

**“Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría comprobar el original”**

**RESOLUCIÓN DE LA DIRECCION DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS MADRID 112 POR LA QUE SE APRUEBA LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DEL ENCARGO DE LA ASEM 112 A LA EMPRESA EMPRESA TECNOLOGIAS Y SERVICIOS AGRARIOS SA, SME, MP (TRAGSATEC) CON EL OBJETO DE DAR APOYO TELEFÓNICO Y DE COMUNICACIÓN AL CENTRO DE COORDINACIÓN MUNICIPAL (CECOM)**

La Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112, a través de la Dirección General de Protección Civil ha promovido la tramitación de un encargo a la Empresa TECNOLOGÍAS Y SERVICIOS AGRARIOS, S.A., S.M.E., M.P. (en adelante TRAGSATEC) para la ejecución de diversas actuaciones de apoyo telefónico y de comunicación al Centro de Coordinación Municipal de la Comunidad de Madrid.

Se prevé realizar este encargo de conformidad con lo previsto en la disposición adicional vigésimo cuarta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, en la que se establece que la empresa TRAGSA y su filial TRAGSATEC tienen la consideración de medios propios personificados y servicios técnicos de las Comunidades Autónomas y de las entidades del sector público dependientes de ellas que tengan la condición de poderes adjudicadores.

Asimismo, el artículo 10.2 del Real Decreto 69/2019, de 15 de febrero, por el que se desarrolla el régimen jurídico de la Empresa de Transformación Agraria, S.A., S.M.E., M.P. (TRAGSA) y de su filial Tecnologías y Servicios Agrarios, S.A., S.M.E., M.P. (TRAGSATEC) dispone que, con carácter previo a la formalización del encargo, el poder adjudicador deberá haber aprobado los documentos en los que se definen las actuaciones objeto del encargo.

En virtud de lo expuesto, vistas las normas anteriormente citadas, las demás de aplicación, y de acuerdo con el informe de la Dirección General de Protección Civil,

## RESUELVO

Aprobar las condiciones técnicas del encargo a la empresa TECNOLOGÍAS Y SERVICIOS AGRARIOS, S.A., S.M.E., M.P. (TRAGSATEC) para la ejecución de diversas actuaciones de apoyo telefónico y de comunicación al Centro de Coordinación Municipal de la Comunidad de Madrid, desarrollado por la Dirección General de Protección Civil, por un importe de **novecientos cincuenta y cinco mil quinientos catorce euros con ochenta céntimos (955.514,80 €)**, que se expresan en el anexo adjunto.

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS MADRID 112



## ANEXO

### CONDICIONES DEL ENCARGO A LA EMPRESA TECNOLOGÍAS Y SERVICIOS AGRARIOS SA, SME, MP (TRAGSATEC) CON EL OBJETO DE DAR APOYO TELEFÓNICO Y DE COMUNICACIÓN AL CENTRO DE COORDINACIÓN MUNICIPAL (CECOM)

#### CLÁUSULAS

##### PRIMERA. OBJETO:

El presente encargo tiene por objeto encargar a la Empresa TECNOLOGÍAS Y SERVICIOS AGRARIOS, S.A., S.M.E., M.P. (en adelante TRAGSATEC) la ejecución de diversas actuaciones de apoyo telefónico y de comunicación al Centro de Coordinación Municipal de la Comunidad de Madrid.

Este encargo se realiza mediante la empresa TECNOLOGÍAS Y SERVICIOS AGRARIOS, S.A., S.M.E., M.P., de conformidad con la Disposición Adicional 24ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, en la que se establece el régimen jurídico de la empresa TRAGSA y sus filiales. El régimen jurídico de TRAGSATEC, filial de la Empresa de Transformación Agraria, S.A. (TRAGSA) se regula por Real Decreto 69/2019, de 15 de febrero.

Este encargo no supone cesión de la titularidad de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio.

