



Dirección General de Gestión
Económico-Financiera
CONSEJERÍA DE SANIDAD

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA GRABACIÓN, DIGITALIZACIÓN, EXPORTACIÓN Y TRATAMIENTO DE LAS RECETAS OFICIALES Y LOS JUSTIFICANTES DE DISPENSACIÓN DE RECETA ELECTRÓNICA Y SUS DATOS FACTURADOS POR EL COLEGIO OFICIAL DE FARMACÉUTICOS DE MADRID AL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego regula las condiciones técnicas y requisitos mínimos que deberá cumplir la grabación, exportación y tratamiento de los datos y digitalización de las recetas oficiales y de los justificantes de dispensación de receta electrónica facturados mensualmente al Servicio Madrileño de Salud (en adelante, SERMAS) por el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid (en adelante, COFM).

2.- DEFINICIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO

Los servicios a ofertar por el adjudicatario son:

1- La grabación de los datos contenidos en las recetas y justificantes de dispensación electrónica que se facturan mensualmente al SERMAS por el COFM, con la finalidad de su posterior implantación en un sistema de información de la Comunidad de Madrid, que permita la explotación y tratamiento de los datos obtenidos.

2- La obtención de las imágenes digitalizadas con sello electrónico y verificación de seguridad de dichas recetas y justificantes de dispensación con la finalidad de construir un archivo digital, que permita y facilite su correcta conservación, así como las tareas de verificación, inspección y control de dichos documentos.

El nivel de calidad requerido en la prestación de este servicio implica una alta preparación técnica, así como de recursos personales y medios adecuados para ello.

3- La elaboración de informes de producción a partir de la digitalización de las recetas y justificantes de dispensación electrónica que se facturan mensualmente.

A partir de los datos obtenidos del proceso de digitalización se procederá a generar una serie de informes mensuales los cuales contendrán información de los procesos de captura de las recetas y de los justificantes de dispensación.

3. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En aras a garantizar la custodia de los documentos objeto del servicio y la protección de los datos contenidos en los mismos, la instalación de los equipos y el desarrollo del servicio se realizará en los locales habilitados por el SERMAS para el archivo de recetas médicas y justificantes de dispensación electrónica facturados.

4. REQUISITOS ESENCIALES DEL SERVICIO

Los requisitos esenciales a contemplar durante la ejecución del servicio, y que deben ser garantizados en todo el proceso, serán los siguientes:

1. Calidad de la información y de las imágenes obtenidas, la cual debe materializarse en una máxima calidad en la grabación de los datos y la digitalización de los documentos, así como en que se garantice la grabación de todos los datos que se establecen en este pliego y la digitalización del total de documentos sin que se produzca duplicidad de los mismos.
2. Cumplimiento de los plazos previstos en este pliego.
3. Seguridad física y lógica de la información.
4. Confidencialidad de la información, de acuerdo a la normativa vigente en materia de protección de datos personales.
5. Devolución de las recetas y justificantes de dispensación una vez digitalizados en las mismas condiciones de orden y conservación que las recibidas para su reincorporación al archivo físico del SERMAS.

La empresa adjudicataria no podrá efectuar para otra entidad u organismo la grabación y digitalización de recetas y justificantes de dispensación facturables al SERMAS.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS A REALIZAR

Los servicios a ofertar por el adjudicatario son los que se describen a continuación, debiendo contemplar cada uno de los puntos en el mismo orden que se determinan y estableciendo el protocolo de flujo en cada uno de ellos, desarrollando los mismos y poniendo especial énfasis en los procedimientos de control y calidad del servicio y de medidas de seguridad con la adecuación a la normativa de protección de datos personales (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, y en el resto de normativa vigente en la materia).

5.1 Instalación y puesta en funcionamiento de los equipos informáticos

En esta fase todo el material necesario para la prestación del servicio se instalará en el área de grabación ubicada en el archivo de recetas médicas facturadas y justificantes de dispensación del SERMAS. En todo caso estos equipos informáticos funcionarán de manera aislada e independiente de la Red de Datos de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

Todos los equipos y material informático y de oficina, necesarios para el desarrollo de las tareas previstas hasta el punto de contacto con la red eléctrica, serán facilitados por la empresa adjudicataria, y su instalación se realizará por personal especializado con cargo a la misma, así como su revisión y puesta a punto.

En el momento de la valoración de la documentación aportada en el proyecto técnico las empresas ofertantes dispondrán del software ofimático, de desarrollo y de gestión para la ejecución de los procesos de grabación y digitalización de las recetas, así como de los equipos y hardware necesario para la gestión integral del servicio, cumpliendo como mínimo los requisitos establecidos en el punto 7 de este pliego.

Dichos equipos y material informático deberán estar instalados y en funcionamiento en el plazo de cinco días desde la fecha de formalización del contrato. Para poder garantizar que la instalación por parte del adjudicatario se realiza en plazo y que el sistema cumple con los requerimientos de trabajo establecidos, el licitador deberá aportar como parte de la documentación técnica un cronograma detallado de las actividades de instalación y puesta



en funcionamiento de equipos y material informático junto con los acuerdos establecidos con los proveedores que permitan asegurar su cumplimiento como justificación de los medios disponibles, así como una relación detallada de marca, modelo y nº de serie de los equipos, hardware y software de los que dispone y destina a la prestación del servicio.

El mantenimiento de los equipos correrá a cargo de la empresa adjudicataria, así como la corrección de las posibles consecuencias que esta actividad pueda generar en el normal funcionamiento del edificio donde se lleve a cabo la grabación y digitalización de las recetas, y la correcta gestión de los residuos que puedan generarse.

5.2 Características del servicio

Corresponde al adjudicatario establecer un procedimiento que permita relacionar el número de cada receta con su correspondiente imagen digitalizada, que se deberá encontrar almacenada en archivos independientes en formato TIF. En el caso de los justificantes de dispensación electrónica deberá relacionar cada cupón precinto con la imagen digitalizada de la hoja de recogida en la que figure adherido.

Asimismo, las imágenes digitalizadas, tanto de las recetas como de los justificantes de dispensación, deberán estar estructuradas en un sistema de archivos siguiendo una estructura jerárquica que permita establecer un paralelismo con la forma en que el Colegio Oficial de Farmacéuticos entrega físicamente estos documentos.

En el caso de las recetas: código de farmacia, facturación SISCATA, grupo de presentación, caja, paquete y receta, de acuerdo con el Contrato entre la Consejería de Sanidad y el Colegio Oficial de Farmacéuticos vigente en cada momento, por el que se fijan las condiciones para la ejecución de la prestación farmacéutica a través de las oficinas de farmacia.

En el caso de los justificantes de dispensación: código de farmacia, caja, paquete y nº de hoja de recogida de cupón precinto (HCP).

Como sistema de referencia para realizar las comprobaciones y controles necesarios en todo el proceso, el SERMAS proporcionará mensualmente en soporte informático los datos necesarios de la facturación realizada por el Colegio Oficial de Farmacéuticos.

Para identificar las cajas recibidas, antes de iniciar la grabación de las recetas y justificantes de dispensación, se grabarán los datos incluidos en las etiquetas de las cajas que las contienen, lo que permitirá realizar las comprobaciones y controles necesarios.

El precio de los productos dispensados se obtendrá de la Base de Datos de Medicamentos y Productos Sanitarios del SERMAS que, a tal efecto, facilitará mensualmente la Dirección General de Gestión Económico-Financiera.

La empresa desarrollará los procesos necesarios para permitir la integración de datos e imágenes en el Sistema de Información propiedad del SERMAS, de acuerdo con las características del servidor y los aplicativos que se le indiquen.

5.3 Grabación de los datos de las recetas y justificantes de dispensación electrónica.

El adjudicatario establecerá el sistema que permita la grabación de los datos mediante la lectura de todos los códigos de barras incluidos en la receta y en las hojas justificantes de



dispensación electrónica. Cuando no sea posible la lectura automatizada de estos códigos, deberán grabarse manualmente identificando el origen manual de la grabación.

