



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE ASISTENCIA EN EL TRATAMIENTO DE EXPEDIENTES DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE NACIONALIDAD Y ESTADO CIVIL CON RECURSO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO INTERPUESTO EN LA AUDIENCIA NACIONAL

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es un servicio de asistencia en la recepción, clasificación, localización, preparación y tramitación de los expedientes de Nacionalidad y Estado Civil cuyos titulares hayan interpuesto recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional.

2. ALCANCE

Se estima a fecha 30 de noviembre de 2019 una situación de partida de aproximadamente 4.649 expedientes pendientes de remisión a la Audiencia Nacional en distintas situaciones:

- 3.649 pendientes de envío (mayormente recursos contra el silencio administrativo negativo en su mayoría). De estos se estima que aproximadamente un 75% sean concesiones.
- Más de 1.000 pendientes de dar de alta.

La entrada mensual media se estima en 1.000 comunicaciones de interposición de recurso contencioso, la mayoría por silencio administrativo negativo y correspondientes a solicitudes que se rigen por el procedimiento en vigor desde el 15 de octubre de 2015.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS.

A continuación, se describe el flujo de trabajo actual para la realización de las labores objeto del contrato, indicando las herramientas informáticas sobre las que se realizan las mismas. No obstante, se hace notar que este flujo de trabajo pueda sufrir alguna variación conforme evolucionen las herramientas informáticas que lo sustentan.

A. Fase de clasificación, registro y localización ¹

Esta fase tiene como objeto, básicamente, identificar, catalogar y registrar los tipos documentales de la documentación recibida y, en su caso, su subida a los aplicativos de gestión:

- Recepción y clasificación de las comunicaciones de la AN según tipología documental establecida:

- Primera comunicación de interposición de demanda
- Apercebimientos de remisión del expediente
- Sentencias
- Autos comunicando archivo del procedimiento
- Diversas comunicaciones solicitando acuses de recibo etc.
- Decretos

- Inventario de documentos según tipología documental y aplicación de gestión correspondiente y cumplimentación de campos requeridos en los excel/inventario unificado de entrada:

- nº expediente
- año
- NIE
- nº procedimiento
- sección
- fecha entrada del oficio
- situación (si se ha enviado el expediente al cargador estaría en situación pendiente; si no se ha enviado, la situación sería entrada de datos)
- aviso (número de apercebimientos recibidos)
- caja
- orden
- observaciones
- aplicación

¹ Recientemente se han formalizado con INECO dos encargos para digitalización y metadatos de expedientes del antiguo y nuevo procedimiento por lo que paulatinamente serán menos los expedientes que sea necesario localizar y grabar en las aplicaciones de tramitación.

- Escaneo de documentos en aplicaciones (muy importante, grabar la fecha para tener como prioridad en el orden de remisión a la audiencia nacional en aquellos casos en que se haya requerido más veces (7, 6, 5, 4, 3 veces).
- Almacenamiento de la documentación en papel en cajas de archivo definitivo debidamente identificadas para su custodia en las dependencias de la Subdirección.

Una vez registrada la entrada, semanalmente se elaborará el documento Excel 1 de nuevas entradas y se remitirá a la DITIC para elaboración del Excel 2 que incluye las nuevas entradas y los datos del recurrente. Recibido el Excel 2 se cargará en el aplicativo *access* y se generará un excel unificado de entrada.

B. Fase de traslado a la Audiencia Nacional

Esta fase tiene como objeto trasladar a la Audiencia Nacional los expedientes y cualquier otra documentación requerida. El traslado se realiza mediante un aplicativo *ad hoc* denominado *cargador* de expedientes administrativos:

Pueden darse las siguientes situaciones:

- Expedientes concedidos:
 - a) Generación de oficio comunicando la concesión a la Audiencia Nacional: Se mandará por el cargador acompañado de la resolución.
 - b) Notificación al interesado y al Registro Civil.
- Denegaciones sin recurso de reposición: Se envía el expediente mediante el cargador a la Audiencia Nacional junto con la denegación.
- Denegaciones con recurso de reposición pendiente: Entrega de la carpeta a los funcionarios del Área de Nacionalidad para resolución del recurso. Si la resolución es desestimatoria se envía el expediente mediante el cargador a la Audiencia Nacional junto con la denegación
- Expedientes sin calificar: Entrega de la carpeta a los funcionarios del Área de Nacionalidad para calificación y resolución.

