

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, RELACIONES CON LAS CORTES Y MEMORIA DEMOCRÁTICA

17773 *Resolución de 27 de julio de 2023, de la Subsecretaría, por la que se publica el Convenio entre el Ministerio de Hacienda y Función Pública, el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y el Servicio Público de Empleo Estatal, O.A., para la prestación del servicio de atención del SEPE mediante el Servicio Multicanal de Atención al Ciudadano a través de la plataforma del teléfono 060.*

El Secretario General de Administración Digital, la Directora General de Gobernanza Pública y el Director General del Servicio Público de Empleo Estatal, O.A. (SEPE), han suscrito un convenio para la prestación del servicio de atención del SEPE mediante el Servicio Multicanal de Atención al Ciudadano a través de la plataforma del teléfono 060.

Para general conocimiento, y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 48.8 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, dispongo la publicación en el «Boletín Oficial del Estado» del referido convenio como anexo a la presente resolución.

Madrid, 27 de julio de 2023.–El Subsecretario de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática, Alberto Herrera Rodríguez.

ANEXO

Convenio entre la Administración General del Estado (Ministerio de Hacienda y Función Pública y Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital) y el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) para la prestación del servicio de atención del SEPE mediante el Servicio Multicanal de Atención al Ciudadano a través de la plataforma del teléfono 060

21 de julio de 2023.

REUNIDOS

De una parte, don Juan Jesús Torres Carbonell, Secretario General de Administración Digital, nombrado por Real Decreto 564/2020, de 9 de junio, en virtud de las competencias que le atribuye el Real Decreto 403/2020, de 25 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, y conforme a la delegación conferida en virtud del artículo vigésimo segundo, apartado c), de la Orden ETD/1218/2021, de 25 de octubre, sobre fijación de límites para la administración de determinados créditos para gastos y de delegación de competencias por el que el Secretario de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial delega en el titular de la Secretaría General de Administración Digital la formalización de convenios hasta el límite de 1.200.000 euros.

De otra parte, doña Clara Mapelli Marchena, Directora General de Gobernanza Pública del Ministerio de Hacienda y Función Pública, nombrada para dicho cargo por el Real Decreto 1141/2021, de 21 de diciembre, actuando en ejercicio de las competencias atribuidas en el artículo 16 del Real Decreto 682/2021, de 3 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Función Pública y se modifica el Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, de acuerdo con lo

establecido en el artículo 66.1.b) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y conforme a la Orden HFP/1500/2021, de 29 de diciembre, de delegación de competencias y por la que se fijan los límites de las competencias de gestión presupuestaria y concesión de subvenciones y ayudas de los titulares de las Secretarías de Estado, en su apartado vigésimo cuarto, punto 1, por el que la persona titular de la Secretaría de Estado de Función Pública delega en el titular de la Dirección General de Gobernanza Pública, la formalización de convenios hasta el límite de 600.000 euros.

De otra parte, don Gerardo Gutiérrez Ardoy, Director General del Servicio Público de Empleo Estatal, nombrado por Real Decreto Real Decreto 846/2018, de 6 de julio, en virtud de las competencias que le atribuye el Real Decreto 1383/2008, de 1 de agosto, por el que se aprueba la estructura orgánica y de participación institucional del Servicio Público de Empleo Estatal, así como el artículo 48.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Las partes intervienen en virtud de sus respectivos cargos, y en el ejercicio de las facultades y atribuciones que por ellos tienen concedidas, reconociéndose mutuamente capacidad y legitimación para suscribir el presente convenio y, a tal efecto,

EXPONEN

Primero.

Que el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, establece como uno de los principios generales de actuación de las Administraciones públicas, el principio de cooperación, colaboración y coordinación y, la propia ley regula en su capítulo VI del título preliminar el convenio como instrumento con efectos jurídicos para la formalización de acuerdos entre Administraciones para un fin común.

Segundo.

Que al Ministerio de Hacienda y Función Pública (en adelante, MHFP), conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 682/2021, de 3 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Función Pública y se modifica el Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, le corresponde la propuesta y ejecución de la política del Gobierno en materia de hacienda pública, de presupuestos y de gastos, además del resto de competencias y atribuciones que le confiere el ordenamiento jurídico. Asimismo, le corresponde la propuesta y ejecución del Gobierno en materia de administración pública, función pública, y gobernanza pública.

