

### III. OTRAS DISPOSICIONES

## MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

**15582** *Resolución de 21 de octubre de 2019, de la Tesorería General de la Seguridad Social, por la que se publica el Encargo con la Empresa de Tecnologías y Servicios Agrarios S.A., S.M.E., M.P., para la asistencia técnica para el apoyo al mantenimiento del Sistema de Liquidación Directa y procesos asociados.*

En Madrid, a 21 de octubre de 2019, se ha suscrito el encargo Dirección General de la Tesorería General de la Seguridad Social con la Empresa de Tecnologías y Servicios Agrarios S.A., S.M.E., M.P. (en acrónimo TRAGSATEC) para la asistencia técnica para el apoyo al mantenimiento del Sistema de Liquidación Directa y procesos asociados.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, se dispone su publicación como anexo de la presente Resolución.

Madrid, 21 de octubre de 2019.—El Director General de la Tesorería General de la Seguridad Social, Javier Aibar Bernad.

#### ANEXO

**La Tesorería General de la Seguridad Social encarga a la Empresa de Tecnologías y Servicios Agrarios S.A., S.M.E., M.P. (TRAGSATEC) la asistencia técnica para el apoyo al mantenimiento del Sistema de Liquidación Directa y procesos asociados**

Madrid.

Don Francisco Javier Aibar Bernad, Director General de la Tesorería General de la Seguridad Social, nombrado para dicho cargo por el Real Decreto 643/2018, de 22 de junio (BOE del 23), y actuando en el ejercicio de las competencias que le corresponden de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 del Real Decreto 1314/1984, de 20 de junio, por el que se regula la estructura y competencias de la Tesorería General de la Seguridad Social.

#### EXPONE

Primero.

Que la Tesorería General de la Seguridad Social (en adelante TGSS), es un servicio común de la Seguridad Social, tutelado por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, con personalidad jurídica propia, donde por aplicación de los principios de solidaridad financiera y caja única, se unifican todos los recursos económicos y la administración financiera del Sistema de la Seguridad Social.

Segundo.

Que por el artículo 1, punto 1, del Real Decreto 1314/1984, de 20 de junio, por el que se regula la estructura y competencias de la Tesorería General de la Seguridad Social, se atribuye a la Tesorería General competencia en las siguientes materias:

- a) La inscripción de empresas y la afiliación, altas y bajas de los trabajadores.

- b) La gestión y control de la cotización y de la recaudación de las cuotas y demás recursos de financiación del Sistema de la Seguridad Social.
- c) El aplazamiento o fraccionamiento de las cuotas de la Seguridad Social, en la forma, condiciones y requisitos establecidos.
- d) La titularidad, gestión y administración de los bienes y derechos que constituyen el patrimonio único de la Seguridad Social, en la forma y condiciones que se establezcan por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, sin perjuicio de las facultades que las Entidades de la Seguridad Social y las Mutuas Patronales de Accidentes de Trabajo tienen atribuidas, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 255/1980, de 1 de febrero, y con las reservas de la disposición adicional primera del Real Decreto 1414/1981, de 3 de julio, y las atribuidas al Instituto Nacional de la Salud.
- e) La ordenación de los pagos de las obligaciones de la Seguridad Social y la distribución en el tiempo y en el territorio de las disponibilidades dinerarias para satisfacer puntualmente dichas obligaciones y evitar los desajustes financieros.
- f) La elaboración de la propuesta del anteproyecto de presupuesto de recursos de la Tesorería General de la Seguridad Social.
- g) La elaboración del presupuesto monetario, en el que se incluirán, con la debida especificación, las previsiones necesarias para atender el cumplimiento de las obligaciones del Sistema.
- h) La tramitación de las operaciones de crédito y anticipos de Tesorería necesarios para atender los desajustes financieros del Sistema.
- i) La autorización de la apertura de cuentas en instituciones financieras destinadas a situar los fondos de la Seguridad Social.
- j) La gestión de la función reaseguradora de accidentes de trabajo.
- k) La gestión de los regímenes de previsión voluntaria a que se refiere el Decreto 1716/1974, de 25 de abril.
- l) La recaudación de las cuotas de desempleo, fondo de garantía salarial y formación profesional, en tanto aquélla se efectúe conjuntamente con la de las cuotas de la Seguridad Social.
- m) La elevación a definitivas de las actas de liquidación de cuotas y de las actas de liquidación conjuntas con las actas de infracción, así como la imposición de sanciones a los trabajadores por infracciones en materia de Seguridad Social que afecten a su ámbito de competencias, en ambos casos a propuesta de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- n) La realización de cuantas otras funciones de naturaleza análoga le sean encomendadas por el Ministerio de Trabajo e Inmigración.

Tercero.

Que en los últimos tiempos, la TGSS ha venido adaptando sus procesos a los profundos cambios sociolaborales, legales y tecnológicos que se han producido, adecuando los servicios que presta a la nueva realidad, posibilitando una operativa más ágil con los ciudadanos y empresas.

En este sentido, la TGSS puso en marcha el proyecto de evolución del Sistema RED hacia el Sistema de Liquidación Directa, el cual permite la realización, por la propia TGSS, del cálculo individualizado de las cuotas de los trabajadores por cuenta ajena y asimilados incluidos en el Régimen General de Seguridad Social y resto de regímenes. Con este nuevo sistema se incrementa la eficiencia del proceso de recaudación, aumentando el control del mismo, mejorando la calidad de la información contenida en el sistema y obteniendo importantes beneficios derivados de la gestión individual de las características de cotización de los trabajadores.

La realización por parte de la TGSS del cálculo de cuotas por trabajador, en una primera instancia, ha implicado la modificación de una gran parte los procesos de cotización y de recaudación. No obstante, la TGSS se encuentra inmersa en un proceso de revisión, adaptación y rediseño de los procedimientos y trámites de cotización y recaudación con el objetivo de proceder a su total adaptación al procedimiento del

Sistema de Liquidación Directa, así como de su continuo seguimiento. Derivado de este profundo cambio es necesario, mantener, adaptar y evolucionar tanto las estructuras de datos como los procesos de soporte y comunicación, canales y servicios para los usuarios del sistema.

Cuarto.

El volumen y la complejidad que ha adquirido la actividad desarrollada para la implantación de los nuevos procesos, el grado de especialización necesario para la gestión y seguimiento de los proyectos y actuaciones, la importancia de establecer el necesario control sobre los proyectos realizados que permita establecer las decisiones adecuadas en cada momento, hacen necesario contar con unos recursos materiales y humanos especializados de los que actualmente no dispone la TGSS.

Quinto.

Según establece la Disposición Adicional 24.<sup>a</sup> de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP), se establece que TRAGSA y su filial TRAGSATEC tendrán la consideración de medios propios personificados y servicios técnicos de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas, de las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, de los Cabildos y Consejos Insulares, de las Diputaciones Forales del País Vasco, de las Diputaciones Provinciales y de las entidades del sector público dependientes de cualesquiera de ellas que tengan la condición de poderes adjudicadores, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el punto 2.º de la letra d) del apartado 2 del artículo 32, y en las letras a) y b) del apartado 4 del mismo artículo, y estarán obligadas a realizar, con carácter exclusivo, los trabajos que estos les encomienden en las materias señaladas en los apartados 4 y 5, dando una especial prioridad a aquellos que sean urgentes o que se ordenen como consecuencia de las situaciones de emergencia que se declaren.

Asimismo se establece en dicha Disposición Adicional que las relaciones de TRAGSA y su filial TRAGSATEC con los poderes adjudicadores de los que son medios propios instrumentales y servicios técnicos tienen naturaleza instrumental y no contractual, articulándose a través de encargos de los previstos en el artículo 32 de la LCSP, por lo que, a todos los efectos, son de carácter interno, dependiente y subordinado.

En el párrafo 3 del apartado 2 de la citada Disposición Adicional, se indica que la comunicación efectuada por uno de estos poderes adjudicadores encargando una actuación a alguna de las sociedades del grupo supondrá la orden para iniciarla, sin perjuicio de la observancia de lo establecido en el artículo 32.6.b).

Sexto.

Que en el artículo 2, apartado h), de los Estatutos de la sociedad estatal Tecnologías y Servicios Agrarios, S.A. TRAGSATEC, filial de Tragsa, se indica que esta tienen por objeto, entre otros, «la elaboración o realización de todo tipo de estudios, planes, proyectos, direcciones de obra, memorias, informes, dictámenes y, en general, todas las actividades de ingeniería y asesoramiento técnico, informático, económico o social, y cualquier tipo de consultoría y de asistencia técnica y formativa en materia de gestión, organización, recopilación, tratamiento, y digitalización documental, de gestión y de conformación de bibliotecas, registros y archivos, ya sean de texto, de imágenes o sonido, en cualquier soporte, incluidos los multimedia, y de gestión de protocolos en general también en cualquier soporte, para las diferentes Administraciones Públicas, así como sus organismos dependientes y las entidades de cualquier naturaleza vinculadas a aquéllas.»

Por otro lado, el objeto de este encargo se incluye en el marco de lo previsto por el apartado 4, letra a), de la disposición adicional vigésima cuarta de la LCSP, al

considerarse actuaciones orientadas a la "mejora de los servicios y recursos públicos", así como en el penúltimo párrafo del citado apartado, al referirse a "la satisfacción de las entidades del sector público de las que son medios propios personificados [...] mediante la adaptación y aplicación de la experiencia y conocimientos desarrollados en dichos ámbitos (desarrollo, gestión, administración y supervisión de cualquier tipo de asistencias y servicios técnicos) a otros sectores de la actividad administrativa"

Séptimo.

Que TRAGSATEC, ha desarrollado en los últimos tiempos una intensa actividad al servicio de la Administración y dispone de una importante experiencia en la prestación de asistencias y servicios técnicos relacionados con la mejora y modernización de los procesos de gestión de las administraciones públicas, así como en la implantación y explotación de centros de atención e información a usuarios.

Por todo lo expuesto, resuelvo encargar a TRAGSATEC la ejecución del presente encargo, que se regirá por las siguientes

#### CLÁUSULAS

Primera. *Objeto.*

El presente encargo tiene por objeto establecer el marco general en el que deben desenvolverse las condiciones técnicas y económicas entre la TGSS y TRAGSATEC para la asistencia técnica de «Apoyo para mantenimiento del Sistema de Liquidación directa y procesos asociados»

A tal efecto, TRAGSATEC, conforme a las directrices establecidas por la TGSS, deberá llevar a cabo las actividades, conforme a lo dispuesto en el Anexo I «Prescripciones Técnicas» del presente encargo.