1. Localización del expediente: Si el expediente no estuviera grabado en Atenas o Genares, se trasladará la carpeta al personal de INECO para grabación y subida a la aplicación.

- Escaneo e incorporación del escrito de la Audiencia Nacional a la aplicación.
- Grabación de datos en Access (tarea automatizada)

2. Subida al *Cargador*:

- a. Abrir una carpeta en la unidad de red con el nº de expediente
- b. Ir a la aplicación y localizar el expediente.
- c. Descargar todos los documentos y copiarlos en la carpeta
- d. Salir de la aplicación y completar el nombre de la carpeta con el nombre del recurrente.
- e. Entrar a Access y elaborar el oficio a la Audiencia (plantilla 9 para el antiguo procedimiento; 38 para el procedimiento nuevo). Guardar el oficio en formato PDF en la carpeta Audiencia Nacional (estadística) en su número de oficio en la unidad de red.
- f. Completar los datos del traslado en Access: situación a pendiente, fecha, etc.
- g. Cambiar el nombre de cada documento de acuerdo con el patrón exigido incorporando el número de páginas en el nombre
Esta operación puede durar entre 1 – 3 horas según la documentación de cada expediente y el procedimiento. Si es del antiguo procedimiento hay que trocear el expediente en cada tipo documental. Si es del nuevo procedimiento ya está troceado.
- h. Subir los documentos al *Cargador de Expedientes Administrativos*.
- i. Descargar el acuse de recibo en formato PDF y subirlo a Genares.
- j. Imprimir el acuse de recibo de la subida
- k. Guardar la carpeta física en el archivo

C. Fase de recepción de sentencias: notificación de resoluciones, traslados de documentación y acuses de recibo. - Actualización de datos en la aplicación Access

Esta fase tiene como objetivo la tramitación y gestión del expediente una vez recibida la sentencia de la Audiencia Nacional o bien existe satisfacción extraprocesal:

1. Notificación, traslados y grabación de documentación de concesiones de nacionalidad por satisfacción extraprocesal.

A. EXPEDIENTES EN GENARES

- 1- El interesado consiente notificaciones electrónicas

En estos casos, solo se notifica a la Audiencia Nacional ya que al interesado le llega por correo electrónico el aviso de notificación.

Se busca el expediente en Genares, después en el Access de la base de datos de recursos contenciosos y se comprueba si están grabados los datos; de no estarlo, se graban los datos.

En Genares, se pincha en Documentos- Documentos en tramitación y se extrae la primera hoja de la resolución (la segunda no hace falta porque son las instrucciones de jura).

En el Access se rellena: fecha de resolución, situación (cambiar de estado), sección AN, fecha oficio, fecha envío.

Se busca la plantilla del oficio que se va a enviar y se genera el oficio.

Se imprimen dos copias (AN y minuta).

Se guarda en "AN"- "Estadísticas".

Se sellan el oficio y la resolución y la minuta.

Se introduce el ejemplar en el sobre y la minuta se escanea y se sube a la aplicación.

Se confecciona un Excel en el que se rellena la fecha de salida y se imprimen dos copias (una de ellas, minuta) y se adjuntan al sobre, se envía a Bolsa y nos devuelven la minuta, que se escanea y sube a la aplicación.

Tiempo estimado en realizar estas tareas: 20 minutos aprox.