El artículo 14.1 del Real Decreto, define a la Secretaría de Estado de Función Pública (en adelante, SEFP), como órgano directivo al que corresponde, bajo la superior dirección de la persona titular del MHFP, el impulso, la dirección y gestión de la política del Gobierno en materia de administración pública, función pública y su régimen jurídico, empleo público, régimen retributivo de la función pública en coordinación con la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, gobernanza pública y organización de la Administración General del Estado (en adelante, AGE).

El artículo 16.1, letra h), del Real Decreto mencionado, atribuye a la Dirección General de Gobernanza Pública (en adelante, DGGP) la función de la gobernanza del teléfono 060, la gestión del Centro de Información Administrativa y la normalización de documentos e imagen institucional. Especifica en el artículo 16.2 que las funciones atribuidas a la DGGP en la letra h) del apartado 1, se desarrollarán en colaboración con la Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

Tercero.

Que de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 403/2020, de 25 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, la Secretaría General de Administración Digital (en adelante, SGAD) es el órgano directivo del Departamento al que corresponde, bajo la autoridad de la persona titular de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial y en virtud del artículo 9.1 del citado real decreto, en coordinación con los demás Departamentos ministeriales, el ejercicio de cuantas acciones se deriven de los planes de acción para la implantación de estrategias nacionales e internacionales en el ámbito de la transformación digital. El ejercicio de las competencias atribuidas se llevará a cabo en coordinación y, sin perjuicio de aquellas que correspondan a otros departamentos ministeriales.

En concreto, conforme al artículo 9.2, letra a), la estrategia en materia de Administración Digital y Servicios Públicos Digitales de la AGE y sus Organismos públicos, así como del proceso de innovación, y el establecimiento de las decisiones y directrices necesarias para su ejecución; en el artículo 9.2, letra q), la colaboración con la DGGP del MHFP en la identificación, diseño, e impulso de programas y proyectos para facilitar el acceso de los ciudadanos y las empresas a los servicios públicos así como la elaboración y desarrollo de programas de atención, información y asistencia a los ciudadanos a través de los distintos canales disponibles, todo ello en los aspectos relativos a la administración electrónica, y en coordinación con los departamentos ministeriales y sus organismos dependientes, así como con otras administraciones públicas y en el 9.2, letra v), la colaboración con la DGGP del MHFP en la gobernanza del teléfono 060.

Cuarto.

Que para la prestación del Servicio Multicanal de Atención al Ciudadano, la SGAD dispone de una plataforma telefónica en la nube y servicios en red con la numeración corta de 060, fácilmente identificable por los ciudadanos, que permite el acceso a toda la AGE con un mínimo coste para cada servicio nuevo a prestar.

Quinto.

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10 del Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre, sobre organización e instrumentos operativos de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante, TIC), en la AGE y sus Organismos públicos, los medios y servicios TIC de la AGE y sus Organismos públicos serán declarados de uso compartido cuando, en razón de su naturaleza o del interés común, respondan a necesidades transversales de un número significativo de unidades administrativas. La declaración de medio o servicio compartido habilitará a la Dirección competente en materia TIC (SGAD) para adoptar las medidas necesarias para su provisión compartida. La utilización de los medios y servicios compartidos será de carácter obligatorio y sustitutivo respecto a los medios y servicios particulares empleados por las distintas unidades.

Sexto.

Que el Servicio Multicanal de Atención al Ciudadano fue declarado como servicio compartido en la reunión del Pleno de la Comisión Estratégica TIC celebrada el 15 de septiembre de 2015. Esta declaración fue elevada y aprobada por el Consejo de Ministros de 2 de octubre de 2015 dentro del Plan de Transformación Digital de la AGE y sus organismos públicos (Estrategia TIC 2015-2020).

Séptimo.

Que el SEPE es un organismo autónomo estatal de los previstos en la sección 2.^a del capítulo III del título II de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, adscrito al Ministerio de Trabajo y Economía Social, al que corresponde la ordenación, desarrollo y seguimiento de los programas y medidas de la política de empleo, en el marco de lo establecido en el texto refundido de la anterior Ley de Empleo, aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, cuyos artículos 15 a 18 continuarán en vigor hasta la entrada en funcionamiento efectivo de la Agencia Española de Empleo, según establece la disposición derogatoria única.1.a) de la Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo. Asimismo le corresponde la gestión de la protección por desempleo conforme a lo dispuesto en el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre.