El presente documento constituye únicamente un encargo de los previstos en el artículo 32 de la LCSP cuyo objetivo es la realización por parte de TRAGSATEC de las actuaciones definidas en el Anexo I, correspondiendo en todo caso la competencia de las mismas a la TGSS. El encargo no supone cesión de la titularidad de las competencias ni de los elementos sustantivos de su ejercicio, atribuidas a la TGSS. Es responsabilidad de la TGSS dictar los actos o resoluciones de carácter jurídico que den soporte o en los que se integre la concreta actividad material objeto del presente encargo.

Segunda. *Obligaciones de TRAGSATEC.*

TRAGSATEC proporcionará el apoyo necesario para la consecución de los objetivos planteados, de acuerdo a las prescripciones técnicas detalladas en el Anexo I. Para ello contará con los recursos humanos y materiales necesarios para la ejecución de los trabajos de acuerdo a las necesidades expresadas por la TGSS.

Tercera. *Obligaciones de la TGSS.*

Con carácter general, la TGSS asume las siguientes obligaciones:

a) Resolver de forma ejecutiva los problemas de interpretación y cumplimiento que se deriven del presente encargo, así como precisar o modificar las actuaciones a realizar siempre que no supongan la alteración sustancial del objeto del mismo.

b) Realizar el seguimiento de la gestión y ejecución de las actuaciones previstas, velar por el adecuado cumplimiento del objeto del presente encargo, autorizando, en su caso las alteraciones en actividades encargadas que mejoren el cumplimiento del mismo.

c) Aprobar las justificaciones de los costes presentados por TRAGSATEC correspondientes a la realización de las actividades encargadas.

La TGSS designará un Director Facultativo de la actuación para la ejecución de los trabajos encargados, el cual dirigirá los mismos y revisará la actuación realizada por parte de TRAGSATEC.

En aras de favorecer una ejecución ágil y eficiente de los trabajos del presente encargo, la TGSS nombrará un Coordinador Técnico, el cual llevará a cabo las siguientes actividades descritas en el Anexo I Prescripciones Técnicas:

- A. Coordinación de las tareas del encargo.
- B. Mantenimiento y mejora del sistema de liquidación directa y procesos asociados.
  - 1. Homogeneización de información y control de la cotización
  - 2. Procedimientos para la liquidación de cuotas y procesos asociados
  - 3. Apoyo a los procesos de atención, comunicación y Administración Electrónica

El Coordinador Técnico se encargará de las siguientes funciones:

- a) Realizar el seguimiento y control de la ejecución de las actividades.
- b) Aceptar, si procede, el grado de avance de los trabajos realizados en el periodo correspondiente.
- c) Validar la facturación de acuerdo al grado de avance de los trabajos.
- d) Asesorar al Director Facultativo en cualquier asunto relacionado con la ejecución de los trabajos encomendados.

Por su parte TRAGSATEC, y de acuerdo con la TGSS, designará un único responsable del encargo para coordinar las actividades encargadas y revisar el estado de ejecución de los trabajos.

*Cuarta. Personal aportado por TRAGSATEC a la ejecución del encargo.*

1. Corresponde exclusivamente a TRAGSATEC la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los casos en que se establezcan requisitos específicos de titulación y experiencia, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del encargo, sin perjuicio de la verificación por parte de la TGSS del cumplimiento de aquellos requisitos.

TRAGSATEC facilitará la autorización de los trabajadores a la TGSS, al objeto de poder verificar los requerimientos exigidos. Se adjunta modelo de autorización en el Anexo III.

2. TRAGSATEC prestará sus servicios en las dependencias o instalaciones de la TGSS previa autorización de esta última. Para ello será necesario hacer una relación del equipo o material propiedad de la TGSS que pudiera ser cedido, así como proporcionar las habilitaciones correspondientes que procedan para el acceso a sus aplicaciones informáticas. En este caso, el personal de TRAGSATEC ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupe el personal de la TGSS, correspondiéndole también a TRAGSATEC velar por el cumplimiento de esta obligación.

3. El horario de prestación del servicio será de lunes a viernes dentro de los horarios de apertura de las dependencias de la TGSS o, en su caso, se adaptará al horario de apertura o funcionamiento del centro en el que presten sus servicios. Con carácter general, salvo que explícitamente se indique otra, se estima una jornada semanal de 37,5 horas.

4. El responsable del encargo designado por TRAGSATEC tendrá las siguientes obligaciones:

a) Actuar como interlocutor de TRAGSATEC frente a la TGSS, canalizando la comunicación entre TRAGSATEC y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al encargo, de un lado, y la TGSS, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del encargo.

b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del encargo, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarios en relación con la prestación del servicio encargado.

c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tiene encargadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

5. El personal necesario para la ejecución de los servicios descritos en el presente encargo dependerá exclusivamente de TRAGSATEC, quien tendrá a todos los efectos la condición de empleador; no pudiendo dicho personal recibir órdenes directas de la TGSS, a excepción del responsable del encargo, que desarrollará la interlocución normal con la Administración, necesaria para la prestación del servicio.

6. Como norma general, el personal empleado por TRAGSATEC no tendrá usuario de acceso a medios informáticos públicos ni correo electrónico bajo extensiones que supongan relación oficial con la Administración. En el caso excepcional de que fuese imprescindible la asignación de usuario y/o cuenta de correo para la ejecución del encargo, previa autorización de la TGSS, se le asignará un perfil de acceso y/o cuenta de correo no nominativo ajustado a las necesidades de su actividad.

7. Todo el personal de TRAGSATEC deberá estar identificado con distintivos propios de la empresa durante el desarrollo de sus actividades.

8. TRAGSATEC deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral y de seguridad social, referidas al propio personal a su cargo, sin que en ningún caso pueda alegarse derecho alguno por dicho personal en relación con la TGSS, ni exigirle responsabilidades de cualquier clase, como consecuencia de las obligaciones existentes entre TRAGSATEC y sus empleados, aun en el supuesto de que los despidos o medidas que adopte se basen en el incumplimiento, interpretación o resolución del encargo. Es por ello por lo que en ningún caso existirá relación laboral alguna entre la TGSS y dicho personal, cuyas condiciones de trabajo son responsabilidad de TRAGSATEC si bien han de ser compatibles con la correcta ejecución del encargo.

9. Asimismo, TRAGSATEC vigilará el cumplimiento de la normativa sobre Seguridad y Salud que indica la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, Ley 54/2003 de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales a través del vigente Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo Tragsa.

#### Quinta. *Régimen jurídico.*

El presente encargo tiene la naturaleza prevista en el artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y se regirá por sus propias normas, aplicándose los principios de aquella Ley para resolver las dudas que pudieran suscitarse.

#### Sexta. *Propiedad de los trabajos.*

El presente encargo no supone la concesión, expresa o implícita, de derecho alguno respecto a patentes, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual o industrial. Los resultados de los trabajos efectuados por el personal de TRAGSATEC al amparo del presente documento serán propiedad de la TGSS a todos los efectos, incluyendo la utilización de estos y su propiedad industrial.

Tanto el conocimiento generado por TRAGSATEC por esta relación con la TGSS, como todos los trabajos llevados a cabo por TRAGSATEC por encargo de la TGSS, serán de la exclusiva propiedad de la TGSS, viniendo aquella obligada a utilizarlos únicamente en el ámbito de su relación con la TGSS establecida en el presente encargo, así como a guardar absoluta confidencialidad sobre ellos; extendiéndose la misma a los datos facilitados por la TGSS para su elaboración.

Séptima. *Devolución del servicio/Transferencia de conocimientos.*

La finalización del servicio tendrá lugar por cualquiera de las siguientes causas:

- a) Terminación del encargo por finalización del período acordado y liquidación del mismo.
- b) Resolución del encargo (ver cláusula decimosegunda).

En todos los casos, existirá un período de devolución del servicio para garantizar la transferencia del conocimiento adquirido o generado durante la prestación del servicio por parte de TRAGSATEC hacia la TGSS, o hacia el proveedor que la TGSS designe, sin que ello repercuta en una pérdida del control o del nivel de calidad del servicio.

En caso de cese o finalización del encargo, TRAGSATEC estará obligada a transferir el conocimiento objeto del mismo, simultaneándose los trabajos de transferencia con los de prestación del servicio regular, sin coste adicional.

Al inicio de la fase de transferencia del conocimiento, TRAGSATEC hará una evaluación y planificación de todas las actividades necesarias. Dicho traspaso se realizará en el plazo que la TGSS considere conveniente con una duración máxima de 30 días naturales desde la notificación del inicio de la fase.

TRAGSATEC deberá realizar el proceso de transferencia, asegurando que se realiza correctamente y deberá colaborar activamente con la TGSS.

El compromiso de transferencia del servicio de TRAGSATEC a la TGSS incluye:

- a) TRAGSATEC deberá hacer entrega a la TGSS de una versión actualizada de toda la documentación e información manejada para la prestación del servicio antes de la finalización del encargo.
- b) El personal de TRAGSATEC colaborará de buena fe con el personal propio o designado por la TGSS durante el período de servicios de transición de salida, para facilitar, al máximo, la transferencia de responsabilidad.

Octava. *Presupuesto, tarifas y abono de los trabajos.*

El presupuesto para la realización de las actividades incluidas en el presente encargo asciende a tres millones novecientos veintidós mil ciento cuarenta y un euros con sesenta y cinco céntimos de euro (3.922.141,65 €).

El desglose de dicha cantidad se detalla en el Anexo II adjunto, basándose en la aplicación de las tarifas aprobadas del Grupo TRAGSA.

La financiación de estas actividades corresponde a la TGSS, con cargo al crédito que a continuación se detalla del Presupuesto de Gastos. La distribución por anualidades tiene carácter estimativo.