##### SEGUNDA. DESCRIPCIÓN DEL ENCARGO:

El Centro de Coordinación Municipal (en adelante, CECOM) irá destinado a todos los municipios de la Comunidad de Madrid que tengan creada una agrupación de voluntarios de protección civil o cuerpo de policía local, y será a su vez base operativa de la oficina de atención a la ocupación. En el mismo, se atenderá el teléfono gratuito 900 desde el que se coordinará la respuesta de las diferentes administraciones ante situaciones de ocupación, así como el asesoramiento a los afectados.

El artículo 27 de la Ley 5/2023, 22 de marzo, atribuye al CECOM las siguientes funciones:

1. El Centro de Coordinación Municipal, CECOM, es el instrumento de colaboración, participación y coordinación entre los municipios y la Comunidad de Madrid en materia de protección civil, seguridad y emergencias, que se incorporará al Sistema Integrado de Protección Civil y Emergencias.
2. El Centro de Coordinación Municipal permite movilizar y coordinar los medios municipales precisos para las funciones del grupo de apoyo logístico y grupo de seguridad recogidas en los planes territoriales, planes especiales y planes de actuación y apoyar la labor de los cuerpos de policía local y agrupaciones de voluntarios de protección civil en el desarrollo de su actividad.

El CECOM estará integrado por personal de la Comunidad de Madrid, voluntarios de protección civil y agentes de las policías locales de los municipios de la Comunidad de Madrid. El objeto de este encargo será realizar las tareas de apoyo necesarias para la adecuada comunicación y coordinación entre los diferentes integrantes del CECOM, llevando a cabo los trabajos necesarios para la atención de avisos, de acuerdo a los protocolos establecidos, en aras de garantizar una mejor respuesta de las policías locales y protección civil.

Las funciones de TRAGSATEC serán encargadas a un equipo formado por personal teleoperador y coordinado por un jefe/a de equipo de operadores. Concretamente, serán las siguientes:

#### AGENTES DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

1. Atender al ciudadano usando adecuadamente los sistemas telefónicos e informáticos de la Comunidad de Madrid, de su portal corporativo o de otras administraciones públicas o entidades colaboradoras que sea necesario consultar, para proporcionar la información solicitada por el ciudadano.
2. Atender demandas de información y colaboración provenientes de los ayuntamientos de la Comunidad de Madrid integrados en CECOM y dar la solución a las mismas de acuerdo con los procedimientos establecidos.
3. Transmitir información o instrucciones a los servicios municipales en la forma que se establezca a requerimiento del responsable operativo de CECOM.
4. Transferir las llamadas a los servicios o entidades correspondientes según los protocolos establecidos.
5. Uso adecuado de la información que se maneja en el servicio, guardando la confidencialidad exigida.
6. Consultar al coordinador en caso de duda, información conflictiva o peticiones de urgencia.
7. Asistir a la formación cuando así se les requiera.
8. Cualquier otra función de naturaleza análoga siempre que sea necesaria para el buen funcionamiento del servicio.

#### COORDINADOR/A DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Será responsable de la gestión administrativa y de la supervisión de las funciones de los agentes telefónicos del servicio.

1. Conocimiento del manejo de las aplicaciones y estadísticas del servicio.
2. Comunicación con los responsables de la Comunidad de Madrid del servicio gestionando los asuntos urgentes de forma conjunta.
3. Informar de la aplicación de los protocolos establecidos y las posibles mejoras que puedan adoptarse.
4. Velar continuamente por el cumplimiento de las cargas de trabajo, buscando las sustituciones oportunas de cara al cumplimiento de las previsiones.
5. Coordinar las consultas para la retroalimentación de la base de datos con el fin de mantener

actualizada la información.

