

III. OTRAS DISPOSICIONES

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

17848 *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 la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, para la prestación del servicio de atención telefónica del BOE 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 de la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado han suscrito un convenio para la prestación del servicio de atención telefónica a peticiones de información y consultas de los ciudadanos sobre trámites y servicios prestados por el BOE 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 anejo 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.

ANEJO

Convenio entre la Administración General del Estado (Ministerio de Hacienda y Función Pública y Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital) y la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (BOE) para la prestación del servicio de atención telefónica a peticiones de información y consultas de los ciudadanos sobre trámites y servicios prestados por el BOE mediante el Servicio Multicanal de Atención al Ciudadano a través de la plataforma del teléfono 060

19 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 Manuel Tuero Secades, Director de la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, nombrado para este cargo por Resolución de 31 de enero de 2012, de la Subsecretaría, de conformidad con lo previsto en el párrafo segundo del artículo 11.1 del Estatuto de la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, aprobado por Real Decreto 1495/2007, de 12 de noviembre, en uso de las facultades que le confiere el artículo 11.3.g) del mencionado Real Decreto, que le habilita para suscribir convenios.

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, 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), 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 es 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 la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (en adelante, BOE) debe ofrecer a la ciudadanía la información necesaria sobre los servicios y productos que presta, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 13.d) y 53.1.f) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como el artículo 3.1.a) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, todo ello en relación con la Carta de Servicios de la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado 2020-2023, aprobada por Resolución de 1 de septiembre de 2020, de la Subsecretaría de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática.

Octavo.

Que el BOE considera de gran utilidad la plataforma del teléfono 060 para, mediante la colaboración que ya se viene realizando de manera óptima, prestar el servicio de atención telefónica a la ciudadanía en relación a las demandas de información acerca de los servicios y productos que presta el BOE.

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.

Que el BOE tiene un convenio con la Administración General del Estado (Ministerio de Política Territorial y Función Pública) suscrito con fecha 29 de noviembre de 2018 para la prestación del servicio de atención telefónica a través de la plataforma del teléfono 060, sobre el que no se va a ejercer la opción de prórroga. Sin embargo, y debido a la introducción de modificaciones sustanciales relativas a detalles técnicos del servicio, las partes consideran conveniente la suscripción de un nuevo convenio.

Undécimo.

En este sentido, la SEFP y la SGAD han ofrecido la máxima colaboración posible al BOE 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 BOE para la integración en la infraestructura de la plataforma del teléfono 060, en relación con los productos y servicios que presta el BOE, que son: «Boletín Oficial del Estado» (BOE) y «Boletín Oficial del Registro Mercantil» (BORME), Tablón Edictal Único, Tablón Edictal Judicial Único, servicio de alertas Mi BOE, legislación y bases de datos, Códigos Electrónicos, editorial BOE, Biblioteca Jurídica Digital, anuncios, Portal de subastas, Real Farmacopea Española y Formulario Nacional, mediadores concursales y otras cuestiones de ámbito de interés general para la ciudadanía que sean competencia del BOE.

Dicha colaboración se concretará:

1. Por parte de la SEFP y la SGAD en la adaptación y disponibilidad de la solución de atención telefónica para la prestación de servicios de primer nivel, y de la gestión y provisión de servicios en red del teléfono 060 según lo señalado en este convenio
2. Por parte del BOE el uso del citado servicio, de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente convenio y su anexo.
3. La implementación de esta colaboración consta de varias fases:
 - a) Acceso a través de la infraestructura del 060 a los servicios de atención al ciudadano a fin de que estos se integren en la misma.
 - b) Desarrollo y automatización de los servicios correspondientes, previo acuerdo de las partes con el fin de facilitar el acceso a la información a los ciudadanos y mejorar el servicio en términos de eficiencia y ahorro de costes.
 - c) Integración completa en la infraestructura del 060, previo acuerdo de las partes.

Segunda. *Descripción general del servicio de atención telefónica del BOE.*

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

- a) De forma permanente, es decir las veinticuatro horas durante los siete días de la semana (24x7), con locuciones automatizadas se atenderán las consultas de los ciudadanos y se ofrecerá información acerca del horario de prestación del servicio por agentes de primer nivel 060.
- b) En horario de atención de agentes de primer nivel 060 se atenderán aquellas consultas ciudadanas que así lo requieran. En caso de que estos agentes no puedan resolver la consulta, ésta se dirigirá a los buzones de atención del BOE para que den respuesta directamente al ciudadano, en el plazo de setenta y dos horas.
- c) La unidad de atención telefónica del BOE, hasta la asunción de la información telefónica por el servicio 060, atendía las consultas telefónicas de los ciudadanos en relación a los productos y servicios del BOE mencionados en la cláusula primera lo que incluye:

- 1.º Información sobre los servicios que el BOE puede proporcionar y cómo solicitarlos.
- 2.º Ayuda a la navegación por la página web y sede electrónica del BOE.