Año	Aplicación presupuestaria	Importe (€)
2019	41.61.227.8	163.422,57
2020	41.61.227.8	1.961.070,82
2021	41.61.227.8	1.797.648,26
Total.		3.922.141,65

El importe de las obras, trabajos, proyectos, estudios y suministros realizados por Tragsa y por su filial Tragsatec se determinará aplicando a las unidades directamente ejecutadas por el medio propio las tarifas correspondientes y atendiendo al coste efectivo soportado por el medio propio para las actividades objeto del encargo que se subcontraten con empresarios particulares.

Dichas tarifas se calcularán de manera que representen los costes reales de realización y su aplicación a las unidades producidas servirá de justificante de la inversión o de los servicios realizados directamente por el medio propio.

## Nueva estructura del presupuesto de tarifas Tragsa

- Costes directos totales: A.  
 % costes indirectos (s/A): B.  
 % gastos generales (s/A + B): C.  
 Total presupuesto de ejecución material (A + B + C): D.  
 IVA, IGIC, IPSI (s/D): E.  
 Total presupuesto de ejecución por administraciones (D + E): F.

De conformidad con el artículo 7, apartado 8º, letra c) de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, Reguladora del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA), no están sujetas a dicho impuesto los servicios prestados en virtud de encargos ejecutados por las entidades del sector público que ostenten, de conformidad con el artículo 32 de la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, la condición de medio propio personificado del poder adjudicador que haya ordenado el encargo en los términos de dicho artículo 32. En consecuencia, el presente encargo no está sujeto al IVA, circunstancia ya tenida en cuenta en el cálculo de las tarifas de TRAGSATEC.

Por su parte el artículo 6, apartado 5º del Real Decreto 69/2019, de 15 de febrero, determina que cuando el objeto del encargo, a tenor de lo que se establece en la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, sea considerado prestación de servicios y en consecuencia este impuesto o su equivalente no resulten deducibles, los precios simples de las tarifas se incrementarán con los coeficientes para la actualización de dichos precios que estén vigentes a la formalización del encargo, aprobados por Acuerdo de la Comisión para la Determinación de Tarifas. Estos coeficientes también serán de aplicación a las unidades valoradas mediante precios de usuario específicos por no disponer de tarifa aprobada.

Los coeficientes por impuestos soportados que no son fiscalmente deducibles aprobados por Acuerdo de la Comisión para la determinación de tarifas de TRAGSA, publicado mediante Resolución de la Subsecretaria del Ministerio de Hacienda de 30 de abril de 2019 (BOE del 1 de mayo) y que serán de aplicación a este encargo quedan establecidos en:

*Coefficientes aprobados*

	Resto del territorio nacional	Canarias
TRAGSA.	1,0854	1,0174
TRAGSATEC.	1,0187	1,0105

TRAGSATEC facturará con carácter mensual los servicios prestados, justificando los gastos realizados y emitiendo las correspondientes facturas en la forma legalmente establecida. El pago del precio se realizará de acuerdo con la prestación recibida, una vez efectuados los controles pertinentes por la TGSS, con indicación de las unidades ejecutadas desglosadas de acuerdo al presupuesto del encargo (Anexo II).

El importe de los trabajos realizados en cada período, una vez se apruebe su valoración, será abonado por la TGSS a TRAGSATEC en el plazo de los treinta días siguientes a la fecha de la aprobación de la certificación o documento que acredite la realización total o parcial de la actuación de que se trate, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

Novena. *Subcontratación.*

Se excluye expresamente la posibilidad de que TRAGSATEC pueda subcontratar con terceros cualquiera de los trabajos objeto del encargo.



Décima. *Modificación del encargo.*

La TGSS velará por la adecuada realización del objeto del presente encargo, autorizando, en su caso, las alteraciones en la asignación de recursos a las actividades encargadas que mejoren el cumplimiento del mismo.

El presente encargo podrá modificarse de manera ejecutiva por la Administración cuando resulte necesario para la mejor realización de su objeto en los términos legales previstos.

Decimoprimera. *Resolución de controversias.*

Las controversias entre las partes se resolverán de manera ejecutiva por la Administración o, en su caso, de acuerdo a lo dispuestos en el Artículo 5, sobre Contraposición de Intereses, de la Ley 52/1997, de 27 de noviembre, de Asistencia Jurídica al Estado e Instituciones Públicas.

Decimosegunda. *Duración.*

La ejecución del presente encargo surtirá efectos desde la fecha de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado» y tendrá una duración de 24 meses, pudiendo ser prorrogada por resolución de la Dirección General de la TGSS por un plazo máximo de 24 meses.

Decimotercera. *Resolución.*

El presente encargo podrá finalizar anticipadamente por razones de interés público debidamente justificadas y motivadas, mediante resolución de la TGSS, sin perjuicio de la continuidad de aquellas actuaciones que se encontraran en ejecución en el momento de la resolución. En caso de que se acuerde la resolución anticipada, se abonarán las prestaciones realizadas a conformidad por Tragsatec hasta la fecha.

Decimocuarta. *Confidencialidad y Protección de datos.*

I. Confidencialidad:

Tragsatec se comprometerá a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados por la Administración ordenante y que sean concernientes a la prestación del servicio aquí regulado.

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

II. Protección de datos:

a) Normativa.

De conformidad con la Disposición adicional 25.<sup>a</sup> de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento

jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar 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 (RGPD), la Ley 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales en lo que resultara de aplicación, así como otra la normativa complementaria.

Para el caso de que la orden de encargo implique el acceso de Tragsatec a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la Administración, esta dará las instrucciones oportunas respecto de dichos tratamientos, y Tragsatec tendrán la consideración de encargado del Tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos siempre que se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD, y de acuerdo con lo previsto en la citada LOPDPYGGDD. En todo caso, las instrucciones de la Administración deberán de constar por escrito.

## b) Tratamiento de Datos Personales.

Para el cumplimiento del objeto de esta orden de encargo se deberá tratar los datos personales de los cuales Administración encargante es Responsable del Tratamiento, de la manera determinada por la propia Administración ordenante, que se especifica en el presente documento y el Anexo a esta orden de encargo.

Ello conlleva que Tragsatec actúe en calidad de Encargado del Tratamiento y, por tanto, tiene el deber de cumplir con las instrucciones de la Administración, así como con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los Datos Personales.

Por tanto, sobre la Administración ordenante recaen las responsabilidades del Responsable del Tratamiento y sobre Tragsatec las de Encargado de Tratamiento. Si Tragsatec destinase los datos a otra finalidad distinta de aquella para las que se recabaron por su propia voluntad, los comunicara o los utilizara incumpliendo lo previsto en la presente orden de encargo y/o la normativa vigente, será considerado también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

El Anexo «Tratamiento de Datos Personales» describe en detalle los Datos Personales a proteger, así como el tratamiento a realizar y las medidas a implementar por Tragsatec, y en particular la obligación de recabar los consentimientos expresos en los supuestos de tratamiento de datos de categoría especial, en particular de salud, salvo que existiera la correspondiente base fundamentadora del tratamiento. Solo se podrán efectuar aquellas cesiones que fueran estrictamente necesarias para la prestación del servicio, por lo que con la firma del documento de consentimiento se aceptarían las citadas cesiones. En el supuesto de la existencia de posibles subcontratistas, que serán subencargados del tratamiento, con las mismas obligaciones que los encargados y, que se habrá autorizado de forma general o, en su caso se habrá dado conocimiento para su aprobación expresa a la Administración encargante con un mes de antelación al inicio de la prestación de trabajos. Igualmente si un subencargado, de acuerdo con lo previsto en el art. 28.4 del RGPD incumpliera sus obligaciones de protección de datos, el encargado inicial podrá seguir siendo responsable ante el responsable del tratamiento por lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones del subencargado en materia de protección de datos, sin perjuicio de las responsabilidades que a cada uno incumbiera.

En caso de que como consecuencia de la ejecución de la orden de encargo resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el Anexo «Tratamiento de Datos Personales», Tragsatec lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la Administración estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un Anexo «Tratamiento de Datos Personales» actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento y las instrucciones de la

Administración. En el supuesto de datos de categoría especial, se deberán hacer constar, en su caso, por parte de la Administración los documentos con los consentimientos expresos para los tratamientos antes indicados, o las bases fundamentadoras que legitimen los tratamientos de la citada categoría de datos, así como el derecho de información con detalle del responsable del tratamiento, la finalidad principal, afectados, destinatarios en su caso, y otras adicionales que resulten autorizadas, el plazo de conservación de los datos recabados, la legitimación para el tratamiento, las eventuales cesiones previstas, así como lo determinado respecto del ejercicio de los interesados, sin perjuicio de la aplicación de las medidas de seguridad que correspondieran y, en particular, las evaluaciones de impacto realizadas por la Administración con carácter previo al inicio del tratamiento.

c) Estipulaciones como Encargado de Tratamiento:

De conformidad con lo previsto en el artículo 28.3 del RGPD, Tragsatec, como encargado del tratamiento, se obliga y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el Anexo «Tratamiento de Datos Personales», y sin perjuicio de las obligaciones de dar las correspondientes instrucciones sobre el tratamiento, así como de las que incumbieran a los subencargados de los tratamientos, en el supuesto de las subcontrataciones:

a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en la presente orden de encargo o demás documentos complementarios al encargo y aplicables a la ejecución del mismo y aquellas que, en su caso, reciba de la Administración por escrito en cada momento.

b) Tragsatec informará inmediatamente a la Administración cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.

c) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del encargo.

d) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad, necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto, disponibilidad, integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso.

