

**REGLAMENTO POR EL QUE SE REGULA LA
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE UNA
INFRAESTRUCTURA SEGURA DE
COMUNICACIONES PARA LAS ENTIDADES
LOCALES DE LA PROVINCIA**

Ficha de control de documento

Proyecto	Establecer una infraestructura de comunicaciones segura de referencia que enlace la red informática de las Entidades Locales con la red de la Diputación
Responsable técnico	Borja Colón – DG. Coordinación.
Responsable político	Xaro Miralles Ferrando – diputada delegada de Transparencia, Modernización, Informática y Nuevas Tecnologías

Versión	Fecha	Resumen de cambios
1	23/05/2023	Aprobación plenaria del Reglamento

Sumario

PREÁMBULO.....	4
CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES.....	6
Artículo 1. Régimen jurídico de la prestación del servicio.....	6
Artículo 2. Objeto.....	6
Artículo 3. Ámbito subjetivo de aplicación.....	7
Artículo 4. Ámbito temporal.....	7
Artículo 5. Principios generales.....	7
Artículo 6. Definiciones.....	7
CAPITULO II.- DEL SERVICIO A PRESTAR.....	8
Artículo 7. Alcance.....	8
Artículo 8. Prestación del servicio.....	9
Artículo 9. Beneficios de la infraestructura.....	9
Artículo 10. Servicio de escritorio remoto.....	10
Artículo 11. Servicio de VPN completa.....	11
CAPITULO III.- OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES LOCALES.....	11
Artículo 12. Obligaciones de la Entidades.....	11
CAPITULO IV.- EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	12
Artículo 13. Del tratamiento de datos de carácter personal de los terceros por parte de la Diputación.....	12
Artículo 14. Del tratamiento de datos de carácter personal, responsabilidad de la Entidad Local, por parte de la Diputación.....	13
Artículo 15. Deber de secreto y confidencialidad.....	13
CAPITULO V.- DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD.....	14
Artículo 16. Medidas de seguridad adoptadas por la Diputación.....	14
CAPITULO VI.- DEL PROCEDIMIENTO.....	15
Artículo 17. Solicitudes para la prestación de servicio de infraestructura segura de comunicaciones.....	15
Artículo 18. Incorporación de nuevos servicios.....	16
Artículo 19. Extinción del servicio.....	16
Artículo 20. Financiación.....	16
Artículo 21. Organización del servicio y Centro gestor responsable.....	16



Disposició Adicional Primera. Habilitació para su desarrollo.....	16
Disposició Adicional Segunda. Disponibilidad presupuestaria.....	17
Disposició Final Única. Entrada en vigor.....	17
ANEXO: DEL TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL, RESPONSABILIDAD DE LA ENTIDAD LOCAL POR PARTE DE LA DIPUTACIÓN DE CASTELLÓN.....	18
CONTRATO DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO RESPECTO AL SERVICIO DE SUMINISTRO DE UNA INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES SEGURA PARA LAS ENTIDADES LOCALES DE LA PROVINCIA DE CASTELLÓN.....	18

PREÁMBULO

El progresivo acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones por parte de los ciudadanos ha supuesto en los últimos años una auténtica revolución digital, de forma que las Administraciones Públicas y, por tanto la Diputación Provincial de Castellón, han debido adaptarse a esta nueva realidad en la gestión de los servicios públicos que prestan.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP), suponen una apuesta inequívoca y decidida por la administración digital, generalizando la administración electrónica en las Administraciones Públicas.

Actualmente los sistemas de información de las administraciones públicas están fuertemente imbricados entre sí y con sistemas de información del sector privado. De esta manera, la seguridad tiene un nuevo reto que va más allá del aseguramiento individual de cada sistema.

Es por ello que, cada sistema debe tener claro su perímetro y los responsables de cada dominio de seguridad deben coordinarse efectivamente para evitar «tierras de nadie» y fracturas que pudieran dañar a la información o a los servicios prestados.

En este contexto se entiende por seguridad de las redes y de la información, la capacidad de las redes o de los sistemas de información de resistir, con un determinado nivel de confianza, los accidentes o acciones ilícitas o malintencionadas que comprometan la disponibilidad, autenticidad, integridad y confidencialidad de los datos almacenados o transmitidos y de los servicios que dichas redes y sistemas ofrecen o hacen accesibles.

La evolución de las tecnologías de la información y de la comunicación, especialmente con el desarrollo de Internet, ha hecho que las redes y sistemas de información desempeñen actualmente un papel crucial en nuestra sociedad, siendo su fiabilidad y seguridad aspectos esenciales para el desarrollo normal de las actividades económicas y sociales.

Es por ello que, la Diputación de Castellón, en adelante la Diputación, pone en marcha un nuevo servicio dirigido a las Entidades Locales de la provincia, con la puesta en marcha de una infraestructura segura de comunicaciones que enlace la red de las Entidades Locales con la Red SARA, a través de la red de la Diputación, y se convierta en la infraestructura segura de referencia para el posterior suministro de nuevos servicios, como la posibilidad de implantar puestos móviles de usuario, los cuales permitirían desempeñar el teletrabajo de los empleados públicos con total garantía.

La prestación de servicios de administración electrónica a los entes locales es una competencia propia de las diputaciones en los municipios con población inferior a

20.000 habitantes, según se establece en el artículo 36.1, apartado g de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

La Diputación Provincial tiene aprobado el Reglamento por el que se regula el Servicio de asistencia administrativa, jurídica, económica y técnica a las entidades locales de la provincia de Castellón, (BOP nº 24 de 24 de febrero de 2018) donde establece en su artículo 27 que *“La prestación de los servicios de administración electrónica y la contratación centralizada será desempeñada por las unidades administrativas que ejercen estas funciones en la Diputación Provincial”*.