Octavo.

Que el SEPE considera de gran utilidad la plataforma del teléfono 060 para ofrecer a los usuarios unos servicios mejorados de atención que les permitan acceder de forma inmediata y personalizada a la información y a los procedimientos de tramitación que necesiten.

Noveno.

Que la Agenda España Digital 2026 incluye un eje estratégico específico sobre la Transformación Digital del Sector Público, entre cuyas medidas se encuentra la modernización de las infraestructuras digitales de la Administración General del Estado (en adelante, AGE), desplegándose actuaciones que buscan establecer unas infraestructuras resilientes y flexibles que permitan adaptarse tanto a las necesidades del momento como a las capacidades disponibles. Asimismo, el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025 establece, entre las funciones encomendadas a la SGAD, la Medida 2 denominada «Mejora de la experiencia de usuario de la ciudadanía» cuyo objetivo es el establecimiento de un modelo de atención a la ciudadanía personalizado, proactivo y omnicanal, a través de un punto único de acceso tanto para obtener información como para realizar los trámites que requiera en su relación global con la Administración.

En esta línea, entre las diez políticas palanca de reforma estructural para un crecimiento sostenible e inclusivo en las que se articula el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (España Puede) aprobado por el Consejo de Ministros el 27 de abril de 2021, se encuentra la cuarta palanca, «Una Administración para el siglo XXI», que se ejecuta a través del componente 11 (C11) denominado «Modernización de las Administraciones públicas». Entre las reformas e inversiones en que se concreta el C11, la inversión 1 (I1) «Modernización de la Administración General del Estado» contempla actuaciones en la mejora de la experiencia de usuario de la ciudadanía para el desarrollo de servicios públicos activos, universales, usables y accesibles.

Décimo.

En este sentido, la SEFP y la SGAD han ofrecido la máxima colaboración posible al SEPE para la prestación de este servicio, utilizando la plataforma del teléfono 060 ya disponible.

De esta manera, se da respuesta al objetivo común de incrementar la eficacia y la eficiencia de las Administraciones, facilitar la aplicación de economías de escala y contribuir a la racionalización y simplificación de la actuación administrativa.

En consecuencia, las partes en este acto acuerdan la firma del presente convenio, de conformidad con las siguientes

CLÁUSULAS

Primera. *Objeto.*

El presente convenio tiene como objeto establecer los términos de la colaboración entre la SEFP, la SGAD y el SEPE para la integración de los servicios de atención del SEPE en la infraestructura del Servicio Multicanal de Atención al Ciudadano prestada a través de la plataforma del teléfono 060.

Dicha colaboración se concretará:

1. Por parte de la SEFP y de la SGAD, en la adaptación y disponibilidad de la solución de atención telefónica y de la gestión y provisión de servicios en red del teléfono 060 según lo señalado en este Convenio.

2. Por parte del SEPE, en el uso del citado servicio, de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente convenio.

Segunda. *Descripción del servicio de atención telefónica del SEPE.*

1. El servicio de atención telefónica del SEPE se prestará de acuerdo con las siguientes especificaciones:

a) Respuestas de Voz Interactivas (IVRs, de sus siglas en inglés): Locuciones automatizadas para atender las consultas más demandadas. En aquellos casos en los que se acuerde entre las partes, se podrá configurar el Servicio para que la llamada tenga como destino final los agentes de segundo nivel del SEPE y en algún caso justificado se derive a los agentes de primer nivel 060.

b) Atención por parte de agentes de Nivel 1/CAU 060: Llamadas entrantes directas desde Pregunta Abierta a los agentes de Nivel 1 y CAU, sobre aquellas cuestiones generales del Servicio que siendo propias del SEPE tengan carácter común con el resto de los organismos (navegación en el sitio Web y en su sede electrónica, así como cualquier otra consulta relativa a cuestiones generales y comunes con otros servicios). Estas llamadas no provienen de ninguna IVR propia de SEPE.