En el caso de las recetas, si los datos referentes al código de producto dispensado, número de receta, CIAS/CPF o clave de colegiado del médico prescriptor y código de tipo de usuario no pudieran leerse en forma de código de barras, deberán grabarse en todo caso manualmente, identificando el origen manual de la grabación. También deberá grabarse manualmente el código de identificación autonómico del paciente, siempre que venga identificado en la receta y no pudiera leerse en forma de código de barras.

En las recetas con productos farmacéuticos con código nacional iniciado por 5000 como las vacunas antialérgicas y bacterianas individualizadas (500009), fórmulas magistrales (500017), dietoterápicos (500025), síndrome tóxico (500033) y otros productos farmacéuticos (500041), o con otro código que pudiera incluirse, si el precio no puede obtenerse por lectura del código de barras, se deberá introducir manualmente.

En las recetas de medicamentos extranjeros se procederá a la digitalización de la imagen y grabación de todos los datos que aparecen en la receta, de la misma manera que aparecen en las recetas de otro tipo, considerando las particularidades a nivel de la lectura del código de barras de la dispensación, que a modo de cupón precinto, que contendrá los datos correspondientes a la dispensación con el producto dispensado y su número de envases.

En ningún caso se comenzará la grabación y digitalización de las recetas y justificantes de dispensación correspondientes a un mes sin haber concluido las del mes anterior, salvo instrucción expresa del SERMAS.

Los datos a grabar a partir de las recetas serán al menos los siguientes:

- Provincia (2 dígitos).
- Mes (2 dígitos) y año (2 dígitos).
- Número de farmacia (4 dígitos) y localización de la receta (7 dígitos: 4 para el número de caja y 3 para el paquete).
- Código de tipo de usuario (campo régimen 2 dígitos) con los siguientes valores:

Código	Régimen receta	Tipo usuario
3	Accidentes de trabajo	ATEP
4	Campañas sanitarias	CAMP
5	Síndrome tóxico	SDTX
7	Campaña 10	CAMP002
8	Campaña 40	CAMP003
9	Campaña 50	CAMP004
10	Campaña 60	CAMP005
11	Exentos de aportación	TSI 001
12	Pensionistas 10	TSI 002
13	Activos 40	TSI 003
14	Activos 50	TSI 004



15	Activos/Pensionistas 60	TSI 005
16	Excepciones autorizadas 10	TSPR 10
17	Excepciones autorizadas 40	TSPR 40
18	Comunitarios 40	F0003
19	Comunitarios 50	F0004
20	Sin papeles 40	DAR 40

- Código Nacional del medicamento, efecto y accesorio dispensado, código identificativo del producto dietético dispensado o código de la etiqueta autoadhesiva o del sello en su caso (7 dígitos).
- Precio de facturación (9 dígitos).
- Número de envases dispensados (3 dígitos).
- Grupo de facturación (1 dígito), con los códigos que se determinen en cada momento en función de los acuerdos con el Colegio Oficial de Farmacéuticos. Inicialmente estos códigos serán los siguientes:

Código

- 1 Medicamentos
 - 2 Efectos y accesorios.
 - 3 Medicamentos con visado o validación sanitaria.
 - 4 Efectos y accesorios con visado o validación sanitaria.
 - 5 Fórmulas magistrales, vacunas individualizadas antialérgicas y bacterianas y otros productos no financiados (Síndrome Tóxico).
 - 6 Productos dietéticos.
- Número de la receta papel o ID de dispensación en receta electrónica (12 dígitos).
 - Código Nacional del producto prescrito (6 dígitos) en el caso de que aparezca codificado en la receta.
 - Número de envases prescritos (3 dígitos), en caso de que aparezca codificado en la receta.
 - Código de identificación del paciente o CIP (16 dígitos).
 - Código de identificación autonómico del paciente, siempre que aparezca codificado en la receta, o CIPA (10 dígitos)
 - Clave de colegiado médico (8 dígitos).
 - Clave de Identificación de Asistencia Sanitaria –CIAS- o Código de Prestación Farmacéutica –CPF- (11 dígitos).
 - Fecha de prescripción y fecha prevista de dispensación o fecha de impresión en el caso de etiquetas generadas en las oficinas de farmacia, incluida en el PDF-417, formato AAAAMMDD (8 dígitos).
 - Código de autovisado en caso de que aparezca dentro del código PDF-417:
 - 1 Visado (s/n) 1 dígito
 - 2 Fecha de vencimiento (aaaammdd) 8 dígitos
 - 3 Código de centro 8 dígitos
 - 4 Identificador de autovisado 6 dígitos



- 5 Código nacional del medicamento 6 dígitos
- 6 Otra información
 - 1.1 Informe especialista longitud variable
 - 1.2 Requerimientos longitud variable
 - 1.3 Indicaciones longitud variable

El campo 6 contiene subcampos, y el carácter que indica la separación es “^”. En los subcampos puede venir más de un valor, separado por el carácter “\”.

En las recetas en papel informatizadas la lectura del código pdf-417, supondrá la captura automática de los datos que contiene.

Grupo de presentación de recetas

Código	Grupo de presentación
1	Grupo de facturación general
2	Códigos de precio manual
3	Grupo de Campaña Sanitaria
4	Grupo de Síndrome Tóxico
5	Medicamentos extranjeros

- Facturación SISCATA (1 dígito): establecerá el tipo de facturación de las recetas remitidas por el COFM:
 - 0 Siscata
 - 1 Contingencia
 - 5 Mes anterior

En la grabación del nº de la receta, y de las claves de colegiado y código CIAS se comprobarán sus respectivos dígitos de control a fin de garantizar su fiabilidad y, se detallarán los mecanismos empleados para realizar dicha comprobación.

Cualquier nuevo código o modificación de las características de los ya existentes que determine la Dirección General de Gestión Económico-Financiera, deberá incorporarse a la grabación sin ningún coste adicional para el SERMAS.

En el caso de las hojas justificantes de la dispensación electrónica (HCP) los datos a grabar por cada cupón precinto dispensado serán al menos los siguientes:

- Código del producto dispensado (7 dígitos)
- Posición del cupón precinto (2 dígitos)
- Número de hoja (15 dígitos)
- Número de farmacia (4 dígitos)
- Localizador de la hoja justificante de dispensación (5 dígitos: 2 para la caja y 3 para el paquete)
- Mes de facturación (2 dígitos) y año de facturación (2 dígitos)
- Importe PVP (9 dígitos)
- Fichero imagen

Cada hoja justificante de dispensación electrónica (HCP) podrá llevar hasta 24 códigos de productos dispensados. Cualquier nuevo código o modificación de las características de



los ya existentes o del formato de las hojas de justificantes de dispensación electrónica que determine la Dirección General de Gestión Económico-Financiera deberá incorporarse a la grabación sin ningún coste adicional para el SERMAS. Se distinguirán las HCP que empiecen por 1 y las HCP que empiecen por 9 como hoja de incidencias. Si se detectasen Hojas de Cupón Precinto duplicadas, se establecerá un sistema para su identificación e inclusión en el informe mensual de producción.

5.4 Digitalización de las recetas y justificantes de dispensación

El adjudicatario establecerá un sistema que permita la obtención de las imágenes de las recetas y justificantes de dispensación mediante la digitalización de los mismos. Los ficheros con estas imágenes se integrarán en el Sistema de Información de la Prestación Farmacéutica del SERMAS.

Para permitir la búsqueda selectiva de documentos, las imágenes deberán estar organizadas en un sistema de archivos siguiendo una estructura jerárquica que permita establecer un paralelismo con la forma en que el Colegio Oficial de Farmacéuticos entrega físicamente estos documentos: código de farmacia, grupo de facturación, caja, paquete y receta o número de hoja justificante de dispensación (HCP). Las imágenes deberán estar digitalizadas y almacenadas en formato TIF.