Las administraciones locales tienen la capacidad para ejercer la potestad normativa (reglamentaria en la dicción del art. 4.1.a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local) en el ámbito de sus competencias.

Este reglamento, como manifestación de la potestad normativa de la Diputación Provincial, se constituye en el instrumento jurídico adecuado para regular la forma de prestar los servicios que se le demandan.

El presente Reglamento acredita el cumplimiento de los principios de buena regulación contenidos en el artículo 129, de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

-Necesidad y eficacia: dada la conveniencia de establecer criterios reglados en las relaciones entre los entes destinatarios del servicio y la institución provincial, es necesario aprobar una Norma Provincial donde se recojan el procedimiento y los supuestos de prestación.

-Proporcionalidad: el contenido del presente Reglamento cuenta con el contenido mínimo para atender la necesidad a cubrir.

-Seguridad jurídica: de conformidad con el Plan Anual Normativo de la Diputación Provincial, se ha procedido al previo estudio y análisis de la regulación ya existente tanto en el ámbito provincial como en el superior al mismo, y se ha perseguido en todo momento el conocimiento con certeza de los correspondientes mandatos normativos, para contar con un texto definitivo y único que así proporcione los niveles exigibles de congruencia y seguridad jurídica.

-Transparencia: se posibilita el acceso sencillo, universal y actualizado a través de las publicaciones pertinentes, no sólo en los Boletines Oficiales, sino también en el denominado Portal de Transparencia.

-Eficiencia: este documento no contiene cargas administrativas innecesarias, racionalizándose la gestión desde el punto de vista administrativo y a la luz, principalmente, de la nueva normativa sobre procedimiento administrativo, tramitación electrónica y control interno en las entidades del Sector Público Local.

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Régimen jurídico de la prestación del servicio

El artículo 36 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, establece que son competencias propias de las Diputaciones:

“ b) La asistencia y cooperación jurídica, económica y técnica a los Municipios, especialmente a los de menor capacidad económica y de gestión.

....

g) La prestación de los servicios de administración electrónica y la contratación centralizada en los municipios con población inferior a 20.000 habitantes”.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 27 del Reglamento por el que se regula el Servicio de asistencia administrativa, jurídica, económica y técnica a las entidades locales de la provincia de Castellón, *“La prestación de los servicios de administración electrónica y la contratación centralizada será desempeñada por las unidades administrativas que ejercen estas funciones en la Diputación Provincial”*.

El Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, en su artículo 13, regula la Red SARA como la Red de comunicaciones que utilizarán preferentemente las Administraciones públicas españolas, para comunicarse entre sí, para lo cual conectarán a la misma, bien sus respectivas redes, bien sus nodos de interoperabilidad, de forma que se facilite el intercambio de información y de servicios entre las mismas, así como la interconexión con las redes de las Instituciones de la Unión Europea y de otros Estados miembros.

Artículo 2. Objeto

El objeto de esta disposición es la regulación por parte de la Diputación de Castellón para aquellas Entidades Locales de la provincia de Castellón que lo soliciten, de la puesta a disposición de las mismas de una infraestructura de comunicaciones que enlace la red de dichas Entidades con la Red SARA, a través de la red de la Diputación, y se convierta en la infraestructura segura de referencia para el posterior suministro de nuevos servicios. Con esta infraestructura se refuerza la seguridad de la información que circula a través de esta, sobre todo la que se intercambia desde la Diputación y, por supuesto, desde el resto de Administraciones Públicas a través de la Red SARA

Así mismo, se posibilitará la prestación de servicios adicionales que mejorarán la seguridad informática de las propias Entidades, entre otros el de escritorio remoto, de copias de seguridad, de respuesta ante ciberataques, sustitución de los puestos de trabajo clásicos por clientes ligeros, así como aquellas otras cuestiones relacionadas que se determinen por la Corporación.

A su vez, con este objetivo, se conseguirá eliminar también la brecha digital existente en algunas de las Entidades Locales de la provincia de Castellón.

Artículo 3. Ámbito subjetivo de aplicación.

Este Reglamento será de aplicación a las entidades destinatarias adheridas al servicio.

Las entidades destinatarias de este servicio serán las siguientes:

- Con carácter general, los Ayuntamientos de la provincia de Castellón cuyos municipios no superen los 20.000 habitantes y sus organismos autónomos administrativos, así como sus consorcios adscritos, sin perjuicio de que, según se cita en el artículo 7 punto 1) del presente reglamento, un Ayuntamiento cuya población supere los 20.000 habitantes solicitara el servicio.
- Las Mancomunidades de la provincia.
- Entidades Locales Menores de la provincia.

Artículo 4. Ámbito temporal

Este servicio se considera de vigencia indefinida.

Artículo 5. Principios generales

Los principios generales sobre los que se sienta la prestación del servicio, serán:

- a) *Principios de supletoriedad o complementariedad.*- El servicio suplirá o complementará los servicios existentes en las Entidades Locales.
- b) *Principio de petición municipal.*- La intervención de la organización provincial ha de ser solicitada por Entidad Local en cada caso.
- c) *Principio de no distorsión de la competencia:* respetando el principio de neutralidad tecnológica.