c) Soporte de Nivel 2 SEPE: La plataforma deberá gestionar la transferencia de llamadas desde el nivel 1 de atención del servicio 060 al soporte de nivel 2 de SEPE en el caso de que dichas llamadas no puedan ser atendidas en el primer nivel. Las transferencias se realizarán mediante aplicaciones y herramientas que formen parte del sistema de 060.

d) Direccionamiento a soluciones propias del SEPE, según necesidades del servicio, siempre que sea acordado entre las partes.

e) Dotación desde el inicio del servicio a los agentes de Nivel 2 SEPE de la herramienta web telefónica (ACD) gestionada por el 060, que incluye toda la solución integrada (recibo y entrega de llamadas, tipificaciones, encuestas, grabaciones, etc.).

f) Registro de todas las llamadas (tanto consultas generales recibidas en Nivel 1, como incidencias atendidas por el CAU), en el sistema, con indicación de la hora y cualquier otra información asociada a la llamada. La grabación de las llamadas se entregará bajo demanda del organismo, salvo que se le permita al SEPE el acceso a la herramienta para que pueda descargarse directamente dichas grabaciones. En todo caso, la SGAD sólo se compromete al almacenamiento, mantenimiento y gestión de las grabaciones a partir de la fecha de entrada en SEPE en el servicio 060.

2. El SEPE en la actualidad cuenta con un número general de atención telefónica a la ciudadanía y a empresas y con números geográficos provinciales. En caso de que estos números fueran necesarios para la prestación del servicio y no sean de titularidad de la SGAD, al inicio del presente convenio, se realizará la portabilidad de dichas

numeraciones desde el SEPE a la SGAD. Una vez que se complete la integración del SEPE en la Infraestructura del teléfono 060 se ofrecerán a través de la numeración corta 060.

Tercera. *Obligaciones de la SGAD.*

La SGAD se compromete a:

1. Proporcionar un servicio telefónico con las siguientes características:
 - a) Que posibilite la recepción y distribución de llamadas mediante la infraestructura de telefonía en la nube del 060.
 - b) Que facilite el direccionamiento de las llamadas a los números indicados por el SEPE.
 - c) Que asigne un servicio de telefonía con dimensionamiento y licenciamiento suficiente, con la correspondiente configuración de números de cabecera y sus destinos.
 - d) Que incluya la grabación de las llamadas, que o bien se podrán entregar al SEPE a solicitud de sus responsables y a efectos de control de calidad, o cuando sea necesario a efectos de verificar las afirmaciones contenidas en las llamadas, o bien, permitir al SEPE el acceso a la herramienta para que pueda descargarse directamente dichas grabaciones.
2. Proporcionar el apoyo técnico y de contingencia al servicio telefónico durante el tiempo de vigencia de este convenio.
3. Encargarse de la gestión de las llamadas entrantes en el 060 relativas al SEPE, que las entregarán al número o números indicados por este último.
4. Gestionar la integración de los servicios adicionales tales como la automatización de determinados servicios y el desarrollo de las modificaciones que resulten necesarias para la automatización del servicio, previo acuerdo de la Comisión de Seguimiento.
5. Gestionar aquellos desarrollos que permitan una mejora en la atención a los ciudadanos que utilicen el servicio, previo acuerdo de la Comisión de Seguimiento.
6. Permitir el acceso al SEPE a una herramienta facilitada por la SGAD para obtener la información estadística de gestión o, en su defecto, entregar periódicamente al SEPE los informes estadísticos correspondientes.
7. Actuar como encargado del tratamiento de los datos de voz del servicio integrado y facilitar dichos datos al SEPE, de acuerdo con lo establecido en 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 por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos-RGPD) y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Cuarta. *Obligaciones de la SEFP.*

La SEFP se compromete a:

1. Proporcionar el apoyo funcional al servicio telefónico durante la vigencia del convenio.
2. Colaborar en la integración y desarrollo de servicios adicionales que permitan la automatización de determinados servicios, previo acuerdo de la Comisión de Seguimiento.
3. Apoyo de aquellos trabajos que permitan una mejora en la atención a los ciudadanos que utilicen el servicio, previo acuerdo de la Comisión de Seguimiento.
4. Seguimiento del servicio a través de las estadísticas periódicas.
5. La DGGP actuará como responsable del tratamiento de los datos de voz del servicio integrado y deberá facilitarlos al SEPE de acuerdo con lo establecido en 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 por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos-RGPD) y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Quinta. *Obligaciones del SEPE respecto a la integración de su servicio de atención en 060.*

