



ILUSTRE AYUNTAMIENTO  
DE  
GRANADILLA DE ABONA  
TENERIFE

El Ayuntamiento en Pleno, en sesión ordinaria celebrada el día veinticinco de octubre de dos mil doce, adoptó, entre otros, el siguiente acuerdo:

**“7.- ENCOMIENDA A LA SOCIEDAD MUNICIPAL SERVICIOS MUNICIPALES DE GRANADILLA (SERMUGRAN), DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE GRANADILLA DE ABONA (010).”**

Por el Secretario Accidental se da cuenta del respectivo expediente, en el que constan los siguientes

#### **ANTECEDENTES**

1.- Con fecha 30 de diciembre de 2008 el Pleno del Ayuntamiento de Granadilla de Abona aprobó la creación de una sociedad municipal denominada “Servicios Municipales de Granadilla Sociedad Limitada” (SERMUGRAN) y aprobó los Estatutos por los que se regirá la misma.

Posteriormente, en sesión celebrada el 30 de julio de 2009, el Pleno Municipal adoptó acuerdo de modificación de dichos Estatutos para corregir los defectos existentes en los mismos según nota de calificación del Registro Mercantil de Tenerife.

2.- Con fecha 14 de septiembre de 2012, la Alcaldía-Presidencia ha solicitado informe acerca de la intención de encomendar a la Sociedad Municipal SERMUGRAN la gestión del Servicio de Atención Telefónica al Ciudadano del al Ciudadano (010) del Municipio de Granadilla de Abona, con el fin de lograr una mejor organización de los recursos municipales y un importante ahorro en la prestación del servicio a la Sociedad SERMUGRAN.

3.- Por el Secretario Accidental se emite informe con fecha 26 de septiembre de 2012 con propuesta de resolución de carácter favorable a la encomienda.

4.- Por la Intervención de Fondos, con fecha 11 de octubre de 2012, se ha fiscalizado de conformidad el expediente.

5.- Sometido a dictamen de la Comisión Informativa de Régimen Interno, Personal, Servicio de Atención al Ciudadano, Consumo, Seguridad y Emergencias, Transportes y Nuevas Tecnologías, por ésta en sesión ordinaria celebrada el día 18 de octubre de 2012, lo emite con carácter favorable.

#### **CONSIDERACIONES JURÍDICAS.**

**Primera:** El art. 15 de la Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común establece que la realización de actividades de carácter material, técnico o de servicios de la

competencia de los órganos administrativos o de las entidades de derecho público podrá ser encomendada a otros órganos o entidades de la misma o de distinta Administración, por razones de eficacia o cuando no se posean los medios técnicos para su desempeño.

Dicha encomienda no supondrá cesión de la titularidad de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio, siendo responsabilidad de la Entidad Local dictar cuantos actos o resoluciones de carácter jurídico den soporte o en los que se integre la concreta actividad material objeto de encomienda.

**Segunda:** El art. 2 de los Estatutos de SERMUGRAN establece que la misma tendrá por objeto social, entre otros la prestación de servicios de atención al ciudadano y cualesquiera otros de asistencia técnica, consultoría, asesoramiento, organización o apoyo a la gestión administrativa, así como en materia de servicios públicos.

A la vista de la amplitud del objeto social de la mercantil, debemos concluir, en primer lugar, que los servicios cuya gestión se pretende encomendar a la misma por el Ayuntamiento entran dentro del mismo.

**Tercera:** Por otro lado, en virtud de lo dispuesto, entre otras normas en el art. 25 de la ya citada ley 7/1985 que contiene la denominada cláusula de capacitación general de los Municipios (*el Municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal.*) queda fuera de toda duda la competencia municipal para contar con un Servicio de Atención Telefónica al Ciudadano 010 que dé respuesta rápida a las demandas vecinales y contribuya a la organización del trabajo administrativo de este Ayuntamiento.

A mayor abundamiento, el art. 85 de la ley 7/1985 prevé entre las formas de gestión directa de los servicios públicos de competencia local la realizada a través de una sociedad mercantil local cuyo capital social sea de titularidad pública.

**Cuarta:** Igualmente, debe analizarse si la encomienda que se pretende realizar cumple con los principios de eficiencia y eficacia a que está sujeta toda actuación administrativa.

En este caso, sí se da tal circunstancia por las siguientes razones:

El Servicio de Atención Telefónica al Ciudadano (010) del Municipio de Granadilla de Abona es prestado actualmente por una empresa contratada en virtud de un contrato de servicios, adjudicado de acuerdo con lo previsto en la legislación aplicable en materia de contratación pública, cuya vigencia vence el último día del ejercicio 2012. El hecho de que el Servicio de Atención Telefónica 010 sea prestado por una empresa diferente de la responsable del Servicio de Atención al Ciudadano de Granadilla de Abona (que es la empresa pública municipal Sermugran) ocasiona problemas de coordinación entre ambos servicios y evita el aprovechamiento de posibles mejoras en la coordinación y eficiencia y economías de escala que se conseguirían con la prestación conjunta de ambos servicios.