Artículo 6. Definiciones

A efectos del presente reglamento se entenderá por:

- 1) Red Sara: (Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones) es un conjunto de infraestructuras de comunicaciones y servicios básicos que conecta las Administraciones Públicas Españolas e instituciones europeas facilitando el intercambio de información y el acceso a los servicios. Supone un instrumento de racionalización y ahorro en infraestructuras de comunicaciones favoreciendo la compartición de servicios entre Administraciones.
- 2) Cortafuegos: en informática, un cortafuegos (del término original en inglés firewall) es la parte de un sistema informático o una red informática que está diseñada para bloquear el acceso no autorizado, permitiendo al mismo tiempo comunicaciones autorizadas.

- 3) VPN: significa básicamente Virtual Private Network; o, lo que es lo mismo, Red Privada Virtual. Consiste en un método utilizado para conectarnos a Internet de forma privada. Para conseguirlo, el sistema oculta nuestra dirección IP real y enruta tanto nuestro tráfico de Internet como nuestros datos a través de un túnel privado y cifrado de forma segura a través de redes que sí son públicas.
- 4) Firmware: es un programa informático que establece la lógica de más bajo nivel que controla los circuitos electrónicos de un dispositivo de cualquier tipo. Está fuertemente integrado con la electrónica del dispositivo, es el software que tiene directa interacción con el hardware, siendo así el encargado de controlarlo para ejecutar correctamente las instrucciones externas.
- 5) Escritorio remoto. Los escritorios remotos es una tecnología que permite a los usuarios disponer de recursos —software, datos, capacidad de proceso (CPU y RAM del sistema que virtualiza el escritorio)— sin que sea necesario que estén presentes físicamente en el dispositivo que están utilizando.
- 6) Por tanto, con los escritorios remotos, hablamos de un servicio que permite que el trabajo local, se desplace a un trabajo que se hace online, mediante una conexión al servicio o infraestructura que facilita el servicio de escritorio virtual, bien en cloud o en una red privada, de forma que se convierte en una de las principales herramientas para favorecer el teletrabajo.

CAPITULO II.- DEL SERVICIO A PRESTAR

Artículo 7. Alcance

La Diputación llevará a cabo las actividades de carácter material, técnico y de servicios que se indican a continuación, todas ellas tendentes a reforzar la seguridad de las redes y de la información que circula a través de estas:

- 1) Instalación de un router con cortafuegos proporcionado por la Diputación. En el caso de que solicitara el servicio un Ayuntamiento cuyo municipio supere los 20.000 habitantes, incluidos sus organismos autónomos administrativos, así como sus consorcios adscritos, se le facilitará una máquina virtual gratuita con un ancho de banda limitado.
- 2) Conexión de dicho router al proveedor o proveedores de internet de la Entidad Local, permitiendo su balanceo de carga. En caso de que la Entidad Local no disponga de red de fibra óptica y sea viable, se procederá a la conexión, de forma transitoria, a la red de la Generalitat Valenciana, hasta que en dicho municipio se despliegue definitivamente la red de fibra óptica.
- 3) Creación de una red privada virtual (VPN) con la Diputación/Red SARA.
- 4) Configuración de un rango privado de IP's para su compatibilidad con el resto de direccionamiento de la Diputación, Generalitat Valenciana y Red SARA.
- 5) Labores de mantenimiento asociadas, como la actualización del router y sustitución por otro en caso de avería.

Es importante destacar que, estas actuaciones, en ningún caso suponen la sustitución



de la propia red de conexión a internet de la Entidad, sino más bien su aprovechamiento para poder crear una red privada virtual (VPN) sobre esta, en el caso de que dicha red sea de fibra óptica, o en su defecto, aprovechando la red de fibra óptica de las dependencias de la Generalitat Valenciana más cercanas existentes en el municipio.

Artículo 8. Prestación del servicio

El servicio se prestará de forma integral por la Diputación, por lo que todos los problemas relacionados con la infraestructura implantada por la Diputación serán resueltos directamente y cubiertos en su totalidad sin que la Entidad Local deba actuar, salvo en lo que sería la comunicación de la incidencia. De esta forma, la Diputación se compromete a actualizar el firmware del router, realizar las configuraciones necesarias y sustituirlo por otro de similares características en caso de avería, todo ello para que el servicio funcione con normalidad.

El estado de las comunicaciones con los proveedores contratados por el Ayuntamiento serán monitorizadas por la Diputación, pero en caso de avería será el propio Ayuntamiento el encargado de avisar a su proveedor, a no ser que el proveedor sea la Generalitat Valenciana. En este caso la Diputación tramitará la incidencia.

Artículo 9. Beneficios de la infraestructura.

Como beneficios principales que van a obtener las Entidades adheridas a este servicio están los siguientes:

1. Consolidación de una infraestructura segura de comunicaciones.
2. Incremento en el número de servicios ofrecidos a través de la Diputación.
3. Eliminación de la brecha digital.

A continuación, se concretan los tres beneficios enumerados en el párrafo anterior.

1. Consolidación de una infraestructura segura de comunicaciones.

- La instalación de un router gestionado por la Diputación permitirá crear una red privada entre las Entidades Locales, la Diputación, la Generalitat Valenciana y la red estatal SARA. Esta red privada facilitará el acceso a todos los servicios de las tres administraciones públicas, de forma segura, simplificando los mecanismos de acceso y seguridad actuales.
- Los ordenadores de las Entidades Locales se configurarán con IP's privadas consensuadas con el resto de administraciones para evitar conflictos futuros.
- La infraestructura estará preparada para trabajar con cualquier proveedor de Internet contratado por las Entidad Local. El cambio de proveedor no afectará a las VPN's ni al direccionamiento privado de los equipos. La Entidad Local podrá disponer de una o varias salidas a Internet, el router instalado permitirá el balanceo de ambas para la salida a Internet y redundancia para la VPN contra el resto de



administraciones públicas.

