

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, RELACIONES CON LAS CORTES E IGUALDAD

- 486** *Resolución de 2 de enero de 2020, de la Subsecretaría, por la que se publica el Convenio entre el Ministerio de Política Territorial y Función Pública y la Agencia Estatal de Meteorología, para la prestación del servicio de atención telefónica a peticiones de información y consultas de los ciudadanos sobre trámites y servicios prestados por la Agencia Estatal de Meteorología a través de la plataforma del Teléfono 060.*

El Secretario de Estado de Función Pública y el Presidente de la Agencia Estatal de Meteorología, han suscrito un Convenio para la prestación del servicio de atención telefónica a peticiones de información y consultas de los ciudadanos sobre trámites y servicios prestados por la Agencia Estatal de Meteorología a través de la plataforma del Teléfono 060.

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

Madrid, 2 de enero de 2020.—El Subsecretario de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad, Antonio J. Hidalgo López.

ANEJO

Convenio entre la Administración General del Estado (Ministerio de Política Territorial y Función Pública) y la Agencia Estatal de Meteorología para la prestación del servicio de atención telefónica a peticiones de información y consultas de los ciudadanos sobre trámites y servicios prestados por la Agencia Estatal de Meteorología a través de la plataforma del Teléfono 060

5 de diciembre de 2019.

REUNIDOS

De una parte, don José Antonio Benedicto Iruñ, Secretario de Estado de Función Pública, del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, nombrado para dicho cargo por el Real Decreto 569/2018, de 18 de junio, en nombre y representación de dicho Ministerio, actuando en ejercicio de las competencias atribuidas en el artículo 6 del Real Decreto 863/2018, de 13 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, de acuerdo con lo establecido en el artículo 62.2.g) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público.

De otra parte, don Miguel Ángel López González, Presidente de la Agencia Estatal de Meteorología, nombrado por Real Decreto 545/2013, de 12 de julio, en nombre y representación de la Agencia Estatal de Meteorología, con domicilio a efectos de este Convenio en Madrid, calle de Leonardo Prieto Castro n.º 8, y en virtud de las competencias atribuidas por el artículo 11.2 a) del Real Decreto 186/2008, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal de Meteorología, que le habilita para suscribir Convenios.

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

EXPONEN

Primero.

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

Segundo.

Que el Ministerio de Política Territorial y Función Pública (en adelante MPTFP), conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 863/2018, de 13 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, es el encargado de la propuesta y ejecución de la política del Gobierno en materia de relaciones y cooperación con las comunidades autónomas y las entidades que integran la Administración Local y las relativas a la organización territorial del Estado; así como las relaciones con las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y el apoyo a su gestión.

Además es el encargado de la propuesta y ejecución de la política del Gobierno en materia de función pública, empleo público y formación de empleados públicos; de gobernanza y organización de la Administración General del Estado (en adelante AGE); de procedimientos e inspección de servicios; de transparencia y gobierno abierto; del desarrollo y seguimiento de programas para la mejora de la gestión pública y la calidad de los servicios.

Asimismo, es el encargado de la política de Administración Digital, así como la coordinación del proceso de racionalización de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el ámbito de la AGE y de sus Organismos Públicos, y del impulso de la Administración electrónica a través de la prestación compartida del Servicio Común de Sistemas de Información y Comunicación; igualmente le corresponde el establecimiento de las disposiciones y directrices necesarias para su funcionamiento.

En particular, el artículo 6 letra j) del citado Real Decreto, atribuye a la Secretaría de Estado de Función Pública (en adelante SEFP), bajo la superior dirección de la persona titular del MPTFP, la gestión, dirección e impulso de las atribuciones relativas a promover, en un marco de corresponsabilidad, la cooperación con las administraciones públicas en materia de administración digital, potenciando el uso de los servicios de información titularidad de la Secretaría de Estado para eliminar la brecha digital, así como el fomento de programas de atención al ciudadano y, en particular promoviendo el uso de plataformas comunes para la integración de los servicios de las diferentes sedes electrónicas de las administraciones públicas. En concreto, conforme al artículo 7.2 letra c) del Real Decreto mencionado, corresponde a la Secretaría General de Administración Digital (en adelante SGAD) el diseño técnico, implantación y gestión de los medios y servicios necesarios para evolucionar los servicios públicos actuales hacia servicios electrónicos universales de calidad orientados al interesado, promoviendo la incorporación de las tecnología de la información y las comunicaciones a los procedimientos administrativos y la adaptación de la gestión pública al uso de medios electrónicos, de acuerdo con las especificaciones funcionales de la Dirección General de Gobernanza Pública; y a la Dirección General de Gobernanza Pública (en adelante DGGP), de acuerdo con el artículo 9.1 letra g) la identificación, diseño, e impulso de programas y proyectos para facilitar el acceso de los ciudadanos y las empresas a los