En particular, y sin carácter limitativo, se compromete a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detalladas por la Administración en el Anexo «Tratamiento de Datos Personales». Igualmente, se compromete a aplicar las medidas y controles contemplados en las evaluaciones de impacto realizadas por la Administración, en los supuestos contemplados en el art. 28.1 y 2 de la LOPDYGDD, por el mayor riesgo para el interesado que conlleve el tratamiento.

e) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del encargo así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta de Tragsatec, siendo deber de ésta instruir a las personas que de ella dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.

f) Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de esta orden de encargo y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la Administración dicha documentación acreditativa.

g) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.

h) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación, sin perjuicio de los supuestos de subencargados, en la subcontratación.

i) Si no lo hubiera y fuera necesario según el RGPD, nombrar un Delegado de Protección de Datos, con comunicación a la Administración que deberá tener el propio, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por Tragsatec como sus representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de Tratamiento), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.

j) Una vez finalizada la prestación objeto del presente encargo, se compromete, según corresponda y se instruya en el Anexo «Tratamiento de Datos Personales», a devolver, bloquear o destruir (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por Tragsatec por causa del tratamiento; y (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, o en el supuesto de que la Administración ordenante lo autorizara expresamente, en cuyo caso no procederá la destrucción. Tragsatec, en cuanto Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Tratamiento, en la forma prevista en la legislación vigente. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo. De conformidad con lo previsto en el art.33.3 de la LOPDYGDD, no obstante lo anterior, Tragsatec podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con la Administración.

k) Según corresponda y se indique en el Anexo «Tratamiento de Datos Personales», a llevar a cabo el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que en el citado Anexo se especifican, equipamiento que podrá estar bajo el control de la Administración ordenante o bajo el control directo o indirecto de Tragsatec, y en su caso los subencargados autorizados, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la Administración, según se establezca en dicho Anexo en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este encargo.

l) Salvo que se indique otra cosa en el Anexo «Tratamiento de Datos Personales» o se instruya así expresamente por la Administración, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, bien por Decisiones de adecuación o alguno de los supuestos previstos expresamente en el RGPD y LOPDYGDD no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este encargo o demás documentos complementarios al mismo, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea Tragsatec deba llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, esta informará por escrito a la Administración ordenante de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, recibiendo las instrucciones que procedieran y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a la Administración, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público. Lo mismo se aplicará respecto de los subencargados.

m) De conformidad con el artículo 33 RGPD, comunicar a la Administración, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 48 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia

o cualquier fallo en los sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad, su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del encargo. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad, o cualquier otro efecto. Lo anterior con objeto de que la Administración pudiera cumplir con la obligación de comunicación a la autoridad de control en el plazo de 72 horas, y en su caso, a los afectados.

n) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los «Derechos»), ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo a la Administración con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá de los 3 días laborables siguientes al de la recepción de la solicitud del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación de quien ejerce el derecho y resto de documentación que hubiera sido aportada.

Asistirá a la Administración, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta al ejercicio de Derechos.

o) Podrá colaborar con la Administración en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) conocimientos de los eventuales análisis de riesgos y evaluaciones de impacto, correspondientes a la Administración relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes, a que pudiere haber lugar; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

Asimismo, pondrá a disposición de la Administración, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en el encargo, en este anexo y demás documentos en materia de protección de datos y colaborará en la posible asistencia ante realización de auditorías e inspecciones en el ámbito de la privacidad llevadas a cabo, en su caso, por la Administración ordenante a solicitud de la misma. No obstante, Tragsatec se encuentran comprometidas en la implementación de las correspondientes políticas de privacidad, y la normativa interna para cumplimiento del RGPD y la LOPDYGDD.

Tragsatec se encuentran en fase de implementación de las medidas equivalentes de seguridad en el ámbito de tratamiento de datos personales que correspondan de las previstas en el ENS, con objeto de dar cumplimiento a la D. adicional primera de la LOPDYGDD.

p) En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de las categorías de actividades de tratamiento efectuadas como encargado de la Administración ordenante (Responsable del Tratamiento), que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo, sin perjuicio de la obligación que incumbe a la Administración respecto de la realización de inventarios de tratamientos y su adecuada transparencia, de conformidad con el art. 31 de la LOPDYGDD.

q) Colaborar con la Administración en la asistencia en lo relativo a disponer de evidencias que demuestren el cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de cumplimentación de cuestionarios, inspecciones y/o auditorías, en su caso, que podrá poner a disposición de la Administración a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del encargo,

pondrá a disposición de Administración toda información, certificaciones y auditorías, en su caso, en cada momento, que fuera necesario y que le fueran requeridas.

r) Derecho de información: Tragsatec, en el momento de la recogida de los datos, en el supuesto de que dicha instrucción fuera así, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar, cumplimentando en su caso el cuestionario de situación correspondiente. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con la Administración encargante antes del inicio de la recogida de los datos.

El presente clausulado y su Anexo correspondiente al Tratamiento de Datos Personales constituyen el documento jurídico de encargado de tratamiento entre la Administración y Tragsatec a que hace referencia el artículo 28.3 RGD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuibles de forma distinta de lo que, en su caso, se hubiera previsto en la presente orden de encargo y demás documentos complementarios al encargo y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de esta orden de encargo y su ejecución. No obstante, a la finalización de la ejecución de la prestación prevista, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del encargo.

Para el cumplimiento del objeto de este encargo no se requiere que se acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad de la Administración que no sean los facilitados, y por tanto no está autorizado al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el Anexo «Tratamiento de Datos Personales a salvo de lo previsto en el art.33.2 de la LOPDYGDD. Si se produjera una incidencia durante la ejecución del encargo que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de la Administración no contemplados en el Anexo «Tratamiento de Datos Personales Tragsatec, que pudiera ser calificado como brecha de seguridad, deberá ponerlo en conocimiento de la Administración, en concreto de su Delegado de Protección de Datos, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 48 horas.

### III. Información:

Los datos de carácter personal serán tratados por la Administración para ser incorporados al sistema de tratamiento, según la identificación de los tratamientos relacionados en el apartado relación de tratamientos cuya finalidad ha de ir indicada, al tratarse de una finalidad necesaria para el cumplimiento de una obligación legal de la Administración. La Administración como responsable determinará todas las instrucciones respecto de los tratamientos sobre los datos personales.

Los datos de carácter personal sólo podrán ser comunicados a entidades financieras, Agencia Estatal de Administración Tributaria, órganos gestores de la Seguridad Social, Intervención General de la Administración del Estado, Tribunal de Cuentas, e incluidos en la Plataforma de Contratación del Estado y el Registro Público de Contratos, en virtud de la correspondiente disposición legal que resultara aplicable.

Se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos, conforme a la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, además de los periodos establecidos en la normativa de archivos y patrimonio documental español, y resto de normativa que pudiere ser aplicable en el ámbito del sector público, así como lo previsto en la LOPDYGDD.

### Decimoquinta. *Publicidad.*

El documento de formalización del presente encargo, según lo dispuesto en el artículo 32.6 b) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se publicará en la Plataforma de Contratación del Sector Público.

Decimosexta. *Régimen de Recursos.*

De conformidad con lo establecido en el artículo 44.2.e) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el presente encargo podrá ser objeto de recurso especial en materia de contratación en los términos establecidos en el artículo 44 y siguientes de dicha Ley.

El Director General de la TGSS, Francisco Javier Aibar Bernad.

## ANEXO I

### Prescripciones técnicas

#### 1. *Antecedentes*

La Tesorería General de la Seguridad Social (en adelante, TGSS), ejerce su actividad en un entorno que demanda gran flexibilidad y capacidad de respuesta de su gestión, todo ello bajo la necesaria eficiencia y eficacia de los procesos que soportan la misma.

En ese sentido, la TGSS, como Servicio Común de la Seguridad Social, ha venido adaptando sus procesos a los profundos cambios socio-laborales, legales y tecnológicos que se han producido, adecuando los servicios que presta a la nueva realidad, posibilitando una operativa más ágil con los ciudadanos y empresas.

En este entorno, una de las acciones más relevantes ha sido la adaptación del Sistema de RED mediante un proyecto de evolución del mismo, hacia el Sistema de Liquidación Directa, el cual permite la realización, por la propia TGSS, del cálculo individualizado de las cuotas de los trabajadores por cuenta ajena y asimilados incluidos en el Régimen General de la Seguridad Social y en el Régimen Especial del Mar. Dicho cálculo se realizará a partir de los datos de afiliación existentes en sus bases de datos, añadiendo aquella otra información proporcionada por los empresarios y que, por sus características, no es conocida con carácter previo al inicio de la relación laboral, por ejemplo, las bases de cotización. A partir de esta información, es la propia TGSS la que mensualmente calcula las cuotas a cargo del trabajador y a cargo de la empresa que deben ingresarse por parte del empresario, quien, posteriormente, deberá confirmar la veracidad y acuerdo con los datos calculados.

El Sistema de Liquidación Directa mejora la relación de la TGSS con las empresa y trabajadores, ya que se produce una evolución y simplificación en la gestión de las obligaciones con la Seguridad Social a la vez que se previenen los posibles errores, porque la TGSS es la que realiza el cálculo, usa la información residente en sus bases de datos, integra la información necesaria proveniente de otros organismos e informa a la empresa de los errores durante todo el proceso de forma clara para su subsanación. El uso de servicios telemáticos seguros que se ponen al alcance de la sociedad, garantiza su transparencia (en cuanto a la disponibilidad y calidad de la información para las empresas y trabajadores), eficiencia (permitiendo el uso racional de los medios requeridos) y eficacia (al aumentar el nivel de cumplimiento de la obligación de cotizar de los usuarios) del sistema. La naturaleza y repercusión del cambio del Sistema de Liquidación Directa afecta mensualmente a más de 15 millones de trabajadores y más de 1,7 millones de empresas. Destacar que este sistema ha sido valorado muy positivamente por empresarios, organizaciones empresariales y colegios profesionales.

Actualmente se encuentran incorporadas al Sistema de Liquidación Directa la práctica totalidad de empresas nacionales y Administración Pública, notificadas progresivamente de acuerdo a lo regulado en la Disposición final segunda de la Ley 34/2014, de 26 de diciembre, de medidas en materia de liquidación e ingreso de cuotas de la Seguridad Social. La facturación por este sistema alcanza el 99% en febrero de 2019.

La realización por parte de la TGSS del cálculo de cuotas por trabajador, en una primera instancia, implica la modificación de procesos de cotización y de recaudación.

La TGSS se encuentra inmersa en un proceso de revisión, adaptación y rediseño de los procedimientos y trámites de cotización y recaudación con el objetivo de su total adaptación al procedimiento del Sistema de Liquidación Directa. La TGSS trabaja en las siguientes líneas de actuación:

- Mantenimiento y evolución de los Sistemas de Información de la TGSS para su completa adaptación al Sistema de Liquidación Directa y al cumplimiento de la normativa.
- Mantenimiento del Sistema de Liquidación Directa, en su modalidad de Remesas y RED Directo.
- Mantenimiento y mejora del Sistema de Liquidación Directa, con el objetivo de realizar la facturación global a todas las entidades implicadas y al cálculo de las bases en función de los salarios.
- Incremento del control de la cotización realizada por los sujetos obligados. Captación, registro y control de datos determinantes del perfil de cotización de los trabajadores por cuenta ajena y empresarios.
- Adaptación de los procesos de control de recaudación para la aplicación de ingresos a liquidaciones, adaptándolos a las nuevas estructuras del Sistema de Liquidación Directa para permitir el cálculo individualizado de las cuotas y la determinación automática de la deuda desglosada por trabajador.
- Ampliación de la comunicación e información proporcionada a trabajadores, empresas y autorizaciones para facilitar el cumplimiento de las obligaciones de trabajadores y empresas con la Seguridad Social.
- Incremento de los servicios electrónicos a disposición de los usuarios.