- Asegurará los equipos y programas de los servicios administrativos de las Entidades Locales al estar integrados en una red protegida y segura.
- La red de la Entidad Local podrá estar conectada con las herramientas de detección de incidencias a nivel de ciberseguridad desplegadas por la Diputación, las cuales están sincronizadas con el Centro Criptológico Nacional.

2. Incremento en el número de servicios ofrecidos a través de la Diputación.

Acceso directo y seguro a los principales servicios que la Diputación ya está ofreciendo en este momento y a aquellos que pueda ofrecer en un futuro:

- Aplicaciones de gestión municipal, de gestión de la recaudación municipal, correo electrónico, etc.
- Acceso a la Generalitat Valenciana.
- Acceso a otros organismos públicos de la Administración General del Estado a través de la Red SARA, como la Seguridad Social, AEAT, INE, Catastro, ...
- Servicio de VPN completa.
- Incorporación de escritorios remotos.
- Copias de seguridad.

3. Eliminación de la brecha digital

Actualmente existen algunas Entidades Locales de la provincia, con acceso deficitario a internet, los cuales, para las tareas de gestión administrativa del día a día, verán solucionados sus problemas de conectividad al conectarse a una red alternativa, a través de los centros de que dispone la Generalitat Valenciana en el municipio.

Artículo 10. Servicio de escritorio remoto

La virtualización de escritorios permitirá una mayor movilidad, flexibilidad y escalabilidad para que los usuarios puedan realizar su trabajo desde cualquier lugar y desde cualquier ordenador si las exigencias así lo requieren.

El usuario dispondrá siempre de un entorno de trabajo actualizado y protegido frente a posibles amenazas con todo el software necesario para desempeñar las tareas de su puesto de trabajo.

Facilidad en la normalización de los entornos de trabajo, incluyendo la mantenibilidad de aplicaciones y el despliegue de las mismas.

Con el escritorio remoto ya no es necesario seguir realizando copias de seguridad en la propia Entidad, puesto que estas ya se van a realizar automáticamente desde el centro de proceso de datos de la Diputación.



El escritorio remoto puede ejecutarse perfectamente en ordenadores con poca capacidad de recursos, por lo que no es necesario que la Entidad realice inversión alguna en equipamiento nuevo, es decir, se alarga la vida útil de los ordenadores permitiendo un ahorro sustancial a la Entidad.

Seguridad frente a pérdidas de información. Los ordenadores son susceptibles de sufrir averías, robos, incluso extravíos en el caso de ser equipos portátiles. Al contrario que los servidores remotos que se encuentran en un entorno totalmente protegido y cuentan con respaldo en la nube.

La implantación y configuración de un escritorio remoto se realizará, de forma obligatoria, para todos los empleados de la Entidad Local. En ningún caso se prestará este servicio a los Ayuntamientos cuyos municipios superen los 5.000 habitantes, incluidos sus organismos autónomos administrativos, así como sus consorcios adscritos.

La Diputación trabajará continuamente para ofrecer a los usuarios de las Entidades Locales un entorno de trabajo, lo más estandarizado posible, con las últimas versiones del software necesario que permita realizar la mayoría de las tareas administrativas propias de una Entidad Local.

La inclusión de software específico propio de la Entidad Local en el escritorio remoto estará sujeto a estudio previo.

Las Entidades Locales tendrán a su disposición un documento con la relación actualizada del software utilizado en el escritorio remoto junto con la versión del mismo.

En el caso de implantación de un escritorio remoto, previamente se deberá realizar la migración de los ficheros de trabajo de la Entidad Local a los servidores de Diputación.

Artículo 11. Servicio de VPN completa

Independientemente del escritorio remoto y de la VPN Diputación/GVA/Red Sara, para aquellos ayuntamientos que deseen una mayor seguridad en todas sus comunicaciones, ofrecemos el servicio de VPN completa. Todas las comunicaciones del ayuntamiento estarán aseguradas por los cortafuegos de la Diputación de Castellón, de forma que el ayuntamiento dispondrá de un sistema avanzado de seguridad siguiendo las recomendaciones del Centro Criptográfico Nacional. En ningún caso se prestará este servicio a los Ayuntamientos cuyos municipios superen los 5.000 habitantes, incluidos sus organismos autónomos administrativos, así como sus consorcios adscritos.

CAPITULO III.- OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES LOCALES

Artículo 12. Obligaciones de la Entidades

1. La Entidad Local se obliga a adoptar todos los actos administrativos y llevar a cabo las actuaciones que sean necesarias para que la Diputación pueda realizar el seguimiento de actividades que conlleva este servicio.
2. La Entidad Local se obliga a custodiar correctamente los dispositivos propiedad de la Diputación, mantenerlos encendidos y hacerse responsable de la infraestructura de cableado necesaria para conectar dichos dispositivos, tanto a nivel interno en las dependencias de la propia Entidad como a nivel externo para enlazar con la red de la Generalitat Valenciana, si se diera el caso. Los costes de dicha infraestructura de cableado serán sufragados por la Entidad Local.
3. La Entidad Local realizará un uso responsable de la nueva red de comunicaciones puesta a disposición de la Entidad a través de este reglamento.
4. Se entenderá que el Secretario de la Entidad Local, como director de los servicios administrativos, es el interlocutor técnico de la Entidad Local.

CAPITULO IV.- EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Artículo 13. Del tratamiento de datos de carácter personal de los terceros por parte de la Diputación.