6. Supervisión de las contestaciones a las consultas realizadas por los ciudadanos, así como de las derivaciones realizadas.
7. Detección de las necesidades de formación y de los protocolos de actuación.
8. Asistencia a la formación.
9. Monitorización de las consultas y apoyo a los agentes en la resolución de las consultas y en caso de llamada conflictiva sustituir a los agentes con dominio de las técnicas de asertividad y control emocional.
10. Elaboración de informes de seguimiento (de agentes y de los servicios prestados).
11. Comunicar a los responsables del servicio en la Comunidad de Madrid la detección de anomalías, contradicciones o novedades en la información.
12. Formular propuestas relativas a la introducción de mejoras en la calidad del servicio y la eficacia de la prestación.

El personal de TRAGSATEC previamente deberá ser formado en los diferentes protocolos de comunicación y coordinación aplicables en cada caso, a medida que se vaya integrando en el apoyo a las diferentes actuaciones, así como en las herramientas o programas informáticos destinados a su gestión.

Este servicio se desarrollará durante las 24 horas del día, los 365 días del año de forma continuada, incluyendo fines de semana y festivos.

### **TERCERA. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES**

El equipo aportado por TRAGSATEC para la ejecución de los trabajos se ubicará en una sala del edificio de Madrid 112. Dicha sala estará dotada de los sistemas informáticos y de comunicación necesarios para la interconexión de sistemas de información y acceso al Sistema de Gestión de Emergencias de Madrid 112 (SIGE). Dicho equipo será diferenciado mediante tarjetas identificativas referentes al grupo TRAGSATEC.

Con base en la experiencia adquirida en este tipo de servicios, se ha estimado necesario contar con un equipo de personal teleoperador, dirigido y coordinado por un Jefe/a de equipo de operadores.

Para cubrir el servicio durante todo el año de forma adecuada, el equipo estará formado por al menos once personas distribuidas entre los turnos de mañana, tarde y noche, organizado de manera que la atención esté garantizada de forma continuada. Para ello, sin perjuicio de los debidos descansos del personal, se deberá asegurar el servicio, con los siguientes turnos de forma orientativa:

- 2 teleoperadores/as en el turno de mañana, además del jefe de equipo.
- 2 teleoperadores/as en el turno de tarde.
- 1 teleoperadores/as en el turno de noche
- 1 operador de guardia

Se añade 1 operador de guardia, distribuido entre los tres turnos, a razón de 8 horas diarias (2,66 por turno), para poderlo usar diariamente en suplencia de los empleados de los diferentes turnos, cuando estos estén ausentes para cubrir bajas imprevistas, vacaciones, otras ausencias sobrevenidas, o para reforzar el turno que se estime conveniente. De esta manera se asegura la continuidad del servicio, con el mínimo establecido, pudiendo siempre tener asegurado más personal en caso de necesidad.

Además, en caso de emergencia o urgencia, se dispone del personal de guardia localizada, el cual estará disponible para incorporarse cuando sea requerido. Esta situación en la actualidad se está aportando como se ha indicado anteriormente por parte de TRAGSATEC, sin ninguna contraprestación, y es por ello por lo que no estaba reflejado en el contrato anterior 2022-2024.

Se añade “de forma orientativa” porque los turnos pueden sufrir variaciones según el cuadrante y al introducir un operador de guardia, éste puede pasar a reforzar el turno de mañana, de tarde o de noche, según las circunstancias. Lo que se modifica en el nuevo encargo es que sólo se exige cubrir 2 puestos mínimos en turno de tarde. De esta manera se puede ajustar mejor el cuadrante de trabajo, pues al ser algo vivo durante el año (se desconoce días de libranza legalmente establecidos, situaciones de bajas imprevistas, ...) se dispone de un margen de trabajadores disponibles para asegurar siempre el mínimo establecido y de esa manera tener asegurado el servicio de CECOM las 24 horas del día, 7 días a la semana, los 365 días del año, para poder hacer que se cumplan las horas anuales que deben realizar todos los trabajadores.