2- Consiente notificaciones electrónicas y hay que devolver al interesado los originales de los documentos que obran en el expediente

Se hace lo mismo que en el apartado anterior y, además:

Desgrapar las hojas de los documentos (nacimiento y penales), hacer fotocopia para archivo nuestro y enviar originales en sobre al interesado con un oficio (es una plantilla en Word que debe rellenarse en cada caso con los datos del interesado).

Tiempo estimado: 10 minutos más aprox.

3- No consiente notificaciones electrónicas

En estos casos, se notifica a la AN y al interesado.

Se hace todo igual que en el apartado 1 (CONSIENTE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS) y, además:

Se sacan dos resoluciones (para la AN la primera hoja, para el interesado las dos hojas).

Se genera un oficio para enviar al interesado (se exportan los datos desde el Access, modificando, en cada caso, los datos si fuera necesario), comprobando que coincide el domicilio que consta en Genares y el que aparece en el oficio exportado por el Access.

Se imprime, se introduce en un sobre; se rellena la etiqueta del remitente y se imprime, se pega en el acuse de notificación de Correos, se rellena la etiqueta del destinatario y se pega en el sobre. Se adjunta el acuse al sobre.

En el Word se rellena la relación de notificaciones. Se imprime la minuta y se envía a registro de salida del Ministerio c/ Bolsa. Se escanea y sube a la aplicación.

Tiempo estimado: 30 minutos aprox.

4- No consiente notificaciones electrónicas y hay que devolver al interesado los originales de los documentos que obran en el expediente

Tiempo estimado: 10 minutos más aprox.

B. EXPEDIENTES EN ATENAS

Igual que en Genares, pero distinguiendo que se haya concedido por resolución del Director o por recurso de reposición. Es el mismo trabajo, solo se cambia el oficio.

2. Notificación, traslados y grabación de documentación de sentencias desestimatorias, estimatorias y estimatorias parciales.

Recursos estimados

- Localizar el expediente en Access para el nº de expediente
- Generar oficio ejecución de sentencia y notificaciones de resolución de estimación (al registro civil y al interesado)
- Acuse de recibo a la Audiencia Nacional
- Por correo postal:
 - Al registro civil: oficio ejecución de sentencia y notificación resolución
 - Al interesado: notificación resolución
- Cambiar estados en Access y Atenas
- Archivar la carpeta

Recursos desestimados

1. **Buscar los expedientes** en los armarios archivadores.
2. **Desgrapar y fotocopiar la sentencia.** En caso de que exista Auto o Providencia del Tribunal Supremo, fotocopiar por separado.
3. **Abrir la aplicación ATENAS o GENARES,** según el caso, **y el Access** para completar los datos, buscando por número de expediente y comprobando que esté grabada la fecha de denegación y la desestimación del recurso de reposición, en su caso.

4. Grabación de datos en el Access:

- Fecha de la sentencia.
- Cambiar situación a DESESTIMADO POR LA AUDIENCIA.
- Cambiar fecha de situación: la que consta en el oficio remitido por la Audiencia Nacional, no la de la pegatina.
- Grabar en FECHA DE ENTRADA DEL OFICIO la fecha que consta en la pegatina, sin quitar las anteriores (puede haber varias).
- Grabar FECHA ENVIO AUDIENCIA NACIONAL la fecha en que elaboramos el oficio, dejando señalado sólo ese campo.

5. Selección del modelo según las plantillas:

- MODELO N° 2 de ENVIO A LA AUDIENCIA NACIONAL. Lo genera el Access.
- MODELO N° 4 de ENVIO AL REGISTRO CIVIL. Añadir el código postal delante del Registro Civil, comprobar en ATENAS o GENARES si existe recurso de reposición y modificar en el oficio la fecha o fechas, eliminando, en su caso la referencia “desestimatoria del recurso de reposición”.
- MODELO N° 12 de ENVIO A LA AUDIENCIA NACIONAL SI TIENE PROVIDENCIA O AUTO DEL TRIBUNAL SUPREMO. Modificar el texto según se trate de Auto o Providencia y añadir la Sección del Tribunal Supremo que aparezca.
- MODELO N° 13 de ENVIO AL REGISTRO CIVIL SI TIENE AUTO O PROVIDENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO. Añadir el código postal delante del Registro Civil, modificar el texto según se trate de Auto o Providencia (en el modelo aparece por defecto “desestimatoria del recurso de reposición”, habría que eliminarlo, en su caso).