Los datos personales del firmante del contrato, así como de las personas que participen o estén en contacto con ocasión de la prestación del servicio, serán tratados por la EXCMA. DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE CASTELLÓN en calidad de Responsable de Tratamiento.

La base jurídica que legitima el tratamiento de los datos es la relación contractual, para la formalización y ejecución del mismo.

La finalidad del tratamiento es llevar a cabo la gestión y mantenimiento de la infraestructura segura de comunicaciones en las Entidades Locales adheridas, así como el desarrollo y control del/los servicio/s desarrollados y, en su caso, remisión de información sobre las incidencias relacionadas con aquéllos.

Los datos no serán cedidos a terceros, salvo que sean comunicados a las entidades públicas o privadas, a las cuales sea necesario u obligatorio ceder éstos para poder gestionar la relación contractual, así como en los supuestos previstos, según Ley.

Los datos 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 y puedan ser requeridos por las autoridades públicas competentes (Agencia Tributaria, Juzgados o Tribunales).

Podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, olvido, limitación, oposición y portabilidad, respecto de sus datos personales, enviando un escrito acompañado de su NIF, dirigida a la EXCMA. DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE CASTELLÓN en la Plaza



de las Aulas, 7 12001, Castelló de la Plana, o a nuestro Delegado de Protección de Datos a través de la Sede Electrónica: <https://dipcas.sedelectronica.es>.

En el escrito deberá especificar cuál de estos derechos solicita sea satisfecho y, a su vez, deberá mostrar o, en caso de envío postal, acompañar la fotocopia del NIF o documento identificativo equivalente. En caso de que actuara mediante representante, legal o voluntario, deberá aportar también documento que acredite la representación y documento identificativo del mismo.

Asimismo, en caso de considerar vulnerado su derecho a la protección de datos personales, podrá interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).

Artículo 14. Del tratamiento de datos de carácter personal, responsabilidad de la Entidad Local, por parte de la Diputación.

A través de la gestión del servicio de una infraestructura segura de comunicaciones para las Entidades Locales de la provincia de Castellón, la Diputación podrá tener un acceso o tratamiento de datos de carácter personal, a nivel informático y/o en papel, ostentando la condición de Encargado del Tratamiento, obligándose, especialmente, a cumplir con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como de las disposiciones que en materia de protección de datos nacionales se encuentren en vigor durante el desarrollo y vigencia del servicio.

Las obligaciones derivadas de la normativa aplicable en materia de protección de datos, respecto a la figura de Encargado del Tratamiento que ostenta la Diputación, se regulan en el ANEXO del presente reglamento. Las condiciones y obligaciones establecidas en el mismo serán aceptadas por parte de la Entidad Local en el momento de solicitar este servicio.

Artículo 15. Deber de secreto y confidencialidad

La información, datos o especificaciones que pueda tener conocimiento la Diputación, o el personal de su servicio, así como a los que hayan accedido en ejecución del servicio, deberán ser consideradas por ésta como confidenciales, no pudiendo ser objeto, total o parcial, de publicaciones, copia, utilización, cesión o préstamo a terceros.

Por Información confidencial se entiende toda aquella información sea escrita, oral, pictórica, electrónica o de cualquier otra clase, así como muestras, ejemplares, características de cualquier tipo, especificaciones técnicas o cualquier otro tipo de información técnica, así como procesos productivos, fórmulas, estrategias



comerciales, know-how, derechos de propiedad intelectual y/o industrial, operaciones, ciudadanos, información comercial y de marketing, que la Entidad Local haya facilitado de cualquier forma, ya sea escrita u otra, a la Diputación, incluida la información obtenida, de la que haya podido disponer, de la que haya conocido o pueda conocerse en un futuro por la Diputación, directa o indirectamente, en ejecución de los trabajos encargados por la Entidad Local a ésta a través del presente servicio.

La Diputación y el personal a su servicio adquieren la obligación fiel de custodiar cuidadosamente la información, documentación o datos de los que se le haga entrega para la realización de los trabajos objeto del servicio, y con ello el compromiso de que los mismos no lleguen bajo ningún concepto a poder de distintas personas. La Diputación y el personal a su servicio no podrán acceder a aquellas informaciones, datos y documentos no directamente relacionados con el objeto del servicio.

En particular, el personal de la Diputación tendrá la obligación de guardar secreto profesional respecto a los datos de carácter personal, obrantes en soportes o documentos, ficheros automatizados y no automatizados, titularidad de la Entidad Local.

En definitiva, el personal de la Diputación deberá guardar la máxima confidencialidad y secreto profesional sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y, especialmente, sobre los datos de carácter personal. Esta obligación persistirá aun después de haber finalizado la prestación del servicio.

Es obligación de la Diputación de Castellón comunicar este deber a su personal, así como cuidar de su cumplimiento.

CAPITULO V.- DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD

Artículo 16. Medidas de seguridad adoptadas por la Diputación.

La Diputación tomará las medidas de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de la información almacenada en sus servidores de acuerdo con la normativa vigente, así como a las futuras disposiciones legales que, en materia de protección de datos de carácter personal puedan aprobarse.