Este nuevo ajuste de mínimos de personal ha sido propuesto de acuerdo a la experiencia del trabajo realizado hasta ahora (encargo 2022-2024) y vistos los meses en los que se debe reforzar el personal, así como las circunstancias de bajas y libranzas que han ido surgiendo en el anterior encargo, ajustándonos con esta nueva propuesta a una realidad más cercana a la situación real del día a día.

El perfil requerido para la prestación del servicio tendrá las siguientes características:

#### AGENTES DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

1. Poseer como mínimo la titulación de FP2 superior o equivalente.
2. Experiencia mínima de 6 meses como agente telefónico o en atención telefónica de servicio público a ciudadanos.
3. Experiencia en acciones y actuaciones relacionadas con la protección civil dirigidas por la Comunidad de Madrid.
4. Experiencia en trabajos de atención telefónica en gestión de situaciones de emergencia.
5. Experiencia en la utilización de bases de datos de consulta para la información de servicios a terceros.
6. Perfecto conocimiento del idioma español.
7. Experiencia en la utilización de bases de datos de información para la información de servicios a terceros.
8. Este servicio deberá estar compuesto por personas respetuosas, tolerantes, empáticas, pacientes y con capacidad suficiente para escuchar, comunicarse y garantizar la objetividad en la respuesta.
9. Poseer facilidad de expresión y capacidad de síntesis para la recogida de información, así como capacidad de resolución, agilidad mental, rapidez en la solución de problemas y toma de decisiones.

## COORDINADOR/A DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

1. Poseer como mínimo la titulación de FP2 superior o equivalente.
2. Experiencia de mínima de 1 año como agente telefónico o en atención telefónica de servicio público a ciudadanos y, preferentemente, experiencia como coordinador de agentes telefónicos.
3. Experiencia en acciones y actuaciones relacionadas con la protección civil dirigidas por la Comunidad de Madrid.
4. Experiencia en trabajos de atención telefónica en gestión de situaciones de emergencia
5. Experiencia en la utilización de bases de datos de consulta para la información de servicios a terceros.
6. Perfecto conocimiento del idioma español.
7. Experiencia en la utilización de bases de datos de información para la información de servicios a terceros.
8. Este servicio deberá estar compuesto por personas respetuosas tolerantes, empáticas, pacientes y con capacidad suficiente para escuchar, comunicarse y garantizar la objetividad en la respuesta.
9. Poseer facilidad de expresión y capacidad de síntesis para la recogida de información, así como capacidad de resolución, agilidad mental, rapidez en la solución de problemas y toma de decisiones.

Este coordinador/a, apoyado de forma puntual y dependiendo de las tareas por otros integrantes del equipo de gestión de TRAGSATEC, tendrá perfil de jefe de proyecto con una dedicación parcial, que para este caso se ha estimado en un 20%.

Corresponde exclusivamente a TRAGSATEC la selección del personal que formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del presente Encargo, sin perjuicio de la posibilidad por parte de la Dirección General de Protección Civil de comprobar que las personas incluidas finalmente en el equipo de trabajo cumplen con las condiciones previstas en este encargo. El personal adscrito a los trabajos dependerá exclusivamente de TRAGSATEC, el cual tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario. En general, TRAGSATEC responderá de cuantas obligaciones le vienen impuestas en su carácter de empleador, así como del cumplimiento de cuantas normas regulan y desarrollan la relación laboral o de otro tipo existente entre aquel, y los trabajadores, sin que pueda repercutir contra la ASEM 112 ninguna carga o responsabilidad resultante de su actividad o incumplimiento.

TRAGSATEC procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, con objeto de no alterar el buen funcionamiento del servicio. TRAGSATEC asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del presente encargo, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

En ningún caso, en el equipo de trabajo existirá ningún tipo de relación de carácter estatutario o contractual que vincule a la administración con el personal que realice los trabajos.

La empresa se compromete a utilizar las herramientas informáticas de la Comunidad de Madrid en los términos indicados por ésta, así como los cambios que pudieran producirse en las mismas durante la ejecución del encargo.