La prestación del servicio por parte de la empresa municipal Sermugran, de acuerdo con las valoraciones económicas del mismo realizadas supondría un importante ahorro económico para el Ayuntamiento, en comparación con las cifras



ILUSTRE AYUNTAMIENTO  
DE  
GRANADILLA DE ABONA  
TENERIFE

por las que se ha venido adjudicando el contrato para la prestación de ese servicio desde el ejercicio 2008 en adelante.

**Quinta:** Las funciones que deberá desarrollar el Servicio de Atención Telefónica al Ciudadano (010) del Municipio de Granadilla de Abona son las siguientes:

Gestión de la centralita del Ayuntamiento de Granadilla de Abona: En el puesto de centralita, se realizará la aceptación y el enrutamiento de las llamadas telefónicas entrantes, debiendo el personal del Servicio de Información identificar el Departamento al que vaya dirigida la llamada y derivando ésta al mismo, previa consulta al personal de ese Departamento sobre la disponibilidad para atender la llamada en ese momento.

De igual forma, el Servicio de Información 010 será el encargado de difundir entre el personal de las diferentes Áreas del Ayuntamiento la información que los servicios municipales le ordenen distribuir, mediante correo electrónico o comunicación telefónica si así se indicara.

También se podrá encomendar a este Servicio tareas de localización de personal del Ayuntamiento, es decir, dejar avisos en el 010 que éste se encargará de transmitir al destinatario cuando esté localizable.

Información general: El Ayuntamiento podrá encargar al Servicio de Información 010 la difusión de determinadas informaciones de carácter general a los ciudadanos que hagan uso de este servicio, con el fin de evitar que los ciudadanos deben dirigirse personalmente a dependencias municipales en los casos en que la información puede transmitirse telefónicamente.

Información sobre citas y gestión de éstas: Se realizarán funciones de programación, modificación y consulta de citas con los diferentes servicios municipales, así como las tareas correspondientes a dicha gestión y en general a los servicios de información y atención al público.

Actuaciones de emergencia: El personal del adjudicatario, estará obligado a realizar cursos de aprendizaje sobre las actuaciones a llevar a cabo en determinados casos de emergencia que puedan producirse en el Ayuntamiento. En este sentido deberá tener como mínimo conocimientos de:

- Actuaciones en caso de incendio
- Conocimiento del plan de emergencia

Recogida de información y canalización a los diferentes servicios municipales sobre problemas acaecidos con los servicios prestados por el Ayuntamiento como recogida de basura, limpieza de calles, alumbrado público, conservación de parques infantiles, mantenimiento de vías y espacios públicos, cierres de calles, vaciado de pozos negros, servicio de alcantarillado o abastecimiento de agua...

Información básica sobre inscripción en cursos o actividades municipales o sobre eventos especiales organizados en el Municipio (conciertos...)

Ordenación y asistencia a los ciudadanos que acudan a los SAC del Municipio, información básica a los mismos y colaboración con el personal del SAC en la realización de trámites que no requieran una especial complejidad con el fin de agilizar la atención al ciudadano.

**Sexta:** La previsión de ingresos y gastos que supondrá para la Sociedad Municipal la citada encomienda es la siguiente:

PREVISIÓN DE GASTOS

Concepto	Coste Anual
Gastos Corrientes.	
Sueldos, Salarios y Seguridad Social	125.000,00 €
Gastos de vestuario	1.200,00.-€
Material de oficina	500,00.-€
Otros serv. Exteriores (agua, luz, Tfno)	500,00.-€
Otros gastos	400,00.-€
TOTAL	127.600.-€

PREVISIÓN DE INGRESOS

Concepto	Importe Anual
Subvenciones oficiales explotación	127.600,00.-€
TOTAL	127.600,00.-€

La subvención oficial de explotación deberá ser realizada por el Ayuntamiento de Granadilla de Abona. Teniendo en cuenta que la ejecución de la encomienda comenzará el día 1 de enero de 2013, la misma quedará condicionada a la existencia de crédito adecuado y suficiente en el Presupuesto Municipal del ejercicio 2013.

**Séptima:** No obstante lo anterior, en este caso, debe analizarse además si la encomienda de la gestión de estos servicios puede hacerse de forma directa, es decir, sin concurrencia pública.