La Diputación de Castellón tratará los datos de las solicitudes conforme a las instrucciones de la Entidad Local, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el presente proyecto, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

La Diputación establecerá las medidas técnicas y organizativas, necesarias para garantizar el nivel de seguridad adecuado al riesgo existente que, en su caso, incluyan, entre otros:

- a) La seudoanonimización y el cifrado de datos personales;
- b) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y

- resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento;
- c) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico;
 - d) Un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

Las medidas de seguridad que deberá adoptar la Diputación serán conforme a las exigidas a la Administración pública, en virtud del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENS). En concreto, serán las medidas de carácter organizativo, operacional y de protección recogidas en el Anexo II del citado Real Decreto, sin perjuicio de adoptar también estándares y buenas prácticas del sector de la seguridad de la información [de forma enunciativa y no limitativa, estándares de la serie de normas ISO/IEC 2700; el código de Buenas Prácticas de Seguridad de la Información del Information Security Forum (ISF)].

Asimismo, la Diputación atenderá a las medidas recogidas por el Decreto 66/2012, de 27 de abril, del Consell, por el que se establece la política de seguridad de la información de la Generalitat y la Orden 19/2013, de 3 de diciembre, de la Diputación de Castellón de Hacienda y Administración Pública, por la que se establece las normas sobre el uso seguro de medios tecnológicos en la Administración de la Generalitat.

CAPITULO VI.- DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 17. Solicitudes para la prestación de servicio de infraestructura segura de comunicaciones.

La adhesión en forma a este servicio, que supone la aceptación de su inclusión por parte de la Diputación, se podrá realizar a través del trámite electrónico dispuesto para ello en el Servicio de Innovación y Administración Pública del Catálogo de Trámites de la sede electrónica de la Diputación (<https://dipcas.sedelectronica.es>).

Las adhesiones se podrán realizar a partir del día siguiente de la publicación en el B.O.P., no existiendo plazo máximo para la adhesión mientras el servicio esté vigente.

Este servicio se prestará por los propios servicios internos de la Diputación, salvo que por la naturaleza de la cuestión planteada, se exija de técnicos ajenos a la misma.

En atención al volumen de solicitudes estas serán tramitadas prioritariamente atendiendo a los municipios de una menor capacidad económica y de gestión, entendiéndose como tales a los de menor población.

Los servicios serán gratuitos para los solicitantes, salvo que se acuerde otra cosa en el correspondiente Convenio u Ordenanza fiscal reguladora de la tasa precedente.

Artículo 18. Incorporación de nuevos servicios

Durante el plazo de vigencia de este reglamento, aprovechando la infraestructura segura de comunicaciones, se podrán incluir aquellos nuevos servicios relacionados con el objeto del presente reglamento y que se consideren de interés para las Entidades Locales, manteniendo las condiciones generales de la prestación del servicio descritas en el presente documento.

Artículo 19. Extinción del servicio

La Entidad Local podrá dejar sin efecto el servicio en cualquier momento. La cesación requerirá la adopción de la correspondiente resolución por el órgano competente de la Entidad Local y producirá efectos en el plazo que se disponga, el cual no será, sin embargo, inferior a cinco días, contado desde la notificación de aquella resolución.

En caso de que la Entidad Local no diese cumplimiento de las obligaciones que le corresponden o imposibilita a la Diputación para que pueda llevar a cabo el servicio, la Diputación de Castellón lo podrá dejar sin efecto. La denuncia producirá efectos en el plazo que se acuerde, el cual no será, sin embargo, inferior a 30 días, contados desde el día siguiente de la notificación del acuerdo.

La Diputación devolverá todos los datos una vez finalice la prestación del servicio y suprimirá las copias existentes, adoptando las medidas de seguridad pertinentes para evitar el acceso, recuperación o restauración por parte de terceros, a menos que se requiera la conservación de los datos personales en virtud de disposición legal.

Artículo 20. Financiación

Se financiarán con cargo a los Presupuestos de la Diputación de Castellón el conjunto de actividades que conlleva este servicio.

Artículo 21. Organización del servicio y Centro gestor responsable

De acuerdo con lo establecido en el artículo 27 del Reglamento por el que se regula el Servicio de asistencia administrativa, jurídica, económica y técnica a las entidades locales de la provincia de Castellón (BOP nº 24 de 24 de febrero de 2018) corresponderá al Servicio de Administración e Innovación Pública el desempeño de las funciones a que se refieren este Reglamento, tanto en lo relativo a la organización como en la gestión de las funciones.

Disposición Adicional Primera. Habilitación para su desarrollo

Se habilita a la Presidencia para que adopte las medidas organizativas necesarias que permitan el desarrollo de las previsiones del presente Reglamento y pueda desarrollar o modificar los aspectos técnicos que sean convenientes por motivos de normalización, interoperabilidad o, en general, adaptación al desarrollo tecnológico, así como para aprobar cuantas disposiciones de desarrollo sean precisas para su mejor



aplicación.

Disposición Adicional Segunda. Disponibilidad presupuestaria

La prestación de los servicios mencionados en el presente reglamento, y aquellos que a posteriori se puedan incorporar al mismo, estarán condicionados a la disponibilidad presupuestaria y priorizando siempre a las Entidades con menor capacidad de recursos.

Disposición Final Única. Entrada en vigor

El presente Reglamento, tras su aprobación definitiva, se publicará en el Boletín Oficial de la Provincia, y no entrará en vigor hasta que se haya publicado íntegramente su texto y haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2, de conformidad con el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, permaneciendo en vigor hasta su modificación o derogación expresa.

ANEXO: DEL TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL, RESPONSABILIDAD DE LA ENTIDAD LOCAL POR PARTE DE LA DIPUTACIÓN DE CASTELLÓN

REUNIDOS

De una parte, la Entidad Local que se adhiere al presente servicio, en calidad de Responsable del Tratamiento de los datos de carácter personal objeto de flujo.