3.º Atender a los usuarios sobre cualquier consulta que realicen, incluido cómo presentar sus quejas y sugerencias.

4.º Comunicación de la detección de anomalías, contradicciones o novedades de información en la web y en la sede electrónica del BOE.

d) 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 BOE el acceso a la herramienta para que pueda descargarse directamente dichas grabaciones.

2. Una descripción más amplia del servicio, así como las especificaciones del mismo se incluyen en el anexo del presente convenio.

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 asigne un servicio de telefonía con dimensionamiento y licenciamiento suficiente, con la correspondiente configuración de números de cabecera y sus destinos.

c) Que incluya la grabación de las llamadas, que o bien se podrán entregar al BOE a solicitud de sus responsables y únicamente a efectos de control de calidad, o bien permitir al BOE 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 BOE.

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. Entregar periódicamente al BOE estadísticas de gestión del servicio que permitan determinar a este organismo la calidad de la prestación del servicio 060, salvo que se permita su acceso a través de una herramienta facilitada por la SGAD.

7. Actuar como encargado del tratamiento de los datos de voz del servicio integrado y facilitar dichos datos al BOE, 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 INE 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 BOE respecto a la integración de su servicio de atención en 060.*

El BOE 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 en tiempo real e histórico, que serán proporcionadas por el 060 de forma periódica a través de los recursos que se estimen oportunos, 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 BOE y los servicios que presta, así como sobre la web institucional y la sede electrónica del BOE, necesaria para que atiendan las llamadas de forma adecuada. Para ello BOE facilitará un argumentario adecuado a este propósito.

4. Mantener informados a los responsables del 060 de los cambios en el BOE que puedan afectar al servicio.

Publicitar en la web «www.boe.es» el número de teléfono 060 junto con el logo del servicio 060 y el horario de atención del mismo como único teléfono de contacto para la atención telefónica del Servicio de Atención al Ciudadano del BOE.

5. Cumplir las obligaciones que le corresponden como encargado 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 BOE 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 del 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 con 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://planderecuperacion.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 BOE designados por el titular de la Dirección del BOE.

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

Ejercerá la Secretaría de dicha Comisión, con voz y sin voto, una persona funcionaria 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, y a pesar de haberse recurrido a la Comisión de Seguimiento y resolución de controversias prevista en la cláusula octava, la parte que dirigió dicho requerimiento 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 regula por lo dispuesto en 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.

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 de la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, Manuel Tuero Secades.

ANEXO

Descripción y especificaciones del servicio telefónico 060 BOE

Las prestaciones asociadas a los servicios de atención telefónica indicados en la cláusula segunda comprenden lo siguiente:

- Provisión de los elementos necesarios de infraestructura (física, de comunicaciones, herramientas y aplicaciones informáticas, etc.), pudiendo involucrar, entre otras, prestaciones de instalación, configuración y personalización.
- Operación de los servicios de gestión telefónica que se encuadren dentro de alguna de las tipologías de servicios indicados.
- Gestión de los servicios en operación, pudiendo involucrar, entre otras, prestaciones de soporte, análisis de información relacionada con el servicio, tratamiento de incidencias, gestión administrativa, etc.

La plataforma 060 deberá disponer de las capacidades y medios tecnológicos que se indican a continuación, a fin de que los operadores asignados al servicio puedan atenderlo de acuerdo con los requerimientos del BOE:

1. Acceso al servicio y canales de atención. La provisión de servicios dispondrá de la capacidad y medios por cada canal necesarios para una gestión adecuada según lo descrito a continuación:

- a) Canal telefónico. Será el canal de acceso a los servicios de atención a usuarios.
 - Llamadas entrantes: Primer nivel de atención y gestión de las llamadas recibidas.

b) Web institucional y sede electrónica.

– Soporte a la navegación de usuarios en el sitio web del BOE y en su sede electrónica.

2. Horario de prestación del servicio. La prestación del servicio por parte del Nivel 1 de información 060 será de 9:00 a 19:00 h (hora peninsular), de lunes a viernes, y de 9:00 a 14:00 h (hora peninsular) los sábados. En agosto: 9:00 a 15:00 h, de lunes a viernes, y de 9:00 a 14:00 h los sábados.

3. Idiomas de prestación del servicio. La atención del servicio se realizará en castellano.

4. Registro de los contactos. Todos los contactos con los usuarios, tanto consultas como incidencias, deberán ser registrados en el sistema, con indicación de la hora, canal de entrada, motivo del contacto y actuación realizada, cumpliendo los requisitos en cuanto a la entrega de dicha información al BOE (formato, periodicidad, etc.).