Actuaciones complementarias que se han visto afectadas:

- Administración electrónica.
- Planificación estratégica y seguimiento de objetivos.
- Traslación de los procedimientos del Sistema de Liquidación Directa a los procesos de la red territorial.
- Procesos de atención a usuarios.

Todo lo anterior permite afirmar que el Sistema de Liquidación Directa es, una realidad y que los esfuerzos han de centrarse ahora en el mantenimiento, adaptación y avance en todos los procesos relacionados y afectados.

En este entorno de adaptación continua, la TGSS está trabajando en la alineación del Sistema de Liquidación Directa a la nueva realidad social y económica de nuestro país, para ello se están realizando especiales esfuerzos en dos sentidos, por un lado impulsar la Administración Electrónica y por otro adaptar su modelo de atención actual.

Desde el punto de vista de la Administración Electrónica, la TGSS debe realizar la revisión de los servicios ofrecidos y necesarios en su organización, detección de nuevos servicios con el objetivo de adaptarse al momento tecnológico actual y fomentar su uso. Además, la TGSS debe aprovechar los canales electrónicos actuales para hacer llegar a los usuarios el material informativo y formativo, y explorar nuevos canales para acercar la Administración Pública a los usuarios de sus sistemas a través de los dispositivos utilizados por estos en su día a día.

Con la implantación de un nuevo modelo de atención, la TGSS tiene como objetivo prioritario prestar un servicio eficaz con los máximos niveles de calidad, atendiendo las demandas de los usuarios, proporcionándoles las máximas facilidades en el cumplimiento de sus obligaciones, con el mínimo coste para la sociedad, en este sentido la TGSS considera necesario potenciar la atención al Autorizado RED, por ser el interlocutor por el cual la práctica totalidad del tejido empresarial nacional cumple sus obligaciones en materia de Seguridad Social, tanto para los trabajadores por cuenta ajena, como los trabajadores por cuenta propia, que han sido también incorporados a su gestión. Con la implantación del Sistema de Liquidación Directa, el Autorizado RED ha



visto modificados los procesos de relación con la Tesorería General de la Seguridad Social y precisa información actualizada y canales accesibles en todo momento.

La TGSS, por tanto, está llevando a cabo actuaciones encaminadas a agilizar y mejorar el servicio que se ofrece al Autorizado RED de forma que se disminuya la necesidad de acudir presencialmente a una oficina y disponga de los medios electrónicos necesarios. Esta evolución pretende también optimizar los recursos internos que la TGSS tiene para la gestión de los diferentes actos, de forma que se puedan establecer procesos de control internos posteriores que garanticen el cumplimiento de la normativa, que permita la realización de mediciones de la calidad del servicio, un registro homogéneo y centralizado sobre el que realizar procesos analíticos y permitan establecer propuestas de mejora tanto desde el punto del modelo organizativo como de la gestión, todo ello encaminado a ofrecer un mejor soporte al Autorizado RED en su relación con la Tesorería General de la Seguridad Social y continuar el camino hacia una atención integral para el Autorizado RED.

Para la puesta en marcha del nuevo modelo de atención, la TGSS cuenta con la experiencia de la atención directa a los Autorizados RED que lleva a cabo a través de una iniciativa que se puso en marcha en 2015, esta atención tiene como objetivo acompañar en su relación con el Sistema de Liquidación Directa a Autorizados RED de grandes empresas y Administración Pública. Actualmente se continúa prestando atención especializada y personalizada con gran nivel de aceptación por parte de los usuarios. Esta buena práctica ha sido replicada también en el INSS. El grupo de atención especializada a Grandes Autorizados y Administración Pública y determinadas iniciativas implantadas en Direcciones Provinciales sirve como germen y banco de pruebas de buenas prácticas, protocolos, sistemas de información, gestión del conocimiento, etc. para su posterior implantación en un modelo de atención general.

Derivado de los procesos de atención debe existir un proceso posterior de gestión de la demanda, de forma que se evalúen actuaciones a implantar, modificar y/o evolucionar el Sistema de Liquidación Directa fruto del contacto directo con los Autorizados RED.

Consecuencia de la adaptación de procedimientos y servicios electrónicos para completar la implantación del Sistema de Liquidación Directa y la puesta en marcha los Sistemas de Información necesarios para la prestación del servicio de atención al Autorizado RED, la TGSS debe elaborar nuevo contenido informativo, tanto a nivel interno como externo, así como mantener actualizado el existente, proporcionar ágil y fácil acceso a este y realizar una difusión proactiva a través de nuevos canales acordes con la situación tecnológica y social actual.

La concesión del premio Ciudadanía a la práctica 'Sistema de Liquidación Directa. Nuevo procedimiento de liquidación de cuotas para las empresas, de la Tesorería General de la Seguridad Social' en la XII edición de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública (Excelencia, Ciudadanía e Innovación en la Gestión), publicada en la Orden TFP/109/2019, de 5 de febrero, por la que se conceden los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública XII edición, refuerza la idoneidad del sistema y la necesidad de adaptar todos los procesos relacionados, así como su evolución y mejora continua.

En el presente pliego de prescripciones técnicas se relacionan las actividades de apoyo al mantenimiento del Sistema de Liquidación Directa y procesos asociados.

Así pues, las actividades a realizar en el presente encargo son:

- A. Coordinación de las tareas del encargo.
- B. Mantenimiento y mejora del sistema de liquidación directa y procesos asociados.
  - 1. Homogeneización de información y control de la cotización.
  - 2. Procedimientos para la liquidación de cuotas y procesos asociados.
  - 3. Apoyo a los procesos de atención, comunicación y Administración Electrónica.

## 2. Actividad A: Coordinación de las tareas del encargo.

### 2.1 Objetivos.

El principal objetivo de la coordinación global es garantizar la ejecución de las tareas encargadas a Tragsatec, asegurando que se realizan dentro de los parámetros de calidad del mismo, y gestionando los recursos del encargo. Se engloban también en la coordinación del encargo actividades transversales que afectan o implican a más de una unidad. La finalidad es garantizar que los resultados de las actividades están alineados con los objetivos generales de negocio de las unidades implicadas y en definitiva, de la TGSS.

### 2.2 Descripción de la actividad.

#### 2.2.1.1 Tareas:

– Coordinación ejecutiva del encargo: Gestión y seguimiento organizativo y operativo del encargo. El personal de coordinación realizará el seguimiento de la organización de los diferentes equipos de trabajo con el fin de detectar necesidades en la configuración de los mismos o del personal que los conforma.

– Asignación de los recursos humanos y materiales necesarios para la correcta consecución de los objetivos. El personal de coordinación será el encargado de aprovisionar al encargo tanto del personal como de la infraestructura necesaria para realizar las labores asociadas al mismo.

– Aprobación interna de los procedimientos de planificación, seguimiento y control del encargo. Será el equipo de coordinación el que se encargue de revisar y dar el visto bueno a los procedimientos internos por el que deben regirse los diferentes responsables de los equipos de trabajo para realizar una correcta gestión del encargo.

– Interlocución y reuniones de seguimiento con los responsables de la dirección del encargo de la TGSS. Se realizarán reuniones a demanda con el personal de la TGSS responsable del encargo, con el objeto de revisar de forma conjunta tanto los plazos y el resultado de las labores técnicas como los recursos empleados y el reparto de la dedicación de los mismos a las distintas actividades. En estas reuniones, se realizará un seguimiento periódico de los distintos hitos establecidos en el encargo y se analizarán las posibles desviaciones que puedan surgir. Para ello se utilizará como base los informes de seguimiento del encargo, que serán realizados por dicho equipo.

– Seguimiento del cumplimiento de hitos y criterios de calidad establecidos. El personal de coordinación realizará un seguimiento periódico de los distintos hitos establecidos en el encargo para adelantarse a la aparición de posibles retrasos injustificados.

– Elaboración de informes de seguimiento global de las actividades que se realicen en el encargo. El equipo de coordinación participará en la definición, elaboración y revisión de los informes de seguimiento del encargo, incluyendo el progreso de las diferentes actividades y la dedicación de los recursos.

– Coordinación de actividades transversales, como son, la elaboración de informes y documentación, elaboración de propuestas, análisis de información generales y análisis de impacto para la toma de decisiones por parte de la TGSS, comunicación entre áreas, necesidades de comunicación con otros organismos, etc.

– Colaboración en el seguimiento de los proyectos a través de la solicitud de desarrollo a la Gerencia de Informática a la Seguridad Social, seguimiento de la relación con las líneas estratégicas, centralización de la información y comunicación entre los interesados.

– Colaboración en el encargo de implantación de Microstrategy dentro del proceso de transformación tecnológica orientada a la creación de una plataforma analítica para la obtención y explotación de información de forma ágil.

### 2.2.1.2 Entregables principales.

- Informes de seguimiento.
- Informes ejecutivos.

### 2.2.1.3 Recursos estimados.

Perfil	N.º Personas	Horas
Consultor Senior Especialista. Experiencia > 10 años.	1	3.240
Consultor Senior Especialista. Experiencia > 10 años.	1	3.240
Analista de aplicaciones y sistemas. Experiencia > 5 años.	1	3.240

### 2.2.1.4 Requerimientos del personal.

- Consultor Senior Especialista (Coordinación Proyecto):

- Titulado superior o máster.
- Experiencia > 10 años en: Coordinación, comunicación y metodologías. Gestión de proyectos. Gestión del cambio.

- Consultor Senior Especialista:

- Titulado superior o máster.
- Experiencia > 10 años en: Gestión de proyectos. Gestión del cambio. Análisis y rediseño de procesos.