Y, de otra, la Excm. Diputación Provincial de Castellón, en calidad de Encargada del Tratamiento, desarrollando la puesta a disposición de forma integral, de una infraestructura de comunicaciones que enlace la red de dichas Entidades con la Red SARA, a través de la red de la Diputación, convirtiendo la infraestructura en una red segura de referencia para el posterior suministro de nuevos servicios.

CONTRATO DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO RESPECTO AL SERVICIO DE SUMINISTRO DE UNA INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES SEGURA PARA LAS ENTIDADES LOCALES DE LA PROVINCIA DE CASTELLÓN.

Ambas partes se declaran, según intervienen, con capacidad suficiente para suscribir el presente **ANEXO**, y puestas previamente de acuerdo,

MANIFIESTAN

- I.- Que la Diputación de Castellón, en calidad de Encargada del Tratamiento, presta el servicio de una infraestructura segura de comunicaciones.
- II.- Que para la prestación del servicio la Diputación realiza tratamiento de datos de carácter personal por cuenta de la Entidad Local.
- III.- Que de conformidad con el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos o RGPD) y con el artículo 33 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, a través del presente se definen las obligaciones y responsabilidades que asume el Encargado en el tratamiento de los datos de carácter personal, con arreglo a las siguientes:

ESTIPULACIONES

Primera. - Objeto del encargo de tratamiento

Mediante las presentes cláusulas se habilita al Encargado del tratamiento, para tratar por cuenta del Responsable de tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para la prestación del servicio de gestión y mantenimiento de la infraestructura de comunicaciones en las EELL que lo hayan solicitado, así como el desarrollo y control del/los servicio/s desarrollados y, en su caso, remisión de información sobre las incidencias relacionadas con aquéllos.

A lo largo de la ejecución de este reglamento se desarrolla la puesta a disposición de forma integral, de una infraestructura de comunicaciones que enlace la red de dichas Entidades con la Red SARA, a través de la red de la Diputación, convirtiendo la infraestructura en una red segura de referencia para el posterior suministro de nuevos servicios.

Asimismo, durante el plazo de vigencia de este reglamento, se podrán incluir aquellos nuevos servicios que se consideren de interés para las Entidades Locales, manteniendo las condiciones generales de la prestación del servicio descritas en el presente documento.

Queda terminantemente prohibida la aplicación o utilización de los datos de carácter personal objeto de tratamiento para fines distintos a los aquí previstos, salvo autorización expresa manifestada por escrito por el Responsable del Tratamiento.

Se prohíbe, asimismo, la comunicación de los datos objeto de tratamiento, ni siquiera para su conservación a otras personas, salvo las cesiones legalmente establecidas y las que resulten necesarias para el cumplimiento de las finalidades de la relación contractual.

Segunda. - De los datos de carácter personal a tratar por el Encargado

El Encargado podrá tratar datos de carácter personal de los siguientes tipos o categorías:

- **Datos identificativos** [Nombre y Apellidos, DNI, Nº SS, Dirección, Teléfono, Firma/Huella, Imagen/Voz]
- **Datos de características personales** [Datos de estado civil; Edad; Datos de familia; Sexo; Fecha de nacimiento; Nacionalidad; Lugar de nacimiento; Idioma]
- **Datos de circunstancias sociales** [Aficiones y estilo de vida; Pertenencia a clubes, asociaciones]
- **Datos académicos y profesionales** [Formación; Titulaciones; Expediente Académico; Experiencia profesional; Pertenencia a colegios o asociaciones]

profesionales]

- **Datos detalle de empleo** [Cuerpo/Escala; Categoría/grado; Puestos de trabajo; Datos no económicos de nómina; Historial del trabajador]
- **Datos económico-financieros y de seguros** [Ingresos, rentas; Inversiones, bienes patrimoniales; Créditos, préstamos, avales; Datos bancarios; Planes de pensiones, jubilación; Datos económicos de nómina; Datos deducciones impositivas/impuestas; Seguros; Hipotecas; Subsidios, beneficios; historial créditos; Tarjetas crédito]
- **Datos de transacciones** [bienes y servicios suministrados por el afectado; bienes y servicios recibidos por el afectado; transacciones financieras; compensaciones/indemnizaciones]

Atendiendo a las características del servicio prestado por la Diputación, así como al conjunto de herramientas de las que disponen las Entidades Locales para el desempeño de sus funciones y competencias, no está previsto que la Diputación, en calidad de Encargada del Tratamiento, tenga acceso a datos personales de categorías especiales: origen étnico o racial, las opiniones políticas, convicciones religiosas o filosóficas, afiliación sindical, datos genéticos, datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física, datos relativos a la salud o a la vida sexual o las orientaciones sexuales de una persona física.

En este sentido, las Entidades Locales disponen de distintos gestores documentales digitales en sus sistemas de información, previstos para elaborar, almacenar y gestionar los expedientes documentales que desarrolle el personal de la Entidad, y es por ello que no se debería conservar esta documentación en el almacenamiento local de los dispositivos digitales.

En consecuencia, la Diputación en el desarrollo de la prestación del servicio de infraestructura segura de comunicaciones no prevé que se pueda almacenar esta tipología de datos (de categoría especial). Asimismo, prevé implantar medidas de apoyo informativas que resulten necesarias dirigidas a las Entidades Locales con el objetivo de informar de ello a su personal. En el supuesto de que las Entidades Locales almacenen documentación que contenga esta tipología de datos personales, la Diputación seguirá aplicando las medidas de seguridad previstas desde un inicio, contempladas para las tipologías de datos mencionados anteriormente, no introduciendo medidas adicionales correspondientes a este nivel de sensibilidad. Será responsabilidad de la propia Entidad Local el tratamiento que se realice de los datos de categoría especial almacenados en la infraestructura segura de comunicaciones.