La calidad de la digitalización de los documentos garantizará la óptima relación entre la nitidez de la imagen y el espacio que ocupa. La resolución de las imágenes deberá ser como mínimo de 240 dpi (puntos por pulgada). En especial, en el caso de las recetas, se tendrá en cuenta la necesidad de garantizar la legibilidad de la información que figura en los sellos estampillados, así como los datos escritos manualmente.

En el caso de las recetas en que así lo requiera el SERMAS, se procederá a la obtención de su imagen por ambas caras. En todo caso se digitalizarán por las dos caras las siguientes: recetas de fórmulas magistrales, las que tengan adheridos cupones precinto en el reverso de la misma, las que incluyan documentos de composición de la prescripción, las que contengan datos de identificación del paciente en el reverso y en general las que puedan contener información tanto en el anverso como en el reverso.

Con el fin de garantizar la autenticidad de las imágenes obtenidas de las recetas y justificantes de dispensación mediante el proceso de digitalización, así como su integridad y no manipulación posterior, el sistema asignará de manera automática e inmediata a estos ficheros un sello electrónico, consistente en un código electrónico seguro. Este código seguro constituirá el sello electrónico del documento, quedando asociado al mismo y archivado conjuntamente con la imagen digital de la receta de forma inalterable. El código electrónico seguro será recalculado en el momento de la visualización de la imagen para verificar que ésta no ha sido modificada ni alterada desde su digitalización.

El código electrónico seguro deberá estar formado por un mínimo de 40 caracteres alfanuméricos, generado mediante el empleo del sistema criptográfico algoritmo de generación de la función MAC (Message Authentication Code) del algoritmo DES (Data Encryption Standard) basada en la norma del Instituto Estadounidense de Estándares Nacionales ANSI X9.9-1. Estará preparado para su ejecución en sistema Linux.

El adjudicatario deberá facilitar al SERMAS la documentación e información completa sobre el algoritmo de generación del Código Electrónico Seguro y conjunto de datos sobre los que se aplica, de modo que sea posible recalcularlo en el momento de la visualización



de las imágenes digitalizadas a través de los sistemas de información que determine el SERMAS.

5.5 Procedimientos de control sobre la grabación y digitalización

A lo largo del proceso mensual de grabación y digitalización, y a la finalización del mismo, el adjudicatario realizará los controles de verificación necesarios para garantizar la fiabilidad de la grabación y digitalización de las recetas y justificantes de la dispensación, y detectar posibles errores, procediéndose a su corrección, utilizando para ello, bien la imagen o el documento original.

La digitalización de recetas y justificantes de la dispensación se realizará sobre la totalidad de los mismos, no admitiéndose ninguna causa por la que no se pudiera llevar a cabo en todos ellos. Asimismo, para cada documento deberán grabarse todos los datos de acuerdo con lo establecido en el punto 3 del apartado 5 del presente pliego.

El adjudicatario deberá establecer todos los procedimientos y controles de seguridad que estime necesarios para asegurar la grabación completa y la digitalización de todos y cada uno de los documentos, garantizando la corrección de las posibles deficiencias detectadas.

El adjudicatario establecerá controles específicos para garantizar la calidad de las imágenes digitalizadas, con especial atención a verificar en el caso de las recetas, la legibilidad de la información de los sellos estampillados y de los datos escritos manualmente.

También establecerá procedimientos específicos de control y verificación para garantizar la calidad de la grabación de los datos, diferenciando los controles a aplicar sobre datos de lectura automática y los grabados manualmente. En todos los casos deberá garantizarse la corrección de los posibles errores detectados.

Las ofertas deben incorporar como parte de la documentación técnica, un plan completo de control de calidad que incluya los controles a implantar, manuales o automáticos, métricas a realizar, así como la frecuencia y localización de los mismos y en caso de realizarlos por muestreo expondrá el plan de muestreo que tenga previsto efectuar. También especificará el índice de error a partir del cual se realizará una nueva verificación completa.

5.6 Consolidación de la información y obtención de soportes

Posteriormente a la grabación de los datos de las recetas y justificantes de la dispensación y la digitalización de los mismos para la obtención de sus imágenes, se realizarán los procedimientos informáticos que permitan la generación de la información en soporte magnético para ser entregada a la Dirección General de Gestión Económico-Financiera del SERMAS, garantizándose en todo momento su compatibilidad de formato y estructura con el Sistema de Información de la Prestación Farmacéutica de la Consejería de Sanidad insalado en el servidor que a lo largo del plazo de ejecución del contrato se determine.

El adjudicatario proporcionará al SERMAS la información obtenida de la grabación y digitalización de las recetas y justificantes de dispensación en discos USB que quedarán en poder del mismo. Se presentará en ficheros separados la información de las recetas y la de los justificantes de dispensación electrónica.

Los soportes informáticos irán identificados externamente (en leyenda y código de barras) e internamente, con una etiqueta donde conste "Facturación de Madrid", el mes, el año, así



como el número de registros que contiene. Asimismo, se especificará si se trata de “Recetas” o “Justificantes de dispensación electrónica”. Tendrán una numeración correlativa, e indicarán el número de ejemplar, así como el número de copias totales editadas. Se realizará una copia de seguridad de cada uno de los ficheros, quedando éstas en poder del SERMAS. Se identificará el número de copias totales editadas, con una leyenda de “copia de seguridad” en el segundo ejemplar.

La entrega de los soportes con la información se realizará directamente a las personas que determine la Dirección General de Gestión Económico-Financiera de modo que se garantice la seguridad de la información de acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos personales, y permitiendo la localización inequívoca de cada uno de los soportes y la gestión adecuada de su archivo.

Tanto para las recetas como para los justificantes de la dispensación electrónica, la información en soporte informático contendrá un fichero de imágenes y otro de datos por cada farmacia y mes de facturación.

El fichero de datos de recetas y de justificantes de la dispensación incluirá, además de los datos grabados especificados en el punto 5.3 la identificación de los grabados manualmente y el nombre de la imagen, de modo que pueda establecerse la inequívoca correspondencia de cada imagen con su conjunto de datos. El adjudicatario entregará al SERMAS la documentación con toda la información relativa a las características y estructura de estos ficheros.

Asimismo, la empresa adjudicataria desarrollará los procesos necesarios para permitir la integración de datos e imágenes en los equipos que configuran el Sistema de Información del SERMAS.

5.7 Entrega de la documentación y soportes

Una vez efectuada la grabación de los datos y la digitalización, el adjudicatario deberá devolver las cajas que contienen las recetas ya digitalizadas y los justificantes de la dispensación, a su lugar de origen en el mismo orden y el mismo estado en el que se le facilitaron, documentando la entrega adecuadamente.

La entrega periódica de los soportes magnéticos conteniendo la información de la grabación mensual de los datos e imágenes, se realizará en los locales y a las personas que designe la Dirección General de Gestión Económico-Financiera, asumiendo en el transporte, las medidas de seguridad y confidencialidad previstas en la legislación vigente, en materia de protección de datos. Para posibilitar la salida de soportes fuera de los locales donde se han generado, el adjudicatario adoptará medidas técnicas y organizativas adecuadas al riesgo que incluirán, entre otras, la utilización del cifrado.

Asimismo, se hará entrega de un informe mensual del proceso de digitalización. Este informe de producción incluirá separadamente para las recetas y los justificantes de dispensación, la información sobre el número de documentos digitalizados, las incidencias detectadas por documento, las diferencias entre el número de documentos digitalizados y los datos de facturación del Colegio Oficial de Farmacéuticos facilitados por el SERMAS, con esclarecimiento de la causa de cada una de ellas, así como todas las circunstancias que se detecten en la producción y cuantos cruces y búsquedas adicionales entre los datos grabados sean solicitados por la Dirección General de Gestión Económico-Financiera.