servicios públicos; la elaboración y desarrollo de programas de atención, información y asistencia a los ciudadanos a través de los distintos canales disponibles, en coordinación con los departamentos ministeriales y sus organismos dependientes así como con otras administraciones; la gobernanza del Punto de Acceso General Electrónico y la gestión de sus contenidos; la gestión del Centro de Información Administrativa y la normalización de documentos e imagen institucional.

Tercero.

Que para el ejercicio de las competencias que le atribuye la normativa vigente, la Agencia Estatal de Meteorología (en adelante AEMET), presta el servicio de información telefónica general a los ciudadanos en relación con los servicios y productos que ofrece AEMET.

Cuarto.

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

Quinto.

Que el MPTFP contrató con fecha 16 de junio de 2017 la prestación de los servicios del primer nivel de atención telefónica, y de la gestión y provisión de servicios en red para el teléfono 060 de la AGE. El contrato, tiene una duración de dos años prorrogables por otros dos, y actualmente se ha acordado una prórroga por un periodo de doce meses desde el 16 de junio de 2019 hasta el día 15 de junio de 2020.

Sexto.

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

Séptimo.

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

Octavo.

Que AEMET tiene un Convenio con la SEFP con fecha 20 de junio de 2016 sobre el que no se va a ejercer la opción de prórroga, para la prestación de servicio de atención telefónica acerca de información meteorológica y climatológica, y la provisión de servicios en red del teléfono 060.

Noveno.

Que AEMET está interesada en el uso de esta plataforma telefónica 060 con el fin de que se incluyan en la misma, accesos a los servicios de atención a los ciudadanos en materia de información general de meteorología y climatología, así como el servicio de centralita que permita poner en contacto a los usuarios con el personal de AEMET.

En este sentido, la SEFP ha ofrecido la máxima colaboración posible a AEMET para la prestación de este servicio, utilizando la plataforma del teléfono 060 ya disponible.

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

CLÁUSULAS

Primera. *Objeto.*

El presente Convenio tiene como objeto establecer los términos de la colaboración entre la SEFP y AEMET para la integración en la infraestructura del 060 de la atención telefónica, en relación con los siguientes productos y servicios que presta AEMET, que son tanto el servicio de centralita como el servicio de información en materia de meteorología y climatología de su competencia.

Dicha colaboración se concretará:

I. Por parte de la SEFP, en la adaptación y disponibilidad de la solución de atención telefónica y de la gestión y provisión de servicios en red del teléfono 060 según lo señalado en este Convenio y en su contrato para la prestación de servicios de centralita y primer nivel de atención telefónica y, de la gestión y provisión de servicios en red para el teléfono 060 de la AGE.

II. Por parte de AEMET el uso del citado servicio, de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente Convenio y su Anexo.

III. La implementación de esta colaboración consta de varias fases:

a. Acceso a través de la infraestructura del 060 a los servicios de atención al ciudadano de AEMET a fin de que estos se integren en la misma.

b. Integración en la infraestructura del 060 en la proporción acordada por cada una de las partes, previo acuerdo de las mismas.

Segunda. *Descripción general del servicio de atención telefónica a prestar.*

El servicio de atención telefónica de AEMET incluirá los dos grupos siguientes:

a. Servicio de centralita: atención telefónica y desvío de llamadas a la persona o departamento solicitado, tanto de la sede central como de las delegaciones territoriales, centros meteorológicos, observatorios y oficinas meteorológicas de aeródromo.

b. Servicio de atención a usuarios: atención telefónica y asesoramiento a los usuarios, lo que incluirá:

– Información sobre los servicios que AEMET puede proporcionar y cómo solicitarlos.

– Ayuda a la navegación por la página Web y sede electrónica de AEMET.

– Asesorar a los usuarios sobre cualquier consulta que realicen, incluido cómo presentar sus quejas y sugerencias.

– Transferencia de llamadas al departamento de atención a usuarios correspondiente cuando la complejidad del asunto lo requiera.

– Comunicación de la detección de anomalías, contradicciones o novedades de información en la Web y en la sede electrónica de AEMET.

Una descripción más amplia del servicio, así como las especificaciones del mismo se incluyen en el Anexo: Descripción y especificaciones del servicio telefónico 060 AEMET.