6. **Archivo de los modelos** elaborados en un dispositivo USB, renombrando con el número de expediente.

7. Preparación de la salida de las notificaciones:

- Plantilla de Excel: rellenar número de expediente y año, nombre del interesado o representante (GENARES con notificación electrónica), Audiencia Nacional y Registro Civil.
- Adjuntar original y minuta:

En el caso de documentos originales de la Audiencia Nacional, se unen con un clip y se adjunta hoja de salida.

En el caso de documentos originales del Registro Civil, se grapa el oficio a la copia de la sentencia y, en su caso, del Auto o Providencia y se envía en un sobre grande.

En ambos casos, se guardan en una carpeta para trasladarlo al Registro General, que se encargará de dar salida.

Cuando vuelven las minutas registradas, se escanea todo por orden de fecha (minutas de los oficios, sentencia, resto de documentación).

Por último, se ordenan los expedientes por número.

Estimación parcial.

Normalmente se retrotrae el expediente al momento de realización de la audiencia de integración.

- Localizar el expediente en Access para el nº de expediente
- General oficio con sentencia al registro civil y mandar por correo postal
- Pedir informes de policía, penados y, en su caso, CNI por correo electrónico. (Se mandan listados semanales)
- Recibido el informe del registro civil: se pasa a los funcionarios del Área de Nacionalidad para calificación.
- Recepción de resolución (se recibe por correo electrónico de la calificadoradora):
 - Concesiones:
 - Se remite la concesión al registro civil con un oficio y la partida de nacimiento impresa
 - Notificación al interesado
 - Cambios de estado en Access y Atenas

- Denegaciones: los mismos pasos que el punto anterior, pero no se manda partida de nacimiento al registro civil

4. CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN

La empresa adjudicataria deberá tener experiencia en funciones de carácter administrativo, documental y/o jurídica de tratamiento y despacho de documentación (recepción y clasificación de documentación jurídica, oficios administrativos, notificaciones, archivo, entre otras), digitalización de documentos, partición de documentos pdf y manejo de Access u otras bases de datos y carga en aplicativos de gestión documental.

El adjudicatario deberá disponer de los medios técnicos y humanos necesarios y contar con la capacitación suficiente para desarrollar el trabajo encomendado en el plazo de 8 meses con posibilidad de prórroga por 8 meses más.

Correrán por cuenta y riesgo del adjudicatario todos los medios humanos que sean necesarios para la correcta ejecución de los trabajos a desarrollar. El personal que el empresario adscriba a la ejecución del contrato dependerá exclusivamente de éste, y se entenderán con el mismo todos los derechos y obligaciones dimanantes de la relación laboral, quedando obligado al cumplimiento de todas las obligaciones en materia laboral, Seguridad Social y Prevención de riesgos laborales. En ningún caso los empleados del adjudicatario participarán en las políticas y estructura operativa de la Subdirección General de Nacionalidad y Estado Civil (en adelante SGNEC), tales como promociones, premios, eventos (fiestas de empresa, cóctel de Navidad), instalaciones de uso común para los empleados (parking, ...). En todo caso, la actividad de control y supervisión de la SGNEC se limitará a comprobar el cumplimiento de lo contratado.

5. LUGAR, FORMA Y HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los trabajos se realizarán en las dependencias de la SG de Nacionalidad y Estado Civil sita en la Plaza de Jacinto Benavente, 3 –en espacio diferenciado- ya que no resulta posible su ejecución fuera de las mismas debido al carácter de confidencialidad de la

documentación objeto de tratamiento, así como por razones operativas en cuanto al control de los requisitos de seguridad en la conexión de los equipos corporativos.