Todas las posibles incidencias detectadas en el informe se incluirán en un fichero de incidencias, que contendrá aquellas que puedan afectar a la validez de las recetas, según la información facilitada por el SERMAS de acuerdo a lo previsto en el convenio vigente con el COFM.

El informe mensual contendrá además los resultados de las verificaciones y controles realizados para garantizar la calidad de la grabación y digitalización y detectar posibles errores en el proceso.

6.- PLAZOS DE EJECUCIÓN

La grabación y digitalización de las recetas y justificantes de dispensación de un mes, se realizarán en el transcurso del mes siguiente al que corresponde la facturación.

El Colegio Oficial de Farmacéuticos entrega mensualmente las recetas facturadas y justificantes de dispensación electrónica que se receptionan a lo largo de una semana en el archivo de recetas de la Dirección General de Gestión Económico-Financiera.

La grabación y digitalización de recetas y justificantes de dispensación deberá comenzar al día siguiente de la fecha de inicio de la recepción mensual de recetas en el Archivo de la Dirección General de Gestión Económico-Financiera. El plazo para la primera entrega de los soportes informáticos con los datos e imágenes de la facturación que corresponda no podrá ser superior a **dieciocho días hábiles** desde la formalización del contrato.

El plazo de entrega de los soportes informáticos correspondientes a las sucesivas facturaciones mensuales, no podrá ser superior a **catorce días hábiles** contabilizados desde el día siguiente al del inicio de la recepción mensual de recetas facturadas en el Archivo de la Dirección General de Gestión Económico-Financiera. El informe mensual de producción se entregará en el plazo máximo de un mes a contar desde el día siguiente al de inicio de dicha recepción de recetas y justificantes de dispensación.

La empresa adjudicataria poseerá un procedimiento normalizado que garantice la trazabilidad de los soportes informáticos y permita identificar a las personas que han participado en todas y cada una de las tareas de obtención, archivo y entrega de la información en papel y en soporte informático, información que se entregará a la Dirección General de Gestión Económico-Financiera, y se actualizará siempre que se produzca una modificación en la relación de las personas del equipo adjudicatario y que tengan posibilidad de acceso a datos personales.

7.- MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS

Para cubrir los servicios objeto de este contrato, será obligación de la empresa adjudicataria:

- Disponer de todos los medios informáticos y materiales, hasta el punto de conexión a la red eléctrica, necesarios para realizar la grabación de los datos y digitalización de las recetas y justificantes de dispensación electrónica para la obtención de su imagen, detallando las características de los equipos y del software puesto a disposición de la Comunidad de Madrid, indicando las características de los equipos en cuanto a las memorias, número de scanner, número de terminales de videocorrección y software de Data Entry.

Se exigirán como mínimo los siguientes medios materiales:



- 5 escáneres + 1 back up, para la digitalización masiva de documentos con sus ordenadores y software correspondiente y software de re-escaneo virtual, mínima velocidad de captura nominal (A4, 120 ppm/240 ipm), alimentador automático de al menos 500 hojas. De esta forma se garantizará una adecuada velocidad de captura y de trabajo, permitiendo el cumplimiento de los plazos previstos con los criterios de calidad exigidos.

Los escáneres, además, deberán tener las siguientes características:

- Color, bitonal y escala de grises.
 - Resolución óptica 600 dpi.
 - Ciclo de servicio diario ilimitado.
 - Interfaz USB 2.0 y SCSI III.
 - Alta capacidad de alimentación y velocidad mínima de 120 ppm.
 - Capacidad de trayectoria de papel directo.
 - Cable USB.
 - VRS Professional
 - Cable de alimentación.
 - Kit de limpieza de arranque.
 - Kit de calibración de cámara.
 -
 - 2 Servidores de alta potencia con el software correspondiente.
 - 6 Ordenadores con el software necesario para verificación y control de calidad.
 - Software de captura programable y entorno de desarrollo abierto para la inclusión de las funcionalidades necesarias a lo largo del desarrollo del proyecto.
- Disponer del equipo técnico necesario para la ejecución del contrato.

Se considerarán mínimos los siguientes recursos humanos:

- 1 Director de Proyecto
- 1 Responsable de Producción
- 1 Consultor tecnológico
- 1 Responsable técnico
- 1 Encargado de control de calidad
- 10 Personal de escaneo, verificación y control de calidad
- 1 Mozo

Todos los recursos deberán satisfacer los siguientes requerimientos mínimos de cualificación y experiencia:

- **Director de proyecto:** le corresponderá la dirección global y coordinación del servicio, analizar los objetivos marcados, organización y planificación de los trabajos y metodología a emplear, asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio, seguimiento y análisis continuo de la prestación del servicio. Será el interlocutor con los responsables del SERMAS para las tareas de gestión y seguimiento del servicio.



Formación mínima: grado universitario o similar.

Experiencia mínima: 4 años en proyectos de digitalización y gestión de documentos y 2 años de experiencia en proyectos del sector sanitario y farmacéutico.

- **Responsable de producción:** asumirá el mando y la actividad organizativa sobre los equipos de trabajo constituidos por el personal de escaneo y control de calidad, garantizando la formación necesaria de los mismos para el perfecto desempeño del servicio. Se encargará de la gestión directa del proyecto en sus aspectos de contenido, alcance funcional y tecnológico.

Formación mínima en: gestión de producción, tecnologías de digitalización y OCR.

Experiencia mínima: 4 años en proyectos de digitalización y gestión de documentos y 2 años de experiencia en proyectos del sector sanitario y farmacéutico.

- **Consultor tecnológico:** asumirá la adecuación de las soluciones software a lo largo de la ejecución del contrato.

Formación mínima: titulación universitaria en ingeniería técnica, en informática de sistemas o similar.

Experiencia mínima: 4 años como programación de software en proyectos de digitalización y gestión de documentos y al menos 2 años en el sector sanitario y farmacéutico.

- **Responsable técnico:** desarrollará las actividades necesarias para garantizar el adecuado funcionamiento de los equipos y software.

Formación mínima: grado universitario o similar.

Experiencia mínima: 4 años como responsable técnico en proyectos similares y al menos 2 años en proyectos del sector sanitario y farmacéutico.

- **Encargado de control de calidad:** le corresponde el control, registro y resolución de incidencias, verificación de la subsanación de los errores detectados, control estadístico de incidencias y errores en el tratamiento de documentos, realización de muestreos aleatorios sobre los documentos tratados para garantizar los niveles de calidad requeridos.

Formación mínima: conocimiento y manejo de aplicaciones para la gestión de la calidad.

Experiencia mínima: 3 años en actividades de control de calidad y en proyectos similares en el sector sanitario y farmacéutico.

- **Personal de escaneo, verificación y control de calidad.** Al menos el 80% de este personal deberá tener una experiencia mínima de 1 año en el tratamiento y digitalización de documentos en proyectos de naturaleza similar.



El adjudicatario deberá asumir toda la formación del personal involucrado, tanto inicial como de continuidad, que asegure la correcta prestación del servicio, incluyendo la normativa sobre confidencialidad y protección de datos personales.

- **Mozo:** experiencia mínima de 1 año en almacenes de similares características, con el manejo de maquinaria propia de almacén facilitando el desplazamiento de palés de las recetas a digitalizar y la recolocación de los mismos a su lugar original, asegurando la adecuada distribución de las facturaciones mensuales de las recetas en las naves, y la correcta localización y búsqueda de recetas individuales requeridas.

Por último, se indica que tanto la empresa adjudicataria como el personal que contrate o subcontrate para llevar a cabo la prestación del servicio que se desarrolla en el presente contrato no adquirirá derechos funcionariales o laborales con la Comunidad de Madrid y, su servicio se limitará a la ejecución de los trabajos descritos en el PCAP y PPT en tiempo y forma.