Tercera. *Obligaciones de la SEFP.*

La SEFP se compromete a:

- I. Suministrar un servicio telefónico que:
 - a. posibilite la recepción y distribución de llamadas mediante la infraestructura de telefonía en la nube del 060.
 - b. facilite la conexión del sistema telefónico 060 a la sede donde residan los agentes/operadores que atenderán el servicio (Madrid).
 - c. asigne un servicio de telefonía con dimensionamiento y licenciamiento suficiente, con la correspondiente configuración de números de cabecera y colas asociadas, así como la configuración de los agentes que sea necesaria para absorber el número de llamadas residuales que utilicen el primer nivel 060.
- II. Proporcionar el apoyo técnico y de contingencia al servicio telefónico durante el tiempo de vigencia de este Convenio.
- III. Gestionar la integración de los servicios adicionales tales como la automatización de determinados servicios, desarrollar las modificaciones que resulten necesarias para la automatización del servicio, y aquellos desarrollos que permitan una mejora en la atención a los ciudadanos que utilicen el servicio. Todo ello previo acuerdo de la Comisión de Seguimiento de conformidad con lo señalado en la cláusula sexta.
- IV. Facilitar estadísticas periódicas del funcionamiento del servicio.
- V. Actuar como responsable del tratamiento de los datos de voz del servicio integrado y facilitarlos a AEMET de acuerdo con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo UE de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos - RGPD) y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Cuarta. *Obligaciones de AEMET respecto a la integración de su servicio de atención en 060.*

AEMET se compromete a:

- I. Si fuese necesario, dar acceso a la adjudicataria del teléfono 060, al sistema de información para la prestación del servicio y proveer los medios materiales y humanos precisos, para el funcionamiento de las comunicaciones con los sistemas adecuados para ofrecer el servicio contemplado en el presente Convenio.
- II. Determinar la configuración general del servicio de acuerdo con la SEFP, así como la determinación de horarios y días de funcionamiento.
- III. Realizar el seguimiento del servicio, incluyendo la gestión de la calidad, la explotación de estadísticas en tiempo real e histórico a través de los recursos que se estimen oportunos, así como proponer a la SEFP los medios que estime necesarios para la óptima prestación del servicio. Para ello, la adjudicataria del teléfono 060 proporcionará dichas estadísticas de forma periódica.
- IV. Informar a los responsables del 060 y a los operadores designados para este servicio de la información sobre AEMET y los servicios que presta, así como sobre la Web institucional y la sede electrónica de AEMET, necesaria para que atiendan las llamadas de forma adecuada. Para ello AEMET facilitará un argumentario y el listado actualizado del personal de AEMET con sus nombres, puestos de trabajo, teléfonos y correos electrónicos.

V. Mantener informados a los responsables del 060 de los cambios en AEMET que puedan afectar al servicio.

VI. Hacer un uso responsable de los datos de carácter personal, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo UE de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos - RGPD) y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Quinta. Régimen Económico.

Cada parte asume los siguientes compromisos:

- I. El presente Convenio no conlleva contraprestación económica entre las partes.
- II. La SEFP prestará los servicios acordados en el presente Convenio a través de la plataforma telefónica en la nube y servicios en red.

Sexta. Comisión de Seguimiento y resolución de controversias.

Para el desarrollo y ejecución del presente Convenio, se crea una Comisión de Seguimiento integrada por dos representantes de la SEFP, designados de mutuo acuerdo por el Secretario General de Administración Digital y la Directora General de Gobernanza Pública, y dos representantes de la AEMET designados por su Presidente entre candidatos pertenecientes al área de Atención de Usuarios de la Agencia.

La presidencia de la Comisión de Seguimiento corresponderá a uno de los representantes designados por parte de la SEFP, quien dispondrá de voto de calidad.

Dicha Comisión se encargará de las siguientes funciones:

- a. La coordinación y supervisión de los trabajos para la prestación eficaz de los servicios de atención telefónica.
- b. Cuantas otras funciones resulten del desarrollo y ejecución del presente Convenio les sean atribuidas por las partes firmantes del mismo.

Ambas partes asumen el compromiso de que a través de esta Comisión de Seguimiento se solventarán de mutuo acuerdo cuantas diferencias resulten de la interpretación y cumplimiento del mismo.

En lo que no esté específicamente previsto en las normas de funcionamiento interno, la reunión y actuación de la citada Comisión se regirá por lo dispuesto en la Sección 3.^a del Capítulo II del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

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

Séptima. Consecuencias aplicables en caso de incumplimiento.