La prestación del servicio será de 40 horas semanales, en horario entre las 7:30 horas y las 18:00 de lunes a viernes (excepto festivos) siendo obligatoria la presencia desde las 9:00 horas a 15:00 horas a salvo medidas de conciliación familiar y laboral.

Los trabajadores adscritos al servicio recibirán las órdenes e instrucciones de trabajo directamente del adjudicatario, única y exclusivamente y se hallarán siempre y en todo caso, bajo el control, dirección y facultad disciplinaria del adjudicatario que será el único responsable de que la contratación de estos trabajadores se atenga a la legislación vigente laboral y en materia de prevención de riesgos laborales.

6. COORDINACIÓN DE LAS PRESTACIONES

El adjudicatario designará entre el personal adscrito al servicio al responsable y/o coordinador del servicio, que será la persona encargada expresamente de la interacción entre la SGNEC y el adjudicatario, asumiendo la función de transmisor de las instrucciones y de la coordinación de la actividad a desarrollar por el adjudicatario –sin perjuicio de la capacidad de dirección y supervisión directa que corresponde al Ministerio de Justicia-, velando por la correcta prestación de los servicios conforme a lo pactado. El coordinador deberá facilitar un correo electrónico corporativo de contacto y un número móvil de teléfono que será -además- el número al que se dirigirá el órgano de contratación en caso de urgencias. Si fuera necesario se facilitará también correo y teléfono de Personal Directivo o Gerente.

Asimismo, será el encargado del control de calidad de la prestación, de elaboración de informes y propuestas y de resolver las dudas de su equipo. La labor de coordinación con su equipo no será, en ningún caso, facturable.

El perfil del coordinador será el siguiente:

- Titulación de grado superior o medio
- Dos años de experiencia en servicios o proyectos de tratamiento/gestión documental preferentemente jurídica o producida por las administraciones.

- Experiencia en la dirección de equipos.

7. EQUIPO DE TRABAJO

El contratista deberá adscribir a la ejecución al menos 7 recursos.

Los requisitos profesionales del personal adscrito al contrato serán:

- Cinco recursos con categoría laboral de Oficial administrativo de 1ª o equivalente que deberán poseer experiencia en utilización de herramientas ofimáticas de tratamiento de textos, hojas de datos y bases de datos, gestores documentales, digitalización y en confección de documentos administrativos valorándose los conocimientos jurídicos o documentales.
- Dos recursos con categoría laboral de Titulado Medio o equivalente, que deberán poseer:
 - Experiencia previa de al menos un año en tareas de tratamiento/gestión de documentación, preferentemente jurídica. Dicha experiencia mínima deberá haberse adquirido en los últimos cinco años naturales.
 - Conocimientos medios de informática, tratamiento de textos, bases de datos y aplicaciones ofimáticas.
 - Se valorará titulación jurídica y/o en ciencias documentales.

8. COMPROMISOS DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria deberá poder acreditar que su plantilla dispone de los conocimientos y experiencia exigidos en este pliego.

Cualquier ausencia del personal por un plazo superior a tres días laborales deberá ser suplida por la empresa adjudicataria en el plazo de cinco días hábiles. Si fuera necesario, el personal sustituto recibirá la formación a cargo de la empresa en el plazo establecido en el apartado 9.

En cada factura mensual la empresa adjudicataria presentará un informe del periodo de ejecución de la factura con las horas consumidas y las estadísticas sobre los procesos realizados, fechado, firmado y sellado.

Asimismo, a la finalización del contrato se elaborarán estadísticas y un informe final fechado, firmado y sellado que deberá presentar en un plazo de quince días naturales desde la finalización del contrato para poder llevar a cabo la recepción del mismo.