La empresa deberá tener identificados, en todo caso, a sus trabajadores, sin que en ningún caso pueda suponerse que tienen una relación de personal funcionario o laboral con la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

Con el fin de dar cumplimiento a la obligación legal establecida en el artículo 130 de la Ley 9/2027, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se informa al futuro adjudicatario de que la empresa que actualmente viene efectuando la prestación objeto del contrato a adjudicar es un Centro Especial de Empleo, al que aplica el convenio colectivo del Contact Center. Por este motivo la empresa que resulte adjudicataria tendrá la obligación de subrogarse como empleador de todas las personas con discapacidad que vengán desarrollando su actividad en la ejecución del referido contrato. Se adjunta como Anexo III en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, la relación del personal objeto de subrogación y sus costes.

8.- CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El adjudicatario no podrá efectuar para otra entidad u organismo proceso alguno de grabación y digitalización de recetas facturadas al SERMAS.

Asimismo, deberá aplicarse la normativa vigente sobre protección y tratamiento de la información en todas las fases del proyecto: 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 y a la libre circulación de estos datos, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y en el resto de normativa vigente en la materia.

8.1 Medidas de seguridad

No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones adecuadas respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programa.



El adjudicatario se atenderá a las instrucciones de la Dirección General de Gestión Económico-Financiera, responsabilizándose de la implantación de las mismas, como encargado del tratamiento.

Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado, con autorización expresa de la Dirección General de Gestión Económico-Financiera.

El diseño y desarrollo de los sistemas de información que traten datos de carácter personal facilitará operativamente, que éstos sean cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido recabados o registrados. Estos tratamientos almacenarán los datos de carácter personal de forma que permitan el ejercicio del derecho de acceso, rectificación y cancelación. Igualmente, estos diseños o desarrollos de software deberán observar con carácter general, la normativa de seguridad de la información y de protección de datos y en todo caso:

1. Observarán los requerimientos relativos a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.
2. El adjudicatario creará y activará los correspondientes registros de accesos a los sistemas de información (trazabilidad) que traten datos de carácter personal y el cifrado de los datos y las imágenes para la distribución de los soportes que los contengan o para su transmisión a través de redes de telecomunicaciones.
3. En ningún caso el equipo prestador del servicio objeto del contrato tratará los datos de carácter personal a los que pudiera tener acceso sin autorización expresa la Dirección General de Gestión Económico-Financiera, en los equipos o recursos mantenidos.
4. El adjudicatario, a la finalización del contrato, emitirá un informe en el que indicará el tipo de datos de carácter personal tratados, el nivel de protección exigible a los ficheros creados y las medidas de seguridad implementadas en cada caso devolviendo todos los soportes y la información que pudiera tener en su poder como consecuencia del trabajo encargado en el concurso.

8.2 Personal prestador del servicio

Quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos personales, quedarán obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar la relación contractual, así como el compromiso del cumplimiento de las obligaciones de protección de datos personales. Los derechos de propiedad intelectual de la funcionalidad del proyecto serán propiedad del SERMAS.

El contratista se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen para lo cual programará las acciones formativas necesarias.



El personal prestador del servicio, objeto del contrato tendrá acceso autorizado, únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones y para el que se les autorice expresamente.

8.3 Cesión o comunicación de datos a terceros

Los datos personales y documentos objeto del tratamiento no podrán ser comunicados a un tercero bajo ningún concepto, sin el consentimiento previo del Responsable del Fichero ante la Agencia Española de Protección de Datos.

El contratista tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento. No los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el objeto del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación a otras personas.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal utilizados deberán ser destruidos o devueltos a la Comunidad de Madrid, al igual que cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

En el caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

Los licitadores aportarán una **memoria descriptiva** de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberán incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el centro directivo a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar.

El adjudicatario se compromete expresamente a utilizar única y exclusivamente aquellos datos contenidos en las recetas que son objeto del tratamiento previsto en este documento. Ningún otro dato ni información contenido en la receta puede ser objeto de tratamiento alguno, salvo indicación expresa del SERMAS, obligándose respecto a los mismos a la más estricta confidencialidad. El incumplimiento de lo previsto en este apartado será causa de resolución del contrato con aplicación de las responsabilidades que procedan y sin perjuicio de las que correspondan en vía civil o penal.

La información procedente de la grabación de recetas y justificantes de dispensación, es propiedad y responsabilidad del SERMAS, no pudiendo en ningún caso, ser almacenada ni utilizada por la empresa adjudicataria.

Las partes se comprometen a cumplir las previsiones contenidas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, así como la normativa posterior que lo desarrolle o modifique.

Los datos personales que se recaben u obtengan en el desarrollo y ejecución de lo dispuesto en el Pliego de Prescripciones Técnicas serán tratados y utilizados de conformidad con la normativa vigente.



En particular, las partes se comprometen a respetar el deber de secreto, y las limitaciones en su caso marcadas por la normativa de aplicación, sobre cualquier información a la que se tenga acceso en la realización de actividades objeto de esta encomienda, salvo aquella información que deba ser pública según lo establecido en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid. El tratamiento de los datos queda sometido a la mencionada normativa, así como a la vigente en cada momento, de conformidad con los anexos I y II de este PPT.

Se incorpora al Pliego de Prescripciones Técnicas como Anexo I el “Acuerdo de encargo de tratamiento”

Se incorpora al Pliego de Prescripciones Técnicas como Anexo II el “Compromiso de Confidencialidad y deber de secreto” a firmar por el personal de la empresa adjudicataria.

9. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS: PROPUESTA TÉCNICA

De acuerdo con el objeto y alcance del servicio y conforme a las tareas a realizar, los licitadores deberán como requisito necesario para su participación en la licitación incluir en la documentación administrativa (sobre nº 1) el desarrollo de **una propuesta técnica** que contenga, explique y desarrolle todos y cada uno de los siguientes puntos con referencia expresa a los mismos, precisando todos aquellos datos que son objeto de valoración, asegurándose de que se facilita toda la información precisa, por lo que, los aspectos que no queden suficientemente claros en la oferta podrán excluirse de la valoración utilizándose las mismas denominaciones que se indican a continuación, así como el cumplimiento de lo expuesto a lo largo del Pliego de Prescripciones Técnicas:

1. **Metodología prevista para el desarrollo del servicio**, con planificación detallada de los tiempos de ejecución de las tareas, indicando los medios materiales y humanos a emplear, informe justificativo de la organización y organigrama del servicio.
2. **Descripción de las actividades de cada una de las fases del trabajo**, incluyendo la definición de un protocolo de flujo y control en la recepción de recetas y justificantes de dispensación, grabación y digitalización y devolución de documentos, describiendo especialmente los procedimientos de control y medidas que se adoptarán para garantizar la calidad y resolución de incidencias en cada una de las fases de este proceso.

Se indicarán, las medidas a adoptar para garantizar la calidad y resolución de incidencias en cada una de las fases de este proceso

3. **Mecanismos de control y verificación** a establecer, manuales y automáticos, sobre la grabación y digitalización de recetas y justificantes de dispensación electrónica, metodología o normativa de gestión que se aplica.

Se detallarán los procedimientos para la digitalización de recetas y justificantes de dispensación electrónica, justificando su realización.

4. **Cronograma detallado de las actividades de instalación y puesta en funcionamiento de equipos y material informático**, documentando la



disponibilidad de esos equipos o en su caso, los acuerdos alcanzados con proveedores o fabricantes para justificar el cumplimiento del citado cronograma.

5. **Medidas de seguridad y de adecuación a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales** y el resto de normativa vigente en la materia. Incluirá memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos y de la documentación facilitada, así como de todas las medidas a implementar para la protección exigible a los tratamientos que se produzcan y las necesarias a lo largo de todo el proceso, desde la recogida de los documentos hasta la entrega de la información, detallando los sistemas de seguridad y de adecuación al RGPD durante la ejecución del contrato.