El SEPE se compromete a:

1. Determinar la configuración general del servicio de acuerdo con la SEFP y la SGAD, así como la determinación de horarios y días de funcionamiento.
2. Realizar el seguimiento del servicio, incluyendo la gestión de la calidad, la explotación de estadísticas proporcionadas periódicamente por el 060 a través de los recursos disponibles en el momento, así como proponer a la SEFP y a la SGAD los medios que estime necesarios para la óptima prestación del servicio.
3. Informar a los responsables del 060 y a los operadores designados para este servicio de la información sobre el SEPE y los servicios que presta, a fin de facilitar las funciones de soporte.
4. Mantener informados a los responsables del 060 de los cambios en el SEPE que puedan afectar al servicio.
5. Cumplir las obligaciones que le corresponden como responsable del tratamiento de datos personales de acuerdo con lo establecido en 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 por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos-RGPD) y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Sexta. *Régimen económico.*

Las actuaciones previstas en el presente convenio no darán lugar a contraprestación económica entre las partes firmantes.

La SEFP y el SEPE no incurrirán en gasto alguno derivado del servicio prestado objeto de este convenio.

La SGAD financiará los gastos derivados de la transformación y modernización del servicio del teléfono 060 con cargo al Fondo de Recuperación NextGenerationEU.

Séptima. *Obligaciones de información, publicidad y medidas antifraude relativas al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.*

1. Las partes firmantes de presente convenio deberán cumplir las obligaciones previstas en la normativa comunitaria y nacional relativas a la financiación del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia de la Unión Europea (en adelante, MRR).

2. A tal efecto, las Partes acuerdan:

a) Que serán responsables de la fiabilidad y del seguimiento de la ejecución de las actuaciones, de manera que pueda conocerse en todo momento el nivel de consecución de cada actuación a través del reporte en la Comisión de Seguimiento del convenio.

b) Que deberán establecer mecanismos que aseguren que las actuaciones a desarrollar por terceros contribuyen al logro de las actuaciones previstas y que dichos terceros aporten la información que, en su caso, fuera necesaria para determinar el valor de los indicadores de seguimiento del PRTR.

c) Que cuando se haga referencia a las actuaciones objeto del presente convenio, se informe al público de la participación de la Unión Europea y financiación a través del MRR.

A estos efectos, se colocará un distintivo explicativo, permanente y visible en la documentación asociada y los productos financiados a través del MRR que incluya, de conformidad el artículo 34.2 del Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el MRR, y de las normas gráficas establecidas en el artículo 9 de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del PRTR, lo siguiente:

1.º El emblema de la Unión Europea, de acuerdo con las normas gráficas y los colores normalizados establecidos en el anexo II del Reglamento de Ejecución 821/2014 de la Comisión, de 28 de julio de 2014.

2.º Junto con el emblema de la Unión, se incluirá el texto «Financiado por la Unión Europea-NextGenerationEU».

3.º Logo oficial del PRTR, disponible en el enlace: <https://planderrecuperacion.gob.es/identidad-visual>.

En todo caso, se seguirá lo establecido por el Manual de marca del PRTR elaborado por el Gobierno de España.

d) Que las Partes cumplan cuantas disposiciones comunitarias y nacionales les resulten aplicables como destinatarias de las actuaciones cofinanciables, así como a permitir y facilitar que se puedan realizar las auditorías y comprobaciones necesarias para verificar el cumplimiento de la normativa aplicable.

e) Que se conserve la documentación administrativa relacionada con las actuaciones objeto del presente convenio que, dada su naturaleza, le corresponda custodiar.

f) Que los gastos derivados del presente convenio cumplan con la normativa nacional y europea en lo referente a subvencionalidad del gasto.

g) Que se apliquen medidas antifraude eficaces y proporcionadas, en su ámbito de gestión, sobre el cumplimiento de la normativa en materia de subvenciones y, en su caso, contratación pública, así como evitar la doble financiación y la falsificación de documentos. Comunicar al Servicio Nacional de Coordinación Antifraude (SNCA) aquellos hechos que pudieran ser constitutivos de fraude o irregularidad.