Los profesionales adscritos al contrato no podrán realizar tareas que no se les haya sido comunicadas por la SGNEC.

En el caso de surgir alguna incidencia en el desarrollo de las prestaciones del contrato, el coordinador comunicará dicha incidencia al responsable de la SGNEC. En todo caso, estará obligada a cumplir el objeto del contrato con la calidad exigida.

Los controles de calidad desarrollados por la SGNEC permitirán la detección, evaluación y traslado a la empresa adjudicataria de toda la información relativa a dichos errores.

Facilitará a su personal todo el material que le sea necesario para la ejecución del servicio: material de oficina y cualquier otro material fungible necesario, así como –en su caso- signos distintivos propios de la empresa que les diferencien claramente del personal funcionario.

Igualmente facilitará a su personal cualquier material/mobiliario preciso para su correcta adaptación al puesto de trabajo.

Aceptará expresamente en su oferta que los derechos de explotación de los trabajos intelectuales que se desarrollen como consecuencia de la ejecución de este contrato corresponden única y exclusivamente al Ministerio de Justicia a todos los efectos.

9. COMPROMISOS DEL MINISTERIO DE JUSTICIA

El Ministerio de Justicia proporcionará al adjudicatario:

- Accesos a las distintas aplicaciones de tramitación, *Atenas* y *Genares*, a la base de datos *Access* de contenciosos, al cargador de expedientes², a la aplicación *Converter*, a *Geiser*, en su caso, así como a las carpetas de la unidad de red que contengan la documentación.
- Material informático (ordenadores, impresoras, escáneres, etc) necesario para la ejecución de la prestación ya que debido al carácter de confidencialidad en la documentación objeto de tratamiento, así como por razones operativas en cuanto al control de los requisitos de seguridad en la conexión de los equipos no corporativos resulta ineficiente su aportación por el adjudicatario. La unidad informática del Ministerio de Justicia pondrá en conocimiento de la empresa los requisitos de acceso y de seguridad que deben cumplir los empleados del adjudicatario que se conecten a la red de comunicaciones corporativa y las modificaciones que éstos puedan sufrir.
- Un espacio diferenciado para el personal de la empresa.

Si a la vista de los perfiles profesionales del equipo de trabajo y la especificidad de las tareas, la SGNEC lo considera necesario, podrá impartir al equipo humano asignado por el contratista formación necesaria para la ejecución de las distintas tareas y actividades objeto del contrato. Esta formación, no se computará como horas de trabajo facturables.

El plazo máximo de formación no podrá superar los 15 días naturales desde la incorporación del personal al contrato, transcurridos los cuales la SGNEC determinará su incorporación al equipo de trabajo o su sustitución por otro perfil si se considera no superado el periodo de formación. No obstante, si transcurrido ese periodo el trabajador demostrara, a juicio del centro gestor, una notable impericia para desarrollar los trabajos encomendados, podrá requerir al adjudicatario su inmediata sustitución.

10. RESPONSABLE DEL CONTRATO

El Área de Nacionalidad de la SGNEC será la responsable de la ejecución del contrato.

11. FACTURACIÓN

² U otro aplicativo que lo pueda sustituir

El pago del precio se abonará contra la emisión de las correspondientes facturas, con carácter mensual, conforme a la regla del servicio hecho, y previa certificación de conformidad con los trabajos a que haga referencia las mismas, que se presentarán ante el Registro Contable de Facturas previsto en el Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas electrónicas en el Sector Público.

En las facturas se deberán incluir los códigos de la facturación electrónica que a continuación se indican:

| Tipo de Unidad | Denominación | Código DIR3 |
|--------------------|--------------------------------|-------------|
| Oficina Contable | I.D. Ministerio de Justicia | GE0014052 |
| Órgano Gestor | Subsecretaría | E00130701 |
| Unidad Tramitadora | SG de Contratación y Servicios | E03134702 |

12. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS.