Con respecto a los equipos servidores: sistema operativo que utilizan; protocolo de comunicaciones y de conexión con los puestos de trabajo; gestor de base de datos y nivel del mismo; gestor de usuarios y contraseñas; log de acceso; seguridad y duplicidad en caso de caída; SAI en la oferta; compatibilidades con otros equipos servidores.

Con respecto a los puestos de trabajo: sistema operativo que utilizan y nivel del mismo; protocolo de comunicaciones y nivel del mismo; gestor de base de datos y nivel del mismo; gestor de usuarios y contraseñas; posibilidad de conexión al SAI.

6. Infraestructura y recursos con que cuenta, incluyendo todos los medios materiales y humanos a emplear para el cumplimiento del pliego indicando cantidad, características y especificaciones técnicas, así como el perfil de los profesionales que participarán en los trabajos.
7. Descripción de los procedimientos organizativos y operativos a implantar, los controles de calidad a desarrollar, elaboración y contenido de los informes de producción, mantenimiento de los medios materiales.
8. En general, todos los medios a emplear para el cumplimiento de las exigencias del pliego indicando calidad, cuantificación y características

La no inclusión ni el desarrollo de alguno de estos apartados, la no adecuación de su denominación a lo establecido en el pliego o la no correspondencia entre la denominación de los apartados y el contenido desarrollado según lo especificado en este punto 9, así como el no cumplimiento de los requisitos mínimos del pliego, será causa de exclusión de la propuesta. No se considerará que cumplen este requisito las propuestas que se limiten a reproducir el contenido de los diferentes apartados del presente pliego.

10. PROGRAMA DE TRABAJO

El adjudicatario presentará un programa de trabajo que describirá el servicio a desarrollar en términos ajustados al presente pliego, recursos materiales disponibles para la ejecución del contrato, prestaciones superiores a las solicitadas y cualquier otra circunstancia que incida en la ejecución de los trabajos, que serán objeto de estudio y evaluación por parte del personal de la Dirección General de Gestión Económico-Financiera.



El programa de trabajo contendrá una planificación temporal pormenorizada de todas las tareas de inicio y finalización y tendrá una extensión máxima de 80 páginas.

El programa de trabajo deberá estructurarse de acuerdo al siguiente índice:

- 1.- Datos de la empresa, identificación del programa de trabajo y compromiso de cumplimiento del pliego.
- 2.- Resumen ejecutivo
- 3.- Propuesta técnica: Descripción de la solución técnica abarcando todos los requisitos establecidos en el presente pliego, destacando los aspectos diferenciales de la misma, así como, en su caso, concretando prestaciones y planteando alternativas de servicio para su posible mejora. Propuestas de optimizaciones y eficiencias operativas.
- 4.- Organización y planteamiento operativo del servicio estructurado en los apartados siguientes:

4.1 Planteamiento general, modelo organizativo del proyecto, metodología a usar y plan de aseguramiento de la calidad.

4.2 Planteamiento operativo del servicio. Deberá detallar la planificación, gestión, seguimiento y control y comunicación y entrega de resultados:

4.2.1 Organización y gestión del proyecto: organización del equipo humano, distribución de responsabilidades y tareas, coordinación, tiempo de dedicación al proyecto, flujos de comunicación y mecanismos de control.

4.2.2 Plan de gestión del servicio: métodos, mecanismos, procedimientos y recursos para realizar el servicio con los niveles requeridos...

5.- Plan de implantación del servicio para la fase de instalación y puesta en funcionamiento de los equipos informáticos.

6.- Plan de entrega de documentación e información a la finalización del servicio.

7.- Otra información de interés: cualquier tipo de información que se desee indicar y que no tenga cabida en apartados anteriores

El SERMAS podrá introducir las modificaciones que estime pertinentes sobre las propuestas presentadas por el adjudicatario en el programa de trabajo.

11 - SUBROGACIÓN

De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 20. del III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center operará la subrogación del personal cuando tenga lugar un cambio de contratista o de subcontratista. Dicha subrogación se llevará a cabo en los términos indicados en el presente artículo.

La empresa adjudicataria del servicio, se subrogará en los contratos de los trabajadores de la empresa saliente, que actualmente presta servicio conforme al Anexo nº III y en los términos establecidos en la citada norma.

En Madrid, a fecha de la firma

EL DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA
Por Suplencia (Resolución 376/2024, de 13 junio, de la Viceconsejera de Sanidad)
EL CONSEJERO DELEGADO DE LA AGENCIA DE CONTRATACIÓN SANITARIA
DE LA COMUNIDAD DE MADRID



ANEXO I

ACUERDO DE ENCARGO DE TRATAMIENTO

En el presente acuerdo las partes fijan formalmente y por escrito los términos y condiciones para regular el tratamiento de datos personales y la confidencialidad de la información suministrada y creada entre ellas.

Tendrá la consideración de información confidencial toda la información susceptible de ser revelada por escrito, de palabra o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que posibilite el estado de la técnica en el futuro, intercambiada como consecuencia de este contrato.

Las partes se comprometen a mantener el compromiso de confidencialidad respecto a la información y material facilitado y recibido en virtud del presente pliego de prescripciones técnicas de forma indefinida tras su finalización.

CONFIDENCIALIDAD

Las partes se obligan con respecto a la información y material que hayan podido recibir como consecuencia de este contrato a:

- a) Utilizar la información de forma reservada.
- b) No divulgar ni comunicar la información facilitada o recibida, salvo resolución motivada en los términos establecidos en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid.
- c) Impedir la copia o revelación de esa información a terceros, salvo que goce de aprobación escrita de las partes y únicamente en los términos de tal aprobación.
- d) Se restringirá el acceso a la información a sus empleados y colaboradores, salvo en la medida en que razonablemente puedan necesitarla para el cumplimiento de sus tareas acordadas.
- e) No utilizar la información o fragmentos de ésta para fines distintos de la ejecución de este contrato.
- f) Cumplir con todos los términos fijados en el presente acuerdo y muy especialmente aquellos relativos a las cláusulas sobre propiedad intelectual e industrial, confidencialidad y obligación de secreto, manteniendo esta confidencialidad y evitando revelar la información a toda persona que no sea empleado o subcontratado.

Las partes serán responsables ante el incumplimiento de esta obligación, ya sea por sus empleados, voluntarios o por subcontratados, etc.



CLÁUSULAS

PRIMERA. - RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

La Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, tendrá la consideración de Responsable del Tratamiento y la empresa adjudicataria, tendrá la consideración de Encargado del Tratamiento, conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 del 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 y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, RGPD), así como en el artículo 33 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y en el resto de normativa vigente en la materia.

En consecuencia, el acceso a datos personales en el marco de este contrato se realiza con el único fin de permitir una adecuada prestación de los servicios y no se considerará como una cesión o comunicación de datos.

SEGUNDA. - DEFINICIONES.

Los términos específicos en materia de protección de datos serán interpretados conforme a las definiciones establecidas en el artículo 4 del RGPD.

TERCERA. - DEBER DE SECRETO.

El Encargado del Tratamiento (en adelante el Encargado) se obliga a guardar la máxima reserva y secreto sobre la información clasificada como confidencial facilitada por el Responsable del Tratamiento (en adelante el Responsable) con motivo de la prestación de servicios objeto del contrato.

Se considerará información confidencial cualquier información a la que el Encargado acceda en virtud del contrato, en especial la información y datos personales a los que haya accedido o acceda durante su ejecución, salvo aquella información que deba ser pública según lo establecido en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid.

La obligación de confidencialidad tendrá carácter indefinido, manteniéndose en vigor con posterioridad a la finalización por cualquier causa de la relación entre las partes.