#### **CUARTA. VINCULACIÓN LABORAL DEL PERSONAL.**

Todo el personal contemplado en el presente Encargo carece de cualquier relación o vinculación laboral con la Comunidad de Madrid, actuando en todo caso bajo la directa y exclusiva dependencia de la empresa TRAGSATEC.

#### **QUINTA. GRABACIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS**

Todos los datos y toda la información generada, durante el servicio y para la ejecución de este encargo, deberán ser procesados en las aplicaciones informáticas facilitadas por la Dirección General de Protección Civil.

#### **SEXTA. ÁMBITO TERRITORIAL**

Los servicios técnicos que deben prestarse y que son enumerados en la presente memoria se limitarán a las actuaciones en el ámbito de CECOM, por lo tanto, dentro de la Comunidad de Madrid.

#### **SÉPTIMA. DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN**

La dirección y las normas para la elaboración, planificación, coordinación, seguimiento y evaluación de la ejecución del presente encargo descrita en la presente memoria de actuaciones serán dictadas por la Dirección General de Protección Civil.

#### **OCTAVA. COMPETENCIAS DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS MADRID 112**

El presente Encargo no implicará delegación o renuncia de competencia propia alguna de la Dirección General de Protección Civil. Es responsabilidad de ella dictar los actos o resoluciones de carácter jurídico que den soporte o en los que se integre la concreta actividad material objeto del presente Encargo. El Encargo no supone una cesión de la titularidad de sus competencias ni de los elementos sustantivos de su ejercicio. En ningún caso el personal de TRAGSATEC actuará en el ejercicio de competencias atribuidas a la Dirección General de Protección Civil sino en apoyo de las mismas.

#### **NOVENA. OBLIGACIONES DE TRAGSATEC**

TRAGSATEC velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en el presente Encargo.

#### **DÉCIMA. DEBER DE DILIGENCIA Y CONFIDENCIALIDAD DE TRAGSATEC**

Los trabajos se realizarán por TRAGSATEC con el máximo cuidado y diligencia respecto a los intereses de la Dirección General de Protección Civil y el personal de TRAGSATEC estará obligado a guardar la debida confidencialidad respecto a los hechos, datos e informaciones que conozca en el curso del encargo. Todo el personal que participe en estos trabajos deberá comprometerse formalmente por escrito a salvaguardar la citada confidencialidad.

#### **UNDÉCIMA. SUBCONTRATACIÓN.**

De acuerdo a lo establecido en el artículo 32.7 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, el importe de las prestaciones parciales del medio propio TRAGSA contratadas con terceros no puede exceder del 50% de la cuantía del encargo.

#### DUODÉCIMA. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución será desde el 1 de enero de 2025, o desde el día siguiente a la comunicación del encargo, hasta el 31 de diciembre de 2026.

#### DECIMOTERCERA. IMPORTE ECONÓMICO, FORMA DE PAGO E IMPUTACIÓN PRESUPUESTARIA.

El importe del presupuesto total de la actuación encomendada asciende a NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CATORCE EUROS CON OCHENTA CÉNTIMOS (955.514,80 €), con el siguiente desglose:

ANUALIDAD	IMPORTE (€)
DIVERSAS ACTUACIONES DE APOYO AL CENTRO DE COORDINACIÓN MUNICIPAL (CECOM) AÑO 2025 (enero a noviembre 2025)	437.172,87
DIVERSAS ACTUACIONES DE APOYO AL CENTRO DE COORDINACIÓN MUNICIPAL (CECOM) AÑO 2026 (diciembre 2025 a noviembre 2026)	477.753,41
DIVERSAS ACTUACIONES DE APOYO AL CENTRO DE COORDINACIÓN MUNICIPAL (CECOM) AÑO 2027 (diciembre 2026)	40.588,52
<b>Total</b>	<b>955.514,80</b>

Dicho importe será financiado con cargo a la aplicación presupuestaria 22709 del Programa 134B del Presupuesto de la Agencia de Seguridad y Emergencias 112.