h) Que las actuaciones que se ejecuten en virtud del convenio respetarán el principio de «no causar un perjuicio significativo al medio ambiente» (principio de no significant harm-DNSH) en cumplimiento con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, y su normativa de desarrollo, en particular el Reglamento (UE) 2020/852, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y la Guía Técnica de la Comisión Europea (2021/C 58/01) sobre la aplicación de este principio, así como con lo requerido en la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del PRTR y su documento anexo.

i) Que se mantiene la contribución al objetivo climático y/o digital asignada a la submedida concreta en que se enmarca la actuación del PRTR, que ha sido calculada según los anexos VI y VII, respectivamente, del Reglamento del MRR.

Octava. Comisión de Seguimiento y resolución de controversias.

Para el desarrollo y ejecución del presente convenio, se crea una Comisión de Seguimiento integrada por dos representantes de la SGAD, designados por el titular de la Secretaría General, dos representantes de la DGGP, designados por el titular de dicha Dirección General, y dos representantes del SEPE designados por el titular de la Dirección General del SEPE.

La Presidencia de la Comisión de Seguimiento corresponderá al representante designado por acuerdo entre las partes: DGGP, la SGAD y el SEPE.

Actuará como Secretario de dicha Comisión, con voz y sin voto, un funcionario de la SEFP designado por el titular de la DGGP.

Dicha Comisión se encargará de las siguientes funciones:

a. La coordinación y supervisión de los trabajos para la prestación eficaz de los servicios de atención telefónica

b. La resolución de las cuestiones relativas a la interpretación y cumplimiento de los compromisos derivados del presente convenio, así como proponer a las partes firmantes cualquier modificación del mismo.

c. Recibir la comunicación del requerimiento por incumplimiento de las obligaciones y compromisos por parte de alguno de los firmantes prevista en el artículo 51.2.c) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

d. La propuesta prevista en el artículo 52.3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, sobre las actuaciones en curso de ejecución cuando concurra una causa de resolución del convenio.

Cualquier modificación de las especificaciones técnicas o la forma de implementación del servicio que afecte al presupuesto o a la gestión del contrato de servicios que realiza la SGAD para la prestación del servicio del 060, deberá contar con el voto favorable de los representantes de la SGAD.

En lo que no esté específicamente previsto en las normas de funcionamiento interno, la reunión y actuación de la citada Comisión se regirá por lo dispuesto en la sección 3.^a del capítulo II del título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

Las reuniones de la Comisión de Seguimiento podrán celebrarse por medios electrónicos.

Novena. *Régimen de protección de datos, seguridad y confidencialidad.*

El régimen de protección de datos de carácter personal en las actuaciones que se desarrollen en ejecución del presente convenio será el previsto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por 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 demás normativa de aplicación en materia de protección de datos.

Las partes velarán por el cumplimiento del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

Toda la información facilitada por las partes y toda la información generada como consecuencia de la ejecución del presente convenio tendrá el tratamiento de confidencial, sin perjuicio de la información que sea de dominio público, no pudiendo ser divulgada o facilitada a terceros ni utilizada para un fin distinto del previsto en este documento sin el acuerdo unánime de las partes.

La obligación de confidencialidad para las partes, que estará supeditada a los postulados de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, se extenderá indefinidamente, aunque el convenio se hubiera extinguido. Todo ello sin perjuicio de la eventual autorización de las partes o, en su caso, de que dicha información pasara a ser considerada como de dominio público.

Décima. *Consecuencias aplicables en caso de incumplimiento.*

En caso de incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por cada una de las partes, se convocará por cualquiera de las partes la Comisión de Seguimiento para que en el plazo más breve posible y en cumplimiento de la presente cláusula se normalice la situación y se subsanen los efectos derivados del incumplimiento temporal.

En caso de que transcurrido un mes desde dicha convocatoria persista la situación de incumplimiento, se podrá notificar a la parte incumplidora un requerimiento para que cumpla en el plazo de quince días con las obligaciones o compromisos que se consideran incumplidos. Este requerimiento será comunicado asimismo al responsable de la Comisión de Seguimiento.