El Encargado será responsable de que su personal, colaboradores, voluntarios y en general, todas las personas de su responsabilidad que tengan acceso a la información confidencial y a los datos personales del Responsable, respeten la confidencialidad de la información, así como las obligaciones relativas al tratamiento de datos personales, aun después de finalizar su relación con el Encargado. Por tanto, el Encargado realizará cuantas advertencias y suscribirá cuantos documentos sean necesarios con dichas personas, con el fin de asegurar el cumplimiento de estas obligaciones.



El Encargado mantendrá a disposición del Responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el párrafo anterior.

CUARTA. - OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

El Encargado del tratamiento asume las siguientes obligaciones:

- Acceder a los datos personales responsabilidad del Responsable únicamente cuando sea imprescindible para el buen desarrollo de los servicios.
- Tratar los datos conforme a las instrucciones que reciba del Responsable.
- En caso de que el tratamiento incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta del Responsable, el Encargado deberá seguir los procedimientos e instrucciones que reciba de él, especialmente en lo relativo al deber de información y, en su caso, a la obtención del consentimiento de los interesados.
- Si el Encargado considera que alguna de las instrucciones recibidas infringe el RGPD, la LOPDGDD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, informará inmediatamente al Responsable.
- No destinar, aplicar o utilizar los datos personales del Responsable con fin distinto del indicado en el pliego de prescripciones técnicas o de cualquier otra forma que suponga un incumplimiento de sus instrucciones.
- Asumir la condición de responsable del tratamiento en caso de que destine los datos a otra finalidad distinta del cumplimiento del objeto del contrato, los comunique o los utilice incumpliendo sus estipulaciones o las obligaciones de la normativa vigente, respondiendo de las infracciones en las que hubiera incurrido personalmente.
- El Encargado del Tratamiento, así como cualquier empleado o voluntario del mismo se compromete a cumplir la política de seguridad de la información en el ámbito de la Administración Electrónica y de los sistemas de información de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, establecida en la Orden 491/2013, de 27 de junio, y todas las políticas, normas y procedimientos que emanen del citado código, así como las que se determinen en materia de seguridad para el tratamiento de datos personales.
- No permitir el acceso a los datos personales responsabilidad del Responsable a ningún empleado o persona que no tenga la necesidad de conocerlos para la prestación de los servicios.
- No revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar los datos personales responsabilidad del Responsable, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a ningún tercero, salvo que exista autorización o instrucción previa del Responsable.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 30 del RGPD y 31 de la LOPDGDD, el Encargado mantendrá un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Responsable, que contenga la información exigida por el artículo 30.2 del RGPD.



- Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- Dar apoyo al Responsable en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda y en la realización de las consultas previas a la Autoridad de Control, cuando proceda.
- Poner a disposición del Responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen al Responsable u otro auditor autorizado por este.
- Adoptar y aplicar las medidas de seguridad estipuladas en el artículo 32 del RGPD, y el Esquema Nacional de Seguridad que resulte de aplicación que garanticen la seguridad de los datos personales responsabilidad del Responsable y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 37,1 del RGPD y por el artículo 34 de la LOPDGDD, designar un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al Responsable, así como cumplir con todo lo dispuesto en los artículos 37 a 39 del RGPD y 35 a 37 de la LOPDGDD.
- En caso de que el Encargado deba transferir o permitir acceso a datos personales responsabilidad del Responsable a un tercero en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al Responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que estuviese prohibido por razones de interés público.
- Respetar todas las obligaciones que pudieran corresponderle como encargado del tratamiento con arreglo al RGPD y a la LOPDGDD, o de cualquier otra disposición o regulación complementaria que le fuera igualmente aplicable.

QUINTA. - OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

El Responsable manifiesta y hace constar a los efectos legales oportunos que:

- a) En caso de que el tratamiento incluya la recogida de datos personales en su nombre y por su cuenta, establecerá los procedimientos correspondientes a la recogida de los datos, especialmente en lo relativo al deber de información y, en su caso, a la obtención del consentimiento de los interesados, garantizando que estas instrucciones cumplen con todas las prescripciones legales y reglamentarias que exige la normativa vigente en materia de protección de datos.
- b) En caso de que el tratamiento no incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta del Responsable, los datos personales a los que accederá el Encargado en virtud de este contrato, han sido obtenidos y tratados cumpliendo con todas las prescripciones legales y reglamentarias que exige la normativa vigente en materia de protección de datos.
- c) Cumple con todas sus obligaciones en materia de protección de datos como responsable del tratamiento y es consciente de que los términos de este contrato en nada alteran ni sustituyen las obligaciones y responsabilidades que sean atribuibles al Responsable del Tratamiento como tal.



d) Supervisar el tratamiento y el cumplimiento de la normativa de protección de datos por parte del Encargado del Tratamiento.

SEXTA. - MEDIDAS DE SEGURIDAD Y VIOLACIÓN DE LA SEGURIDAD

Teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, el Encargado del Tratamiento aplicará medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, que en su caso incluya, entre otros:

- a) la seudonimización y el cifrado de datos personales.
- b) la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento, así como la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico.
- c) un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- d) un catálogo de medidas de seguridad reconocido en normativas o estándares de seguridad de la información.

Al evaluar la adecuación del nivel de seguridad, el Encargado tendrá en cuenta los riesgos que presente el tratamiento de datos, en particular como consecuencia de la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a esos datos.

El Encargado del Tratamiento permitirá y contribuirá a la realización de auditorías e inspecciones, por parte del Responsable o de otro auditor autorizado por él.

Asimismo, en caso de modificación de la normativa vigente en materia de protección de datos o de otra normativa relacionada y que resultase aplicable al tratamiento objeto del contrato de referencia, el Encargado garantiza la implantación y mantenimiento de cualesquiera otras medidas de seguridad que le fueran exigibles, sin que ello suponga una modificación de los términos de este contrato.

En caso de violación de la seguridad de los datos personales en los sistemas de información utilizados por el Encargado para la prestación de los servicios objeto del contrato, este deberá notificar al Responsable, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas hábiles, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia conforme a lo dispuesto en el artículo 33.3 del RGPD.

En tal caso, corresponderá al Responsable comunicar las violaciones de seguridad de los datos a la Autoridad de Protección de Datos y/o a los interesados conforme a lo establecido en la normativa vigente. Y en cualquier otro caso cuando así sea de aplicación conforme a lo establecido en la normativa vigente.

SÉPTIMA. - DESTINO DE LOS DATOS AL FINALIZAR EL CONTRATO.



Una vez cumplida o resuelta el contrato, el Encargado deberá solicitar al Responsable instrucciones precisas sobre el destino de los datos personales de su responsabilidad, pudiendo elegir este último entre su devolución, remisión a otro prestador de servicios o destrucción íntegra un tercero o destrucción íntegra, siempre que no exista previsión legal que exija la conservación de los datos, en cuyo caso no podrá procederse a su destrucción.

El Encargado podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos personales responsabilidad del Responsable, en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con él.

OCTAVA.- EJERCICIO DE DERECHOS ANTE EL ENCARGADO DE TRATAMIENTO.

El Encargado deberá dar traslado al Responsable de cualquier solicitud de ejercicio del derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, efectuada por un interesado cuyos datos hayan sido tratados por el Encargado con motivo del cumplimiento del contrato, a fin de que se resuelva en los plazos establecidos por la normativa vigente.

El traslado de la solicitud al Responsable deberá hacerse con la mayor celeridad posible y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolverla.

Asimismo, el Encargado deberá tramitar cualquier instrucción relativa a derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, que reciba a través del Responsable, a la mayor celeridad posible, y siempre dentro del plazo máximo de dos días hábiles a contar desde la recepción de la solicitud, confirmando por escrito tanto la recepción de la solicitud, como la ejecución de la tarea encomendada.

NOVENA. - DEBER DE INFORMACIÓN MUTUO.