La cantidad señalada es la determinada por TRAGSATEC. El presupuesto del encargo de prestación de servicios ha sido calculado conforme al sistema de Tarifas TRAGSA 2024. Dichas Tarifas han sido actualizadas, tal y como se ha publicado en el BOE con fecha 23 de abril de 2024, por Resolución de 15 de abril de 2024, de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo de la Comisión para la determinación de tarifas de TRAGSA, por el que se aprueban las tarifas 2024 aplicables a las actuaciones a realizar por TRAGSA y TRAGSATEC para aquellas entidades respecto de las cuales tenga la consideración de medio propio personificado y servicio técnico en los términos previstos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y se revisan los coeficientes para la actualización de los precios simples en actuaciones no sujetas a impuestos.

De acuerdo con el artículo 7. 8º de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del impuesto sobre el valor añadido (IVA), que ha sido modificado y objeto de nueva redacción por la Ley 28/2014, de 27 de noviembre (BOE de 29 de diciembre), este encargo de prestación de servicios no está sujeto al impuesto sobre el valor añadido (IVA).

Las certificaciones se realizarán a origen, aplicando a las unidades realizadas en el período al que se corresponde la certificación del precio unitario aprobado, los gastos indirectos y generales y los impuestos soportados fiscalmente no deducibles, de acuerdo con el Acuerdo de la Comisión para la determinación de las tarifas de TRAGSA, por la que se aprueban las Tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por TRAGSA y TRAGSATEC para aquellas entidades respecto de las cuales tengan la consideración de medio propio personificado y servicio técnico en los términos previstos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, publicado en el BOE de 23 de abril de 2024.

De acuerdo con lo establecido en el cronograma de acciones y pagos establecido en la memoria económica, el importe de los trabajos realizados será satisfecho, mediante pagos mensuales previa comprobación de su realización, extendiéndose certificación de las unidades ejecutadas con expresión de las realizadas desde su comienzo y su correspondiente valoración.

Dichos pagos se ajustarán al trabajo realizado en el periodo que corresponda, en función de los precios unitarios establecidos.

#### **DECIMOCUARTA. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Las controversias que surjan en la ejecución del encargo entre las partes se resolverán de manera ejecutiva por la Dirección General de Protección Civil.

#### **DECIMOQUINTA. PROTECCIÓN DE DATOS**

En virtud de este encargo, tanto la Administración encargante como TRAGSATEC, en cuanto medio propio personificado de la misma, se ceden mutuamente datos personales de contacto para los fines perseguidos por la Administración, de conformidad con lo previsto en el art.19 de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD) y art.77.1 de la misma, en el ámbito de las Administraciones Públicas:

- Datos incorporados en correos electrónicos para el contacto diario, incluidos los contactos de la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112, y otros datos de contacto de representantes.
- Contactos de redes sociales
- Datos necesarios para otras funciones relacionadas entre ambas entidades para la gestión y cumplimiento del Encargo realizado por el cliente.
- Otros datos tratados en actas y reuniones

Con el objeto de regular la comunicación de datos entre los intervinientes, se suscribe el presente documento de comunicación de datos personales para las finalidades fijadas en el propio Encargo. En cumplimiento de lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre (LOPDGDD), los intervinientes quedan informados de que los datos personales facilitados o proporcionados entre éstos como consecuencia del presente encargo, serán destinados a la gestión y ejecución encargada para el cumplimiento de los fines del mismo.

Los intervinientes, en cuanto responsables o destinatarios respectivamente, de dichos datos declaran haber informado a los interesados de la finalidad del uso de la información recogida y de los demás aspectos relativos a los tratamientos de datos personales, en virtud de lo dispuesto en los artículos 13 y 14 del RGPD, así como facilitar a los interesados el ejercicio de los derechos previstos en los artículos 15a 22 del RGPD en la dirección de correo electrónico que más adelante se indica.