En este sentido, el Real Decreto Legislativo 3/2011 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público excluye de su ámbito, entre otros negocios y contratos en su art. 4.1 inciso n) *los negocios jurídicos en cuya virtud se encargue a una entidad que, conforme a lo señalado en el artículo 24.6, tenga atribuida la condición de medio propio y servicio técnico del mismo, la realización de una determinada prestación (...)*

El citado art. 24.6 relaciona los medios que, a los efectos de ese art. 4.1 pueden ser considerados como medios propios de la Administración estableciendo que *los entes, organismos y entidades del sector público podrán ser considerados medios propios y servicios técnicos de aquellos poderes adjudicadores para los que realicen la parte esencial de su actividad cuando éstos ostenten sobre los mismos un control análogo al que pueden ejercer sobre sus propios servicios. Si se trata de sociedades, además, la totalidad de su capital tendrá que ser de titularidad pública.*

Por lo tanto, dado que en este caso el capital social de SERMUGRAN es de titularidad exclusivamente municipal, debe entenderse que se cumple la



ILUSTRE AYUNTAMIENTO  
DE  
GRANADILLA DE ABONA  
TENERIFE

condición descrita para considerar que los servicios encomendados se estarán prestando a través de un medio propio de la Administración, por lo que esta encomienda queda excluida de la obligación de pública concurrencia prevista en la legislación de contratos del sector público.

**Octava:** Sin embargo, y una vez realizada la encomienda, la Sociedad deberá tener en cuenta que los contratos que deba celebrar para la prestación de los servicios encomendados sí deberán ajustarse a la normativa de contratación pública de acuerdo con lo también dispuesto en el ya citado art. 4.1 inciso n) que señala lo siguiente: (...) *los contratos que deban celebrarse por las entidades que tengan la consideración de medio propio y servicio técnico para la realización de las prestaciones objeto del encargo quedarán sometidos a esta Ley, en los términos que sean procedentes de acuerdo con la naturaleza de la entidad que los celebre y el tipo y cuantía de los mismos (...).*

**Novena:** De acuerdo con lo dispuesto en el inciso 3 del ya citado art. 15 de la Ley 30/92 la encomienda de gestión deberá ser publicada en el Boletín Oficial de la Provincia.

**Décima:** Es competente para la resolución del presente expediente el Pleno del Ilustre Ayuntamiento de Granadilla de Abona, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 7/1985 Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Por todo ello, tras las intervenciones que constan en acta, por unanimidad, el Ayuntamiento en Pleno

**ACUERDA**

**PRIMERO:** Encomendar a la Sociedad Municipal Servicios Municipales de Granadilla (SERMUGRAN), la gestión del Servicio de Atención Telefónica al Ciudadano del Municipio de Granadilla de Abona (010) del Ayuntamiento de Granadilla de Abona.

Dicha encomienda deberá comenzar a ejercerse el 1 de enero de 2013, quedando condicionada la eficacia del presente acuerdo a la existencia de crédito adecuado y suficiente en el Presupuesto Municipal.

**SEGUNDO:** Dicha encomienda conlleva la subrogación laboral de las trabajadoras que actualmente se encuentran adscritas a la prestación de ese servicio incluidas en la relación de personal a subrogar por la empresa adjudicataria del contrato de servicios actualmente en vigor denominado "Gestión del Servicio de Información Municipal 010 durante el ejercicio 2012" que se recogía en el Anexo del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rigen dicho contrato, aprobado por Junta de Gobierno Local de 9 de septiembre de 2011

**TERCERO:** Dicha subrogación de trabajadores desde la empresa adjudicataria del señalado servicio a SERMUGRAN no supondrá ninguna modificación de sus actuales condiciones laborales.

**CUARTO:** El importe estimado de gasto para la presente encomienda será abonado cuando la sociedad acredite necesidad de financiación y previa presentación y fiscalización de los correspondientes documentos acreditativos de la realización del gasto correspondiente a los importes ya abonados con anterioridad. En caso de que a la finalización del ejercicio no se haya acreditado el gasto de la totalidad de las aportaciones efectuadas, la Sociedad deberá proceder a la devolución de las cantidades sobrantes.

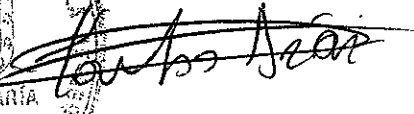
**QUINTO:** Notifíquese al Departamento de Intervención de Fondos y a la Sociedad de capital municipal Servicios Municipales de Granadilla (SERMUGRAN) y publíquese en el Boletín Oficial de la Provincia.

**SEXTO:** Facultar a la Alcaldía-Presidencia para la firma de cuantos documentos sean necesarios para llevar a efecto los presentes acuerdos”.


Lo que traslado a Ud. como dispone el artículo 192 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.

En Granadilla de Abona, a 26 de octubre de 2012

El Secretario Accidental



Fdo. Carlos Díaz Hernández



Sociedad de capital municipal Servicios Municipales de Granadilla (SERMUGRAN).