En caso de incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por cada una de las partes, se convocará por cualquiera de las partes la Comisión de Seguimiento para que en el plazo más breve posible y en cumplimiento de la presente cláusula se normalice la situación y se subsanen los efectos derivados del incumplimiento temporal. En caso de que transcurrido un mes desde dicha convocatoria persista la situación de incumplimiento, se podrá notificar a la parte incumplidora un requerimiento para que cumpla en el plazo de quince días con las obligaciones o compromisos que se consideran incumplidos. Este requerimiento será comunicado asimismo al responsable de la Comisión de Seguimiento.

Si trascurrido el plazo indicado en el requerimiento persistiera el incumplimiento, la parte que lo dirigió notificará a las partes firmantes la concurrencia de la causa de resolución y se entenderá resuelto el Convenio.

Octava. Vigencia y modificación.

El presente Convenio, suscrito en virtud de lo establecido en el Capítulo VI del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, se perfecciona por la prestación del consentimiento de las partes y surtirá efectos durante un plazo de 4 años contados desde su inscripción en el Registro Electrónico estatal de Órganos e Instrumentos de Cooperación del Sector Público Estatal y su publicación en el «Boletín Oficial del Estado», de acuerdo con lo previsto en el artículo 48.8 de la Ley 40/2015.

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

El presente Convenio podrá modificarse mediante la suscripción de las oportunas Adendas al mismo, mediante acuerdo unánime de ambas partes.

Novena. Extinción.

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

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

- a) El transcurso del plazo de vigencia del Convenio sin haberse acordado la prórroga del mismo.
- b) El acuerdo unánime de todos los firmantes.
- c) El incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por parte de alguno de los firmantes.

En este caso, se estará a lo dispuesto en la cláusula séptima

- d) Por decisión judicial declaratoria de la nulidad del Convenio.
- e) Por cualquier otra causa distinta de las anteriores prevista en el Convenio o en otras leyes.

La resolución del Convenio no dará lugar a indemnización

El cumplimiento y la resolución de los Convenios, dará lugar a la liquidación de los mismos con el objeto de determinar las obligaciones y compromisos de cada una de las partes.

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

Décima. Naturaleza y Régimen Jurídico.

El presente Convenio tiene naturaleza administrativa y se regula por lo dispuesto en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

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

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

En prueba de conformidad, y para que conste a los efectos oportunos, las partes firman el presente Convenio.–El Secretario de Estado de Función Pública, José Antonio Benedicto Iruñ. –El Presidente de la Agencia Estatal de Meteorología, Miguel Ángel López González.

ANEXO

Descripción y especificaciones del servicio telefónico 060 AEMET

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

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

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

1. Acceso al servicio y canales de atención.

La provisión de servicios dispondrá de la capacidad y medios por cada canal necesarios para una gestión adecuada según lo descrito a continuación:

- a. Canal Telefónico. Será el canal de acceso a los servicios de atención a usuarios.
 - Llamadas entrantes: primer nivel de atención y gestión de las llamadas recibidas.
 - Llamadas diferidas: realización de llamadas a la red corporativa de voz de AEMET y traspaso de llamadas a su personal, cuando sea necesario para la prestación del servicio.
 - b. Correo electrónico.
 - Envío de un correo electrónico al personal de AEMET que no haya atendido la llamada que se le ha desviado, informándole de la persona que la ha realizado, de su dirección de correo electrónico y del número de teléfono desde el que llamó.
 - c. SMS
 - Envío de un SMS a los móviles de los Delegados Territoriales que no atiendan las llamadas de los medios de comunicación que les han sido desviadas.
 - d. Web institucional y sede electrónica.
 - Soporte a la navegación de usuarios en el sitio Web de AEMET y en su sede electrónica.
- #### 2. Horario de prestación del servicio.

El horario de atención del servicio, mediante el traspaso de las llamadas a la sede donde residan los agentes informadores propios del servicio, será de 09 h a 19 h (hora

peninsular) de lunes a viernes y de 09 h a 14 h (hora peninsular) los sábados. En agosto: 09 h a 15 h de lunes a viernes y de 09 h a 14 h los sábados.

Al tratarse de un servicio de carácter nacional deberá ser prestado los días festivos de carácter local y autonómico.

Fuera del horario descrito, existirá una alocución automatizada, cuyo texto será facilitado por AEMET, informando del horario de atención en el servicio.

3. Idiomas de prestación del servicio.

La atención del servicio se realizará en castellano.

4. Registro de los contactos.

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