- Analista de aplicaciones y sistemas:

- Titulado superior o máster.
- Experiencia > 5 años en: Análisis de aplicaciones y sistemas. Análisis de datos y elaboración de informes y documentación.

3. Actividad B: Mantenimiento y mejora del sistema de liquidación directa y procesos asociados.

#### 3.1 Objetivos.

Los objetivos se centran en tres ámbitos de actuación generales:

1. Homogeneización de información y control de la cotización.

Sistemas de información, calidad del dato y control de procesos.

2. Procedimientos para la liquidación de cuotas y procesos asociados

Completa implantación del Sistema de Liquidación Directa, mantenimiento, seguimiento del sistema, adaptación y mejora de los procesos de cotización y recaudación, garantizar su correcto funcionamiento y realizar el seguimiento de los procesos hasta su extinción o completa adaptación.

3. Apoyo a los procesos de atención, comunicación y Administración Electrónica.

Ofrecer una atención y comunicación de información adecuada a cada colectivo relacionado con el Sistema de Liquidación Directa, adaptando el modelo de atención, la información y los servicios electrónicos a sus necesidades.

### 3.2 Descripción de la actividad.

Dentro de esta actividad se contemplan las siguientes subactividades:

#### 3.2.2 Homogeneización de información y control de la cotización.

En este apartado se detallan las tareas de soporte al análisis de información, análisis de procesos y tratamiento de datos para la mejora continua de los procesos y de la calidad de los datos del Sistema de Liquidación Directa, orientado principalmente al incremento del control de la cotización.

##### 3.2.1.1 Tareas:

– Colaboración en la implantación de nuevas funcionalidades, y modificación de las ya implantadas, en la gestión de datos para el control de la cotización en el marco del Sistema de Liquidación Directa.

Para la ejecución de estas actividades se realizan las siguientes tareas:

Análisis de las necesidades de información para los diferentes ámbitos que afectan al Sistema de Liquidación Directa. Establecer procesos de control que permitan evaluar y mejorar la calidad de la información disponible en los sistemas de información. Diseñar acciones correctivas (procesos de mejora continua). Depuración de datos.

Análisis y apoyo en el diseño e implantación de nuevas funcionalidades, así como mejora de las existentes y nuevas necesidades que vayan apareciendo debido a cambios normativos o procedimentales. Análisis de impacto en el sistema actual.

Seguimiento, mantenimiento y mejora de los procesos de control para garantizar la calidad de la información durante todo el ciclo de vida. Diseño/Rediseño de los procesos de control. Elaboración de diagramas de procesos para soporte de esta actividad.

– Sistematización y optimización de la gestión documental de la información sobre los datos y criterios utilizados para el cálculo y control de cuotas en el ámbito del Sistema de Liquidación Directa. Para llevar a cabo esta actividad, se deben realizar las siguientes tareas:

- Estudio y análisis de la información y modelo de trabajo actuales.
- Diseño e implementación de procesos automatizados que faciliten y agilicen la gestión de la información, así como el control de la calidad e integridad de la misma.
- Evolución y mantenimiento de los procesos implementados.

– Colaboración en el diseño de un nuevo procedimiento para la gestión de las incidencias y consultas planteadas por los usuarios de los servicios periféricos de la TGSS sobre el sistema de datos para el control de la cotización. Este procedimiento debe facilitar la detección rápida de incidencias o carencias del sistema, de forma que se puedan subsanar en el menor espacio de tiempo posible impidiendo su propagación masiva.

– Análisis de datos para optimizar el actual sistema de control de datos que sirva de apoyo a la toma de decisiones. Control de calidad de la información de los sistemas actuales. Obtención y explotación de información, a través de herramientas ya disponibles en la propia TGSS (Q+, Microstrategy, etc.), de la situación del sistema de información de datos para el control de la cotización para detectar desviaciones a subsanar. Propuestas de automatización que ayuden a la resolución de incidencias y mejora de procesos, en la medida en que sea posible.

- Elaboración de informes a medida.
- Elaboración de documentación de apoyo.

##### 3.2.1.2 Entregables principales.

- Informes de seguimiento.

- Informes de negocio (análisis, conclusiones, informes ejecutivos,...).

### 3.2.1.3 Recursos estimados.

Perfil	N.º Personas	Horas
Consultor Senior Especialista. Experiencia > 10 años.	1	3.240
Analista de aplicaciones y sistemas. Experiencia > 5 años. (Documentalista técnico).	1	3.240
Analista de aplicaciones y sistemas. Experiencia > 5 años.	1	3.240

- Consultor Senior Especialista (Responsable de equipo):

- Titulado superior o máster.
- Experiencia > 10 años en: Gestión de proyectos. Gestión del cambio. Conocimientos en Análisis de procesos y análisis de datos.

- Analista de aplicaciones y sistemas (Documentalista técnico):

- Titulado superior o máster.
- Experiencia > 5 años en: Análisis de aplicaciones y sistemas. Análisis de datos y elaboración de informes y documentación.

- Analista de aplicaciones y sistemas:

- Titulado superior o máster.
- Experiencia > 5 años en: Análisis de aplicaciones y sistemas. Análisis y rediseño de procesos.

### 3.2.2 Procedimientos para la liquidación de cuotas y procesos asociados.

La puesta en marcha del Sistema de Liquidación Directa ha conllevado un profundo cambio en los procesos de la TGSS, modificando la práctica totalidad de los procesos asociados tanto a la cotización y recaudación como a sus posteriores procesos de seguimiento.

El actual estado de consolidación del Sistema de Liquidación Directa obliga ahora a centrar los esfuerzos en dos líneas de actuación:

- El mantenimiento, seguimiento y mejora del Sistema de Liquidación Directa.
- Continuar la adaptación de los procesos de recaudación a las nuevas estructuras de seguimiento de liquidaciones e ingresos desarrolladas para el Sistema de Liquidación Directa, que facilitarán la integración de la totalidad de liquidaciones e ingresos de la TGSS, la optimización de los procesos de gestión recaudatoria y que, en consecuencia, acelerarán su adaptación normativa. La evolución de estas estructuras y procesos permitirá, finalmente, afrontar la supresión del sistema SILTGR, soporte de la gestión recaudatoria desde 1992.

En este apartado se incluyen actividades de análisis de información y reingeniería de procesos, seguimiento y control de los proyectos en curso, gestión de problemas e incidencias y elaboración del soporte documental e informativo necesario para la ejecución de estas actividades.

También se deben realizar tareas de análisis de propuestas para la adaptación del sistema derivadas de la interacción con el equipo de seguimiento de los procesos de atención a los distintos colectivos relacionados con el Sistema de Liquidación Directa.

#### 3.2.2.1 Tareas:

– Apoyo en la finalización de la ejecución de la estrategia de incorporación de empresas y organismos al Sistema de Liquidación Directa.

Completada ya casi la ejecución de la estrategia de implantación del Sistema de Liquidación Directa, se debe cerrar esta implantación y analizar las posibles necesidades de depuración de información derivada de la experiencia por la ejecución de este proceso.

– Colaboración y soporte en la completa implantación y adaptación de procesos al Sistema de Liquidación Directa. Análisis y rediseño de procesos. Las tareas previstas son las siguientes:

- Evolución del Sistema de Liquidación Directa y seguimiento de liquidaciones SLD:
  - Liquidaciones prescritas.
  - Liquidaciones SLD de organismos integrados en el Sector Público (Comunidades Autónomas, Corporaciones locales y Administración General del Estado).
- Adaptación de los siguientes sistemas a las estructuras y requerimientos del Sistema de Liquidación Directa:
  - Devolución de ingresos indebidos.
  - Capitales coste.
  - Certificados de estar al corriente de pago con la Seguridad Social. Intercambio de información con la Administración pública adherida a PIDO.
  - Aplicación de catástrofes y análisis de impacto en el cálculo de liquidaciones SLD.
- Evolución de los procesos de recaudación voluntaria afectados por SLD:
  - Definición o mejora de los procesos para la gestión homogénea de liquidaciones e ingresos.
  - Definición o mejora de los procesos de seguimiento de liquidaciones e ingresos, tanto en plazo reglamentario como fuera de plazo, sobre los nuevos ficheros de seguimiento.
  - Definición o mejora de los procesos de actualización de liquidaciones cuando se produzcan modificaciones fuera de plazo.
  - Mejora de la información proporcionada a empresas y trabajadores para el seguimiento de liquidaciones e ingresos.
  - Migración de información del Fichero General de Recaudación a los nuevos ficheros de seguimiento SLD.
- Seguimiento de los sistemas y adaptación de los mismos a la nueva normativa y procedimientos.
- Intercambio de información con otros organismos.
- Colaboración en la implantación del nuevo sistema de intercambio electrónico de información sobre Seguridad Social con los países miembros de la Unión Europea. Análisis de requerimientos.
  - Colaboración para la comunicación de información homogénea de los ingresos de la TGSS a otras unidades y organismos.
  - Plataforma de intermediación.
- Comunicación con las unidades de coordinación de atención de la TGSS, en concreto con las implicadas en la atención ofrecida al Autorizado RED.
- Colaboración en el análisis de impacto en los procesos existentes.
- Colaboración en la gestión de circunstancias con repercusión masiva.. Seguimiento de los procesos relacionados.

- Apoyo en la elaboración y difusión de directrices desde Servicios Centrales a las unidades de atención implicadas.
- Detección de necesidades para evolución y mejora de los sistemas (servicios y procedimientos).

Para prestar soporte a estas líneas de actuación, se deben realizar las siguientes tareas:

- Análisis y diagrama de procesos. Reingeniería de procesos. Estas tareas incluyen desde el análisis de los procesos actuales y las necesidades de la tesorería, hasta el diseño o rediseño de nuevos procesos o de los procesos afectados.
- Colaboración en la gestión de problemas e incidencias, tanto en los procesos actuales como en los nuevos procesos que se implementen.
- Análisis de la información incorporada al sistema con el objetivo de garantizar la corrección de las actuaciones realizadas.  
Elaboración de estadísticas, consultas a medida y explotación de datos.  
Creación y adaptación de cuadros de mando.
- Soporte documental. Elaboración de la documentación y manuales necesarios para mejorar la información que reciben los usuarios internos o externos relacionados con el Sistema de Liquidación Directa.
- Actualización de contenidos en las páginas web de la Seguridad Social e Intranet de la TGSS para reflejar los cambios o nuevos procedimientos realizados.
- Elaboración de informes.