Tercera. - Deber de confidencialidad y secreto profesional.

El personal que actúe bajo las directrices del Encargado del Tratamiento tiene el deber de guardar confidencialidad y, en su caso, secreto profesional, respecto a la información de carácter personal objeto de tratamiento. Esta obligación será exigible al personal, aun después de haber cesado su relación con el Encargado de Tratamiento.

Además, será obligación del Encargado de Tratamiento comunicar y exigir a su



personal el cumplimiento del deber de confidencialidad o secreto profesional, así como el resto de condiciones y términos fijados en el presente contrato. Garantizará, en su caso, la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

Cuarta. - Seguridad de los datos.

El Encargado de Tratamiento atenderá a cuantas instrucciones de seguridad queden establecidas en el presente reglamento, así como las que pueda transmitir el Responsable del tratamiento, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como los riesgos de probabilidad variables para los derechos y las libertades de las personas físicas.

El Encargado de Tratamiento establecerá las medidas técnicas y organizativas, necesarias para garantizar el nivel de seguridad adecuado al riesgo existente que, en su caso, incluyan, entre otros:

- a) El cifrado de datos personales;
- b) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento;
- c) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico;
- d) Un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

En cualquier caso, el Encargado de Tratamiento adoptará las medidas de seguridad, técnicas y organizativas, apropiadas para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar en su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico natural.

Las medidas de seguridad que deberá adoptar el Encargado de Tratamiento serán conforme a las exigidas a la Administración pública, en virtud del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENS). En concreto, serán las medidas de carácter organizativo, operacional y de protección recogidas en el Anexo II del citado Real Decreto, sin perjuicio de adoptar también estándares y buenas prácticas del sector de la seguridad de la información [de forma enunciativa y no limitativa, estándares de la serie de normas ISO/IEC 2700; el código de Buenas Prácticas de Seguridad de la Información del *Information Security Forum* (ISF)].

Quinta. - Colaboración

El Encargado de Tratamiento pondrá a disposición del Responsable de Tratamiento

toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente contrato, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del Responsable de Tratamiento o de otro auditor autorizado por el Responsable de Tratamiento.

En su caso, el Encargado del Tratamiento colaborará en el supuesto de tener que efectuar una notificación de violaciones de datos a las Autoridades de Protección de Datos y, en su caso, la comunicación a los interesados.

La comunicación se efectuará sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 48 horas, y a través de correo electrónico, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente: a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados. b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información. c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales. d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos. Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

El Encargado de Tratamiento también colaborará en la realización de las evaluaciones de impacto relativa la protección de datos y, en su caso, la realización de consultas previas. En todo caso, el Encargado del Tratamiento colaborará con el Responsable del Tratamiento ante cualquier requerimiento hecho por la autoridad competente en relación al tratamiento de datos personales encomendado.

No obstante, si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.

Sexta. - Ejercicio de derechos por los interesados.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y, en su caso, limitación, portabilidad u oposición se ejercerán por los interesados ante el Responsable del Tratamiento.

Si el Encargado del Tratamiento recibiese una petición de ejercicio de derechos deberá informar inmediatamente al interesado o afectado de la identidad del Responsable del Tratamiento, para que aquél se dirija al mismo. La comunicación

debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

Séptima. - Deber de devolución y no conservación.

A elección del Responsable de Tratamiento, el Encargado de Tratamiento suprimirá o devolverá todos los datos personales una vez finalice la prestación de los servicios de tratamiento, y suprimirá las copias existentes a menos que se requiera la conservación de los datos personales en virtud de disposición legal.

Aquellos datos que no se devuelvan, deberán destruirse adoptando las medidas de seguridad pertinentes para evitar el acceso, recuperación o restauración por parte de terceros.

Octava. - Subcontratación.

El Responsable de Tratamiento apodera al Encargado de Tratamiento para que subcontrate, en nombre y por cuenta del primero, el tratamiento de los datos.

A estos efectos, el Encargado de Tratamiento deberá informar previamente al Responsable de Tratamiento de la identidad y datos de contacto de la persona/s física/s o jurídica/s a la cual pretende él subcontratar, una parte o la totalidad, de los tratamientos.

La validez del apoderamiento del Responsable queda sujeta a la firma de un contrato escrito entre el Encargado de Tratamiento y el Subcontratista, que recoja términos análogos a los previstos en este contrato. En todo caso, el Encargado de Tratamiento deberá entregar al Responsable del Tratamiento una copia del contrato suscrito.

Novena. - Responsabilidad.

En el caso de que el Encargado de Tratamiento destine los datos a finalidad distinta de las señaladas, los comunique o utilice incumpliendo las estipulaciones del presente contrato, será considerado a todos los efectos, Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente ante las autoridades competentes.

Décima. - Duración.

El presente Anexo entrará en vigor desde la solicitud del servicio de infraestructura segura de comunicaciones y permanecerá vigente mientras dure la prestación de servicios que motiva la formalización del mismo.

Undécima. - Legislación y jurisdicción.

El presente Anexo se regirá e interpretará conforme a la legislación española en todo



aquello que no esté expresamente regulado, sometiéndose las partes, para las controversias que pudieran surgir en relación al mismo, a la competencia de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Castelló de la Plana, con renuncia a cualquier otro fuero que les pudiera corresponder.

Y en prueba de conformidad, las partes suscriben el presente Anexo, a través de la adhesión en forma a este servicio.