Los intervinientes, en cuanto responsables o destinatarios de los datos, además de asegurar que los datos personales comunicados se ajustan a los principios del artículo 5 del RGPD y se tratan de acuerdo al art. 6 del mismo texto legal, deberán cumplir, si procediere, entre otros extremos, con lo dispuesto en el RGPD y en la LOPDGDD, y en particular, los artículos 26, 28, 29 y 30 del RGPD, en lo relativo a:

1.- Si se comunicaran por la Administración ordenante a TRAGSATEC datos personales de los que fuera responsable del tratamiento, la realización del correspondiente registro de actividades de tratamientos de carácter personal, con los requisitos establecidos al efecto, y que mantendrán a disposición de la AEPD, siendo la finalidad del tratamiento la adecuada gestión del objeto establecido, consintiendo expresamente el tratamiento de los mismos para las finalidades informadas. En caso de facilitarse datos personales de

trabajadores o de terceras personas, los intervinientes asumen el compromiso de informar a éstos de los extremos referidos, solicitando el consentimiento expreso de los mismos, salvo que existiese otra base legal para ello y facilitando en su caso a los mismos el derecho de información previsto en los artículos 13 y 14 del RGPD, al igual que el ejercicio de los derechos del artículo 15 a 22 del RGPD a la dirección de correo electrónico más adelante indicada.

2.-El acceso por la administración y TRAGSATEC a los soportes de datos de carácter personal no tendrá la consideración legal de comunicación o cesión de datos sino, en su caso, de simple acceso a los mismos como elemento necesario para la realización del objeto establecido en el encargo de que se trata.

3.-Si se produjera, en algún caso, un supuesto de corresponsabilidad en el tratamiento de los datos personales a que se refiere el art. 29 de la LOPDGDD en relación con el art.26.1 del RGPD, y se comunicaran entre las partes datos personales de los que fueran responsables del tratamiento cada una de las mismas, se realizará atendiendo a las actividades que efectivamente desarrolle cada uno de los corresponsables del tratamiento, que fijará los medios y los fines de los respectivos tratamientos de datos, sirviendo la presente cláusula de documento a que se refiere el citado precepto, y debiendo dar cumplimiento a lo previsto en el citado RGPD y en la LOPDGDD, sin perjuicio de la posibilidad de ser cumplimentado, en su caso, con el anexo correspondiente.

4.-En el supuesto de que por el cliente se transmitieran a TRAGSATEC datos de carácter personal para su tratamiento en nombre y por cuenta de la misma, se aplicará lo previsto en el artículo 28.3 del RGPD, con el cumplimiento de las obligaciones previstas tanto para responsable como encargado del tratamiento de la citada norma, así como de lo dispuesto en el artículo 33 de la LOPDGDD y lo previsto en el artículo 32 del RGPD para las garantías y medidas de seguridad necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, a los efectos de asegurar la confidencialidad, disponibilidad, integridad, autenticidad y trazabilidad de los datos. El presente documento tendrá la consideración de clausulado de encargado de tratamiento, sin perjuicio de que se pudiera anexar por las partes las condiciones que expresamente se determinaran para el tratamiento y las instrucciones por parte de la Administración.

Así mismo, en el supuesto de tratamiento de datos personales en virtud de lo previsto en el artículo 28.3 del RGPD, la Administración y TRAGSATEC, en cuanto responsables o encargados de los datos respectivamente, quedarían obligadas a facilitar a los interesados tanto el derecho de información, como el ejercicio de los correspondientes derechos de acceso, rectificación, cancelación, limitación, portabilidad, oposición y olvido de los datos facilitados, pudiéndose dirigir los interesados a las direcciones de correo electrónico que se indican. En caso de facilitar datos de terceras personas que no estuvieran amparadas por alguna de las bases legitimadoras, se asume el compromiso de informar a éstos de los extremos referidos, con carácter previo al tratamiento o la cesión de los datos. Así mismo en todo lo no pactado para el supuesto de clausulado de encargado, se seguirán las instrucciones del responsable de acuerdo con lo previsto en el artículo 29 del RGPD, y las obligaciones previstas legalmente para el encargado.