#### 3.2.2.2 Entregables principales.

- Informes de seguimiento.
- Informes de negocio (análisis, conclusiones, informes ejecutivos,...).

#### 3.2.2.3 Recursos estimados.

Perfil	N.º Personas	Horas
Consultor Senior Especialista. Experiencia > 10 años.	3	9.720
Analista de aplicaciones y sistemas. Experiencia > 5 años.	7	22.680
Titulado medio o grado de más de 10 años de experiencia.	1	3.240

- Consultor Senior Especialista (Responsable de equipo):
  - Titulado superior o máster.
  - Experiencia > 10 años. Gestión de proyectos. Gestión del cambio. Conocimientos en Análisis de procesos y análisis de datos.
- Analista de aplicaciones y sistemas:
  - Titulado superior o máster.  
o Experiencia > 5 años en: Análisis de aplicaciones y sistemas. Análisis de datos. Análisis de procesos.
- Titulado medio o grado de más de 10 años de experiencia:
  - Titulado medio o grado.
  - Experiencia > 10 años en Sistemas de información.

### 3.2.3 Apoyo a los procesos de atención, comunicación y administración electrónica:

Derivada de la profunda modificación realizada por el Sistema de Liquidación Directa, la TGSS está trabajando en un nuevo modelo de atención adaptado a las necesidades de los usuarios, buscando facilitar a los mismos el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social fomentando el uso de la Administración electrónica.

Debido a la especial relevancia del Autorizado RED, por ser el colectivo mayormente impactado por el Sistema de Liquidación Directa, además del que concentra el mayor volumen de carga Administrativa en la TGSS, se está llevando a cabo la puesta en marcha de un modelo de atención integral para el Autorizado RED.

También es necesario adaptar los contenidos informativos y hacerlos llegar a los usuarios de la forma más directa y accesible posible, integrando los canales ya existentes y explorando nuevos canales de comunicación y difusión adaptados a la evolución tecnológica actual (aplicaciones adaptadas a dispositivos móviles, por ejemplo).

De esta relación con los usuarios del sistema, se deben extraer los criterios de evolución y mejora del Sistema de Liquidación Directa, así como de todos los procesos relacionados con este, de forma que se alimente la evolución del sistema con la demanda real basada en la experiencia de los usuarios.

Así mismo, para ofrecer una atención especializada y de calidad, la TGSS está trabajando en la implantación de distintos servicios relacionados con la atención. Para ello será necesario implantar, adaptar y evolucionar los Sistemas de Información, de tal forma que se ofrezca una plataforma común, sólida, ágil, actualizada y accesible a todos los actores implicados, desde los Servicios Centrales de la TGSS, las Direcciones Provinciales, los agentes implicados directamente en la atención hasta las unidades específicas encargadas del seguimiento, homogeneización y coordinación de la atención al usuario.

En este apartado se incluyen las tareas de consultoría y soporte que se deben realizar para el seguimiento de este nuevo modelo y su evolución de acuerdo a la estrategia de la TGSS, de forma que se garantice la seguridad, accesibilidad y facilidad en las relaciones de este usuario con la TGSS y su integración y relación con los procesos generales de atención.

#### 3.2.3.1 Tareas:

– Apoyo en el seguimiento, evolución y mejora de los procesos de atención al Autorizado RED e integración en los procesos generales de atención de la TGSS.

- Protocolos. Seguimiento del cumplimiento del protocolo de actuación de las Unidades de Atención centrales y unidades periféricas. Adaptación y evolución de los mismos.

- Sistemas de información. Colaboración en la definición, especificación de requisitos y detección de necesidades relacionadas con los Sistemas de Información necesarios para el proceso de atención. Colaboración en el seguimiento y evolución de los Sistemas de Información (CRM, servicios,...). Identificación de necesidades de integración y definición de interfaces con otros sistemas (registro electrónico, gestión documental, etc.)

- Seguimiento de los servicios de comunicación y resolución de casos utilizados por los usuarios del sistema.

- Soporte al registro de la actividad de atención. Soporte a la catalogación de casos y evolución de la clasificación.

- Seguimiento de la atención desde un punto de vista cualitativo y cuantitativo. Desde el punto de vista cuantitativo a través de las siguientes tareas:

- Análisis de información para el apoyo a la implementación y seguimiento de estas tareas, que permitan medir el uso y calidad de la atención y de los servicios, a partir de Microstrategy, Teradata y los sistemas de información implicados. Tratamiento y cruces de datos. Generación de estadísticas y elaboración de informes.



Desde el punto de vista cualitativo a través de las siguientes tareas:

- Gestión del conocimiento. Mantenimiento, adaptación, evolución y mejora de los protocolos y repositorios del conocimiento (Bases de datos de conocimiento). Seguimiento del cumplimiento de protocolos de aprobación y comunicación. Soporte a la alimentación de las bases de datos y actividades de difusión de contenidos en los grupos relacionados con la atención a los Autorizados RED.

- Homogeneización de respuestas al Autorizado RED en los diferentes casos planteados en su relación con la TGSS. Colaboración con todas las unidades de atención y áreas de gestión de la TGSS relacionadas.

- Identificación del perfil del usuario. Colaboración en la identificación de las necesidades específicas de cada colectivo a partir del análisis de las cuestiones externas recibidas y las soluciones aportadas desde la TGSS, la información y servicios a los que accede o debe acceder y su demanda.

- Evolución de los casos objeto de atención, inclusión de solicitudes de trámites. Colaboración con las áreas para la definición de la atención a los trámites de gestión con el objetivo de disminuir la atención presencial.

- Detección de las necesidades de formación.

– Seguimiento especializado y personalizado a los Autorizados RED de grandes autorizaciones y Administraciones Públicas, en este sentido se deben realizar las siguientes actividades.

- Seguimiento personalizado para el cumplimiento de sus obligaciones con la TGSS. Asesoramiento para la conciliación de datos relacionados con el Sistema de Liquidación Directa.

- Remisión de información singularizada al Autorizado RED de grandes autorizaciones y Administraciones Públicas.

- Análisis de la información de la TGSS para el apoyo a la implementación de estas tareas. Tratamiento y cruces de datos. Generación de estadísticas y elaboración de informes.

- Revisión y adaptación de los Modelos de atención al usuario. Propuestas de mejora.

– Comunicación con el Autorizado RED.

Análisis de soluciones enfocadas a la mejora, dinamización y personalización de la información destinada al Autorizado RED desde dos perspectivas: contenido y canal de difusión.

- Exploración de nuevos canales. Exploración de las posibilidades de comunicación de información a través de aplicaciones móviles u otros que se investiguen (chatbot, redes,...). Análisis de seguridad.

- Revisión, organización y adaptación de la comunicación al canal y al colectivo receptor del mensaje.

- Comunicación directa con el Autorizado RED a través de los canales establecidos. Mantenimiento y evolución. Realización de los envíos de información que la TGSS considere necesario. Extracción y análisis de la información personalizada que se adjunta a la comunicación.

- Soporte a los procesos de comunicación oficiales de la TGSS con los Autorizados RED.

– Administración electrónica orientada al Autorizado RED.

Detección de necesidades y propuestas de nuevos servicios electrónicos orientados a determinados colectivos (Régimen General, Sistema Especial de Empleados de Hogar, Régimen Especial de Trabajadores Autónomos, ...) cuya gestión se realiza a través de

los Autorizados RED. Los servicios deben ser accesibles en plataformas electrónicas (Sede Electrónica, Sistema RED u otros que se establezcan)

Catalogación y seguimiento de la implantación de nuevos servicios y actualización de los existentes. Seguimiento del catálogo de procedimientos SIA y encuadramiento de los nuevos servicios en este sistema.

Análisis de comunicaciones emitidas por la TGSS, susceptibles de incorporar a notificación electrónica para dar cumplimiento a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Colaboración en la revisión, adaptación y evolución de los medios de autenticación.

Actualización de contenidos. Colaboración en la elaboración de contenidos de información y formación para que los usuarios (internos y externos) del sistema se adapten a los cambios y los nuevos servicios.

Elaboración de manuales, tutoriales, trípticos,... para usuarios internos y externos.

Revisión y actualización de contenidos en la página web de la Seguridad Social y en la Intranet.

Revisión de la organización web, rediseño si es necesario conforme a la evolución tanto de contenidos como de medios empleados.

– Colaboración en campañas de divulgación basadas en las características de los colectivos a los que van dirigidas. Diseño de campaña (elaboración del contenido, estrategia de campaña, definición de medios, periodicidad, etc.). Elaboración de informes periódicos para ofrecer visibilidad del avance y calidad del proceso. Elaboración de estadísticas.

– Comunicación con otras unidades u otros organismos relacionados con la atención de la TGSS al Autorizado RED, por ejemplo el INSS

### 3.2.3.2 Entregables principales:

- Informes de seguimiento
- Informes de negocio (análisis, conclusiones, informes ejecutivos,...)

### 3.2.3.3 Recursos estimados:

Perfil	N.º Personas	Horas
Consultor Senior Especialista. Experiencia > 10 años.	1	3.240
Analista de aplicaciones y Sistemas. Experiencia > 5 años.	2	6.480
Analista de aplicaciones y Sistemas. Experiencia > 5 años. (Divulgación y administración de contenidos).	1	3.240
Titulado superior o máster de más de 10 años de experiencia.	4	12.960
Titulado superior o máster de 5 a 10 años de experiencia.	1	3.240
Titulado medio o grado de más de 10 años de experiencia.	1	3.240
Titulado medio o grado de 3 a 5 años de experiencia.	1	3.240

– Consultor Senior Especialista (Responsable de equipo):

- Titulado superior o máster.
- Experiencia > 10 años en: Gestión de proyectos. Gestión del cambio. Conocimientos en Administración Electrónica. Modelos de atención. Análisis de procesos.

