 1851010000 G/31R/22709/ 00 01 “OTROS”, que sí se incluyen como gasto certificable. Con esta modificación, los gastos destinados a la partida 1851010000 G/31R/22830/00 01 “A SOC. AND. PARA DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES S.A. (SANDETEL) referida a los encargos anteriores sí formarán parte del certificado de gastos de dependencia que se remita al IMSERSO, cuyo importe se incrementará en los 250.000,00 euros procedentes de la partida 1851010000 G/31R/60906/00 01 2022000120 “PROGRAMAS INFORMÁTICOS BAJO LICENCIA”.

IV.2. Anualidades futuras.

En la partida presupuestaria 1851010000 G/31R/22830/00 01 “A SOC. AND. PARA DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES S.A. (SANDETEL)”, para las anualidades 2026 y 2027 existen actualmente unos créditos disponibles en el sistema GIRO de 2.005.729,84 y 3.953.738,51 euros respectivamente.

Teniendo en consideración lo anterior, los compromisos a adquirir ascienden a 6.330.406,41 euros para la anualidad **2026**, de los cuales 209.950,50 euros corresponden a los Servicios Telefónicos y vinculados a la Atención Social de la Ciudadanía de la Agencia, 5.348.326,00 euros a la Consultoría, desarrollo y mantenimiento de sistemas de información de la Agencia y 772.129,91 euros a la Elaboración de las Agendas de valoración del personal de atención a la dependencia. Por ello, existe una necesidad de dotación de crédito de **4.324.676,57** euros para dicha anualidad.

Para la anualidad **2027**, los compromisos a adquirir ascienden a 2.834.439,00 euros destinados a la Consultoría, desarrollo y mantenimiento de sistemas de información de la Agencia, **existiendo crédito suficiente** para dar cobertura a la adquisición del compromiso, sin necesidad de incremento alguno.

V. Propuesta de modificación.

En base a lo anteriormente expuesto, en esta memoria se propone una modificación presupuestaria del tipo ampliación de límite de la anualidad 2026.

JOSE LUIS PRIETO RIVERA		20/05/2025	PÁGINA 13 / 14
VERIFICACIÓN	NJyGwbY2Mbm6u5WI7j0SABpDqdafzk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Se solicita la ampliación por el importe total del impacto que supone la medida en 2026, dado que está previsto durante el ejercicio 2025 el compromiso de los créditos del capítulo dos, servicio de autofinanciada y ejercicio 2026, de la sección 1851, no siendo posible la realización de la redistribución de créditos.

Al amparo de lo establecido en el artículo 40.8. 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, se propone la presente modificación presupuestaria del tipo ampliación de anualidad futura que afecta a la anualidad 2026 y al Capítulo II del programa presupuestario 31R del Presupuesto de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía por importe de **4.324.676,57** euros.

EL DIRECTOR GERENTE

JOSE LUIS PRIETO RIVERA		20/05/2025	PÁGINA 14 / 14
VERIFICACIÓN	NJyGwbY2Mbm6u5WI7j0SABpDqdafzk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	