Las partes informan a los firmantes del contrato de que sus datos personales van a ser tratados con la finalidad estipulada en el contrato, siendo imprescindible para ello que se aporten sus datos identificativos, el cargo que ostentan, número de DNI o documento equivalente y su firma.

Asimismo, las partes garantizan cumplir con el deber de información con respecto a sus empleados cuyos datos personales sean comunicados entre las partes para el mantenimiento y cumplimiento del contrato.

La base jurídica que legitima el tratamiento de los datos de los interesados es la celebración y ejecución del contrato. Las partes se comunicarán mutuamente la identidad de sus Delegados de Protección de Datos, en caso de que dicho nombramiento les sea de aplicación.

Los datos serán conservados durante la vigencia del contrato y una vez finalizado, durante los plazos establecidos en la legislación vigente con la finalidad de atender a las posibles responsabilidades derivadas de su firma.

En todo caso, los interesados podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación, portabilidad ante la parte que corresponda a través de



comunicación por escrito al domicilio social del Responsable aportando fotocopia de su DNI o documento equivalente e identificando el derecho cuyo ejercicio se solicita. Asimismo, en caso de considerar vulnerado su derecho a la protección de datos personales, podrán interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

DÉCIMA. - SUBENCARGO DEL TRATAMIENTO

Con carácter general el Encargado no podrá subencargar las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato y que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para su normal funcionamiento.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que el Encargado necesitara subencargar todo o parte de los servicios encargados por el Responsable en los que intervenga el tratamiento de datos personales, deberá comunicarlo previamente y por escrito al Responsable, con una antelación de 1 mes, indicando los tratamientos que se pretende subencargar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subencargada y sus datos de contacto. El subencargo podrá llevarse a cabo si el Responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

En este último caso, el subencargado, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el Encargado del Tratamiento y las instrucciones que dicte el Responsable del Tratamiento.

Corresponde a Encargado del Tratamiento exigir al subencargado el cumplimiento de las mismas obligaciones asumidas por él a través del presente documento y seguirá siendo plenamente responsable ante el Responsable del Tratamiento en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

El Encargado del Tratamiento está obligado a informar al Responsable de cualquier cambio en la incorporación o sustitución de otros subencargados con una antelación de 1 mes, dando así al Responsable la oportunidad de oponerse a dichos cambios.

UNDÉCIMA. - RESPONSABILIDAD.

El Encargado será considerado responsable del tratamiento en el caso de que destine los datos a otras finalidades, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones de este contrato, respondiendo de las infracciones en las que hubiera incurrido personalmente.

Las partes responderán de las infracciones en las que hubiesen incurrido personalmente, manteniendo indemne a la parte contraria frente a cualquier perjuicio que se derivase de ellas.



ANEXO II

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y DEBER DE SECRETO

I. Confidencialidad

1. El firmante queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento de su función, especialmente los datos personales, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que esté determinado, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. Esta obligación subsistirá una vez finalizada la relación entre las partes.
2. Queda prohibida la salida de información propiedad de [Indicar], obtenida de sus sistemas de información o de otras fuentes, por cualquier medio físico o telemático, salvo autorización por escrito del Responsable del Tratamiento.
3. Una vez extinguida la relación con [Indicar], los datos personales pertenecientes al mismo que pueda tener bajo su control el abajo firmante, deberá destruirlos o devolverlos, por el método acordado, así como cualquier otro soporte o documento en el que consten datos personales.

II. Políticas de seguridad

1. El abajo firmante se compromete a cumplir la política de seguridad de la información en el ámbito de la Administración Electrónica y de los sistemas de información de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, establecida en la Orden 491/2013, de 27 de junio, y todas las políticas, normas y procedimientos que emanen de la citada política, así como las que se determinen en materia de seguridad para el tratamiento de datos personales. Para su conocimiento, se le proporcionará acceso a la normativa que le sea de aplicación.
2. El acceso lógico a los Sistemas de Información y Comunicaciones de [Indicar] se hará con la autorización correspondiente, en la forma que se indique y con las medidas de seguridad que se marquen en cada caso, no pudiendo acceder a datos reales sin la autorización por escrito del Responsable o Encargado del Tratamiento.
3. Ante cualquier duda que pueda incidir en la seguridad de los Sistemas de Información y Comunicaciones, deberá consultar con su enlace o Responsable en [Indicar]. La función del enlace será ofrecerle asesoramiento, atender cualquier tipo de consulta o necesidad, transmitir instrucciones, ponerle al corriente de sus cometidos, objetivos, entre otras.

III. Propiedad intelectual

1. Queda estrictamente prohibido el uso de programas informáticos en los sistemas de información de [Indicar] sin la correspondiente licencia y/o autorización. Los



programas informáticos propiedad de [Indicar] están protegidos por propiedad intelectual, y por tanto está estrictamente prohibida su reproducción, modificación, cesión o comunicación sin la debida autorización.

2. Queda estrictamente prohibido en los sistemas de información de [Indicar] el uso, reproducción, cesión, transformación o comunicación pública de cualquier otro tipo de obra o invención protegida por la propiedad intelectual sin la debida autorización.

IV. Derecho de información

1. En cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos, se le informa de que los datos personales que se faciliten serán responsabilidad de [Indicar] como Responsable del Tratamiento, cuyo Delegado de Protección de Datos (DPD) es el Comité Delegado de Protección de Datos de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, con dirección en Pº de la Castellana, 280 Madrid 28046, y cuya finalidad es la contemplada en el presente documento.
2. El tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento, de conformidad con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016 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 y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE. Con esta finalidad sus datos serán conservados durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones estipuladas en la normativa vigente aplicable. Asimismo, se le informa de que los datos no serán comunicados a terceros, salvo en aquellos casos obligados por Ley.
3. Podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, en la medida que sean aplicables, a través de comunicación escrita al Responsable del Tratamiento, con domicilio en [Indicar], concretando su solicitud, junto con su DNI o documento equivalente. Asimismo, le informamos de la posibilidad de presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

Leído y entendido, el abajo firmante se compromete a cumplir lo arriba establecido.

Madrid, ____ de ____ de 202__

Nombre: _____

DNI: _____

Firma: _____



ANEXO III

RELACIÓN Y CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DEL PERSONAL OBJETO DE SUBROGACIÓN DE LA EMPRESA QUE ACTUALMENTE PRESTA EL SERVICIO

Trabajador	Convenio colectivo de aplicación	Texto contrato	Antigüedad	Categoría	% Jornada	H. semanales	SB anual	Comentario
1	CC estatal sector de contact center	Indef. T. Comp ordinario	02/3/1998	Aux. administrativo	100	39	20.140,16	50% dedicación al servicio
2	CC estatal sector de contact center	Indefinido T. parcial Trans	15/6/2015	Aux. administrativo	76,92	30	13.653,92	
3	CC estatal sector de contact center	Indefinido T. parcial Trans	17/7/2015	Aux. administrativo	76,92	30	14.013,92	
4	CC estatal sector de contact center	T parcial Trans en indef no inc.	17/7/2015	Aux. administrativo	76,92	30	13.653,92	
5	CC estatal sector de contact center	Indefinido T. parcial Trans	15/6/2015	Aux. administrativo	76,92	30	13.653,92	
6	CC estatal sector de contact center	T parcial Trans en indef no inc.	13/11/2015	Aux. administrativo	76,92	30	13.653,92	
7	CC estatal sector de contact center	Indef T comp ordinario	21/4/1998	Aux. administrativo	100	39	20.140,14	50% dedicación al servicio
8	CC estatal sector de contact center	Indef T comp ordinario	10/3/2005	Coordinador	89,74	35	20.533,96	50% dedicación al servicio
9	CC estatal sector de contact center	Temporal a tiempo completo discapacitado	4/12/2023	Aux. administrativo	100	39	16.059,40	50% dedicación al servicio



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestion.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: 0944621654701286645082