- Analista de aplicaciones y sistemas:
  - Titulado superior o máster.
  - Experiencia > 5 años en: Análisis de aplicaciones y sistemas. Análisis de datos. Análisis de procesos.
- Analista de aplicaciones y sistemas (Divulgación y administración de contenidos):
  - Titulado superior o máster.
  - Experiencia > 5 años en: Comunicación. Campañas de divulgación. Gestión de contenidos. Diseño y elaboración de tutoriales, carteles, etc.
- Titulado superior o máster de más de 10 años de experiencia:
  - Titulado superior o máster.
  - Experiencia de más de 10 años. Conocimientos en Normativa laboral, Seguridad Social y Sistema de Liquidación Directa.
- Titulado superior o máster de 5 a 10 años de experiencia:
  - Titulado superior o máster.
  - Experiencia de 5 a 10 años. Conocimientos en Normativa laboral, Seguridad Social y Sistema de Liquidación Directa.
- Titulado medio o grado de más de 10 años de experiencia:
  - Titulado medio o grado.
  - Experiencia > 10 años en Sistemas de Información.
- Titulado medio o grado entre 3 y 5 años de experiencia:
  - Titulado medio o grado.
  - Experiencia entre 3 y 5 años. Conocimientos en Normativa laboral, Seguridad Social y Sistema de Liquidación Directa.

## ANEXO II

### Presupuesto

*Precios simples tarifas Tragsa (2019)*

Encomiendas no sujetas a impuestos en el territorio nacional sin Canarias

Descripción	Código tarifa	Importe (€)	Unidad
Consultor senior especialista.	O03013	50,28	Hora.
Analista de aplicaciones y sistemas.	O03015	35,83	Hora.
Titulado superior o máster de más de 10 años de experiencia.	O03001	35,62	Hora.
Titulado superior o máster de 5 a 10 años de experiencia.	O03002	30,69	Hora.
Titulado medio o grado de más de 10 años de experiencia.	O03006	30,75	Hora.
Titulado medio o grado de 3 a 5 años de experiencia.	O03008	21,85	Hora.
Ordenador portátil estándar 14".	M08003	0,16	Hora.

*Precios compuestos*

## PC.001 Hora Consultor Senior

Perfil	Código tarifa	Precio simple	Unidad	N.º unidades	Precio
Consultor senior especialista.	O03013	50,28	Hora.	1,00	50,28
Ordenador portátil estándar 14".	M08003	0,16	Hora.	1,00	0,16
Total PC.001.					50,44

## PC.002 Hora de Analista

Perfil	Código tarifa	Precio simple	Unidad	N.º unidades	Precio
Analista de aplicaciones y sistemas.	O03015	35,83	Hora.	1,00	35,83
Ordenador portátil estándar 14".	M08003	0,16	Hora.	1,00	0,16
Total PC.002.					35,99

## PC.003 Hora de titulado superior o máster de más de 10 años de experiencia

Perfil	Código tarifa	Precio simple	Unidad	N.º unidades	Precio
Titulado superior o más ter de más de 10 años de experiencia.	O03001	35,62	Hora.	1,00	35,62
Total PC.003.					35,62

## PC.004 Hora titulado superior o más ter de 5 a 10 años de experiencia

Perfil	Código tarifa	Precio simple	Unidad	N.º unidades	Precio
Titulado superior o máster de 5 a 10 años de experiencia.	O03002	30,69	Hora.	1,00	30,69
Total PC.004.					30,69

## PC.005 Hora titulado medio o grado de más de 10 años de experiencia

Perfil	Código tarifa	Precio simple	Unidad	N.º unidades	Precio
Titulado medio o grado de más de 10 años de experiencia.	O03006	30,75	Hora.	1,00	30,75
Total PC.005.					30,75

PC.006 Hora de titulado medio o grado de 3 a 5 años de experiencia

Perfil	Código tarifa	Precio simple	Unidad	N.º unidades	Precio
Titulado medio o grado de 3 a 5 años de experiencia.	O03008	21,85	Hora.	1,00	21,85
Total PC.006.					21,85

*Presupuesto*

A.001 Coordinación

Precio compuesto	Código	Precio (€)	N.º unidades	Importe (€)
Hora Consultor Senior.	PC.001	50,44	6.480,00	326.851,20
Hora de Analista.	PC.002	35,99	3.240,00	116.607,60
Total A.001.				443.458,80

A.002 Homogeneización de información y control de la cotización

Precio compuesto	Código	Precio (€)	N.º unidades	Importe (€)
Hora Consultor Senior.	PC.001	50,44	3.240,00	163.425,60
Hora de Analista.	PC.002	35,99	6.480,00	233.215,20
Total A.002.				396.640,80

A.003 Procedimientos para la liquidación de cuotas y procesos asociados

Precio compuesto	Código	Precio (€)	N.º unidades	Importe (€)
Hora Consultor Senior.	PC.001	50,44	9.720,00	490.276,809
Hora de Analista.	PC.002	35,99	22.680,00	816.253,20
Hora de titulado medio o grado de más de 10 años de experiencia.	PC.005	30,75	3.240,00	99.630,00
Total A.003.				1.406.160,00

A.004 Apoyo a los procesos de atención, comunicación y administración electrónica

Precio compuesto	Código	Precio (€)	N.º unidades	Importe (€)
Hora Consultor Senior.	PC.001	50,44	3.240,00	163.425,60
Hora de Analista.	PC.002	35,99	9.720,00	349.822,80
Hora de titulado superior o máster de más de 10 años de experiencia.	PC.003	35,62	12.960,00	461.635,20
Hora titulado superior o máster de 5 a 10 de experiencia.	PC.004	30,69	3.240,00	99.435,60
Hora titulado medio o grado de más de 10 años de experiencia.	PC.005	30,75	3.240,00	99.630,00

Precio compuesto	Código	Precio (€)	N.º unidades	Importe (€)
Hora de titulado medio o grado de 3 a 5 años de experiencia.	PC.006	21,85	3.240,00	70.794,00
Total A.004.				1.244.743,20

Costes directos totales: 3.491.002,80 €.

% costes indirectos: 5 %. 174.550,14 €.

% gastos generales: 7 %. 256.588,71 €.

Total presupuesto de ejecución por administración: 3.922.141,65 €.

### ANEXO III

#### Modelo autorización verificación requerimientos técnicos del personal

Para todas las personas ofertadas se cumplimentarán los siguientes datos:

Apellidos y nombre:

Fecha alta en empresa:

Meses de experiencia en función de los requisitos exigidos en el encargo:

Titulación (Superior/Media), en función de lo requerido en el encargo:

Declaración responsable:

D<sup>(a)</sup>. ..... declara que los datos consignados en este cuestionario son totalmente ciertos. Asimismo, autorizo a la Tesorería General de la Seguridad Social a acceder a la consulta de mis datos laborales que obran en poder de la Seguridad Social a los únicos efectos de comprobar la veracidad de dichos datos.

Fecha y firma

### ANEXO IV

#### Tratamiento de datos personales

– Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar:

Denominación, descripción y finalidad: Los tratamientos consistirán en:

Tratamiento 1:

Análisis y consulta de datos referidos a trabajadores, empresarios, autorizados RED y organismos vinculados al SLD.

Finalidad: Obtención propuestas de modificación o implantación de nuevos procedimientos de gestión; o de diseño de nuevos aplicativos; o de nuevos servicios para los agentes implicados en todos los procesos de gestión vinculados al SLD

Tratamiento 2:

Recepción de consultas Autorizados RED (Gran Empresa)

Finalidad: Tratamiento y estudio de las consultas planteadas por los Autorizados RED (Gran Empresa)

El personal adscrito por la organización receptora del encargo, para proporcionar los servicios establecidos en el orden de encargo puede tratar Datos Personales. Los Datos Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance encomendado.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del encargo resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en este Anexo, el destinatario del

encargo lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que Administración estuviese de acuerdo con lo solicitado, la Administración emitiría un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

– *Colectivos y datos tratados:*

Los colectivos de interesados y datos personales tratados a los que puede tener acceso el destinatario de la orden de encargo, encargado o en su caso subencargado, son:

Tratamientos	Principales colectivos de interesados	Datos personales del tratamiento a los que se puede acceder
Tratamientos 1 y 2.	Empresas. Trabajadores. Autorizados Red. Administraciones Públicas.	• Todos los referidos a los procesos de: Afiliación, cotización y recaudación vinculados al SLD.

– Elementos del tratamiento:

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá: (márquese lo que proceda)

<input type="checkbox"/> Recogida (captura de datos)	<input type="checkbox"/> Registro (grabación)	<input type="checkbox"/> Estructuración	<input type="checkbox"/> Modificación
<input type="checkbox"/> Conservación (almacenamiento)	<input checked="" type="checkbox"/> Extracción (retrieval)	<input checked="" type="checkbox"/> Consulta	<input type="checkbox"/> Cesión
<input type="checkbox"/> Difusión	<input type="checkbox"/> Interconexión (cruce)	<input checked="" type="checkbox"/> Cotejo	<input type="checkbox"/> Limitación
<input type="checkbox"/> Supresión	<input type="checkbox"/> Destrucción (de copias temporales)	<input type="checkbox"/> Conservación (en sus sistemas de información)	<input checked="" type="checkbox"/> Otros: Análisis
<input type="checkbox"/> Duplicado	<input type="checkbox"/> Copia (copias temporales)	<input type="checkbox"/> Copia de seguridad	<input type="checkbox"/> Recuperación

– Transferencias internacionales de datos :

No está prevista la transferencia internacional de datos personales

– Disposición de los datos al terminar el Servicio:

Una vez finalice la prestación de servicios en que consiste el encargo, el destinatario del encargo debe:

a) Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado y/o subencargado, salvo que la Administración responsable del tratamiento autorizara otra cosa. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación u obligaciones legales.

No obstante, el Responsable del Tratamiento podrá requerir al encargado para que en vez de la opción a), cumpla con la b) o con la c) siguientes:

b) Devolver al encargado que designe por escrito el responsable del tratamiento, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras

puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación y obligaciones legales.

c) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado y, en su caso el subencargado, debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente boqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

– Medidas de seguridad:

Los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario ordenado debe tomar para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad.

De acuerdo con la evaluación de riesgos realizada (en el supuesto de que se hubiere debido hacer), se deben implantar, al menos, las medidas de seguridad publicadas en el documento de seguridad de la Intranet de la Seguridad Social por la Dirección de Seguridad, Innovación y Proyectos el jueves 19 de abril de 2018

El destinatario del encargo no podrá no implementar o suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa de la Administración.

A estos efectos, el personal del encargado, y en su caso, subencargado debe seguir las medidas de seguridad establecidas por la Administración, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos por la Administración.