Si trascurrido el plazo indicado en el requerimiento persistiera el incumplimiento, la parte que lo dirigió notificará a las partes firmantes la concurrencia de la causa de resolución y se promoverá la resolución del convenio, sin perjuicio de la liquidación de las obligaciones técnicas pendientes que se dirimirán en la citada comisión de seguimiento.

Undécima. *Vigencia y modificación.*

El presente convenio, suscrito en virtud de lo establecido en el capítulo VI del título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, se perfecciona por la prestación del consentimiento de las partes y surtirá efectos durante un plazo de cuatro años contados desde su inscripción en el Registro Electrónico estatal de Órganos e Instrumentos de Cooperación del sector público estatal. Asimismo, con posterioridad a su registro será publicado en el «Boletín Oficial del Estado», de acuerdo con lo previsto en el artículo 48.8 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

En cualquier momento antes de la finalización del plazo previsto en el apartado anterior, los firmantes del convenio podrán acordar unánimemente su prórroga por un periodo de hasta cuatro años adicionales o su extinción.

El presente convenio podrá modificarse mediante la suscripción de las oportunas adendas al mismo, mediante acuerdo unánime de las partes.

Duodécima. *Extinción.*

Este convenio se extinguirá por el cumplimiento de las actuaciones que constituyen su objeto o por incurrir en causa de resolución.

De conformidad con lo establecido en el artículo 51.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, serán causas de resolución de este convenio:

- a) El transcurso del plazo de vigencia del convenio sin haberse acordado la prórroga del mismo.
- b) El acuerdo unánime de todos los firmantes.
- c) El incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por parte de alguno de los firmantes.
- d) Por decisión judicial declaratoria de la nulidad del convenio.
- e) Por cualquier otra causa distinta de las anteriores prevista en el convenio o en otras leyes.

La resolución del convenio no dará lugar a indemnización.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 52.3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, en caso de resolución, las partes, a propuesta de la Comisión de Seguimiento del convenio, podrán acordar la continuación y finalización de las actuaciones en curso que consideren oportunas, estableciendo un plazo improrrogable para su finalización, de forma que se asegure, en todo caso, el mantenimiento del uso por parte de los ciudadanos del servicio público.

Decimotercera. *Naturaleza y régimen jurídico.*

El presente convenio tiene naturaleza administrativa, y se registrará por lo dispuesto en el capítulo VI del título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

Para cuestiones litigiosas que puedan suscitarse sobre la interpretación, cumplimiento resolución y efectos del presente convenio que no puedan solventarse por acuerdo en el seno de la Comisión de Seguimiento, las partes se someterán a la

jurisdicción contencioso-administrativa, conforme a lo dispuesto en la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

Decimocuarta. *Creación Agencia Estatal de Administración Digital.*

Las partes son conscientes de la posibilidad de que, en cumplimiento de la disposición adicional centésima décima séptima de la Ley 22/2021, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2022, durante la vigencia del convenio, puede producirse la constitución efectiva de la Agencia Estatal de Administración Digital, que asumirá la posición jurídica de la SGAD.

Según el artículo 87.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, la transformación tendrá lugar, conservando su personalidad jurídica, por cesión e integración global, en unidad de acto, de todo el activo y el pasivo de la entidad transformada con sucesión universal de derechos y obligaciones.

Decimoquinta. *Transformación del Servicio Público de Empleo Estatal en la Agencia Española de Empleo.*

En cumplimiento de lo establecido en la disposición adicional primera de la Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo, durante la vigencia del presente convenio, puede producirse la constitución efectiva de la Agencia Española de Empleo, que asumirá la posición jurídica del Servicio Público de Empleo Estatal a todos los efectos.

La Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo, en el apartado 2 de la disposición adicional primera, establece que la transformación se producirá por cesión e integración global, en unidad de acto, de todo el activo y el pasivo del Servicio Público de Empleo Estatal, O.A., sucediéndole la Agencia Española de Empleo de forma universal en sus derechos y obligaciones.

En prueba de conformidad, y para que conste a los efectos oportunos, las partes firman el presente convenio.—El Secretario General de Administración Digital, Juan Jesús Torres Carbonell.—La Directora General de Gobernanza Pública, Clara Mapelli Marchena.—El Director General del Servicio Público de Empleo Estatal, O.A., Gerardo Gutiérrez Ardoy.