5.-En el momento de la finalización del Encargo los intervinientes destruirán o devolverán los datos de carácter personal, y destruirán y borrarán o inutilizarán sin posible impresión futura todos los soportes en los que hubiesen sido insertados estos datos sin conservar copia alguna de los mismos, salvo la necesidad de conservación de los mismos de forma bloqueada, por existir obligaciones legales y por el plazo previstos para ello o con arreglo a los criterios que se hubieren establecido o las instrucciones dadas por el cliente.

6.- TRAGSATEC se compromete a no difundir, bajo ningún aspecto, las informaciones pertenecientes a la Administración ordenante a las que haya podido tener acceso en el desarrollo del objeto de este Encargo, así como al cumplimiento de lo previsto en el artículo 5 de la LOPDGDD para responsables, encargados y personal de las respectivas entidades que tratan datos de carácter personal.

TRAGSATEC no podrá revelar dicha información, salvo cuando tal revelación obedezca a un requerimiento o petición formal por parte de una autoridad judicial o cualquier otra autoridad gubernamental, siempre que previamente se le haya notificado tal petición a la Administración ordenante y se le haya dado a la misma (de ser posible) la oportunidad de oponerse a la necesidad de dicha revelación y/o se le haya permitido

solicitar una orden protectora o medida cautelar al objeto de que la Información Confidencial revelada en virtud de esa petición se utilice única y exclusivamente para el objeto que se dictó en dicho requerimiento legal.

En particular, será considerado como Información Confidencial todo el know how o saber hacer resultante de la ejecución de los servicios, debiendo TRAGSATEC mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte para la ejecución del encargo. En consecuencia, los empleados de TRAGSATEC declararán: asumir el compromiso de confidencialidad, integridad y disponibilidad respecto a la información de los sistemas de información, el compromiso de no divulgación, no uso indebido y no destrucción de la información que utilice o a la que tenga acceso, por el desempeño de sus tareas, incluso después de haber cesado en el encargo, así como los protocolos de seguridad que se desarrollen en el ámbito de los sistemas de información y cumplir todas las disposiciones relativas a la política de seguridad respecto a seguridad de la información y tratamiento de datos de carácter personal, así como la obligación de poner en conocimiento de sus responsables cualquier anomalía detectada en los sistemas de información.

7.- Toda notificación entre los intervinientes se realizará a sus respectivos domicilios, salvo que se especifique algún otro en el presente Encargo. Cualquier notificación que se efectúe se hará por escrito y será entregada de cualquier forma que certifique la recepción por la parte notificada.

8.- La no exigencia en el presente documento de algún derecho, de conformidad con lo establecido en el mismo, no se considerará que constituye una renuncia de dichos derechos para el futuro.

9.- Si alguno o algunos de los apartados o estipulaciones del presente documento fuesen declarados nulos o inaplicables, dichos apartados o estipulaciones se considerarán excluidos del mismo, sin que impliquen la nulidad de todo el resto del presente clausulado, rigiéndose por lo previsto en el RGPD y LOPDGDD.

10.-El presente Encargo en lo relativo a la protección de datos personales se regirá por la normativa de protección de datos aplicable en España.

11. A los efectos previstos en este documento, las direcciones de correo son: [secretaria.asem112@madrid.org](mailto:secretaria.asem112@madrid.org) y [dpd@tragsa.es](mailto:dpd@tragsa.es).

#### **DECIMOSEXTA. NATURALEZA JURÍDICA**

El presente encargo se realiza al amparo de lo dispuesto en el artículo 32 y en la disposición adicional vigésima cuarta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Todo lo cual se comunica a TRAGSATEC para su conocimiento y efectos oportunos, teniendo la comunicación carácter de orden de ejecución del presente Encargo.