El personal de la SGNEC se reserva la facultad de supervisar e inspeccionar los trabajos objeto del contrato.

Siempre que sean solicitadas tanto por la SGNEC como por el adjudicatario se realizarán reuniones, ya sean telefónicas o presenciales, para el intercambio de información: análisis del servicio, incidencias, desviaciones, sugerencias, peticiones y reclamaciones. A estas reuniones asistirán por parte del adjudicatario el Coordinador y/o el Responsable y si fuera necesario Personal Directivo.

A partir de la planificación de los trabajos presentados en la oferta, el adjudicatario ajustará la planificación a la carga real de trabajo.

El seguimiento y control del contrato se efectuará de acuerdo con las siguientes directrices:

- El adjudicatario deberá realizar informes mensuales de seguimiento del servicio y de la actividad desarrollada pudiendo adoptarse por el órgano de contratación medidas correctivas:

- Informe de seguimiento del servicio. Este informe tiene por objeto medir la entrada recibida, las diferentes comunicaciones y envíos de expedientes a los interesados y a la Audiencia Nacional y la pendencia de recursos en sus diferentes estados. En el informe, al menos, deberá figurar:
 - Entrada mensual desglosada por tipo documental.
 - Expedientes y resoluciones de concesión (de forma desglosada) remitidos a la Audiencia por el cargador de expedientes.
 - Notificaciones realizadas.

Asimismo, se deberá reflejar la pendencia de Recursos, desglosada como sigue:

- Recursos totales pendientes de envío a la Audiencia Nacional
 - Recursos pendientes de informes
 - Recursos susceptibles de calificación (con informes respondidos)
 - Recursos pendientes de subsanación.
 - Recursos suspendidos por investigación (CNI)
- Informe de seguimiento de la actividad. Este informe tiene por objeto medir el seguimiento, evaluación y control del servicio. En el informe, al menos, deberá figurar:
 - Horas consumidas totales y desglosadas por recurso.
 - Incidencias detectadas
 - Propuestas correctivas o preventivas realizadas.
 - Propuestas de optimización.

La SGNEC podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados cuando no se corresponda con lo especificado o no se superen los controles de calidad previstos.

13. SEGURIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El régimen de protección de datos de carácter personal será el previsto 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 (en adelante, el Reglamento General de Protección de Datos) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. El adjudicatario del Servicio realizará las labores de Encargado del Tratamiento, aplicando las medidas de obligado cumplimiento establecidas en el Reglamento de Medidas de Seguridad en el marco legislativo establecido por la Ley de Protección de Datos.

Durante el periodo de ejecución del contrato el adjudicatario garantizará el tratamiento reservado de la documentación que se maneje y mantendrá el debido sigilo sobre cualquier dato o información que pueda llegar a conocer como consecuencia de la ejecución del servicio contratado. El plazo de confidencialidad se establece en cinco años. En todo caso, los trabajadores del adjudicatario se comprometen a guardar absoluta confidencialidad en el desarrollo de su labor profesional cumpliendo estrictamente con las instrucciones que en materia de protección de datos le comunique el órgano de contratación, la legislación vigente y los principios de prudencia y buena fe. Igualmente acatarán y seguirán los procedimientos que le correspondan en atención a su puesto de trabajo contenidos en el Documento de Seguridad de la empresa, el cual se encuentra en todo momento a disposición de los mismos.

El adjudicatario se comprometerá a comunicar a la SGNEC de forma inmediata, cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia de la ejecución del contrato.

A la finalización del contrato, el adjudicatario quedará obligado a la entrega a la SGNEC o destrucción en caso de ser solicitada, de cualquier información obtenida o generada como consecuencia de la prestación del servicio objeto del presente contrato, así como de las copias de seguridad y de cualquier copia o registro de información relacionado con el Servicio. A tal fin se podrá recabar acta de entrega o destrucción.

Firmado electrónicamente. La Subdirectora General de Nacionalidad y Estado Civil