

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS QUE FORMULA EL GRUPO MUNICIPAL DE ADELANTE SEVILLA ANTE LA COMISIÓN DE COMISIÓN DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN DEL GOBIERNO, RELATIVA A LAS AYUDAS DE GARANTIA ALIMENTARIA**

**PREGUNTA**

¿Qué cambios se han realizado en el contrato del 010 para reforzar la atención de cara a la crisis sanitaria?

No se ha producido cambios en el contrato.

El servicio de atención telefónica municipal 010, según los pliegos, es el “servicio de atención telefónica a través del número de marcación reducida 010 y/o cualquiera de los números de teléfono que se determinen en cada momento; así como las llamadas derivadas de otros servicios de atención telefónica del Ayuntamiento y las empresas integrantes de la CEMS y aquéllos otros de atención directa que esta Administración puedan poner en funcionamiento durante el transcurso de la ejecución del presente contrato, además de realizar la asistencia técnica para la tramitación telemática con el fin de asesorar y guiar a los usuarios en la tramitación telemática, realizando un seguimiento de los datos y pasos necesarios para la correcta gestión de sus peticiones evitando desplazamientos innecesarios”

Esto ha implicado tener un refuerzo por parte del adjudicatario del servicio, en casi un 50 % la actividad y el personal de la línea para la atención ciudadana 010, al incrementarse la tramitación telemática municipal en detrimento de la presencial, como consecuencia de las distintas medidas de prevención para frenar la pandemia del coronavirus y ante la también creciente demanda de información que se está registrando a lo largo de esta crisis sanitaria.

¿Cómo se han gestionado los datos recopilados por el 010 de las peticiones que solicitaban intervención de los Servicios Sociales?

Los datos se recopilan en el momento que el ciudadano llama por primera vez para solicitar los servicios. Los datos se tramitan a través de un Service Desk (la aplicación denominada TCALL, se almacena en servidores alojados en CPD de la

Código Seguro De Verificación:	FNKJID0iLxR7WWHpQnb7kw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Jose Antonio Del Rey Fernandez	Firmado	30/09/2020 09:14:49
Observaciones		Página	1/3
Url De Verificación	<a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/FNKJID0iLxR7WWHpQnb7kw==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/FNKJID0iLxR7WWHpQnb7kw==</a>		



empresa adjudicataria que cumplen con la categoría Tier 4 situados en territorio nacional). Cada vez que un ciudadano vuelve a demandar un servicio de asistencia social a través del 010 Service Desk/TCALL, identifica directamente al usuario solicitante.

¿Qué datos de carácter personal se recopilaban por el 010 en estos casos?

Los datos que se recogen son los siguientes: DNI, edad, teléfono y dirección, así como el número y edades de los miembros de su unidad familiar, cuando el interesado los facilita y procede. Cuando el ciudadano realiza una demanda se le añade una de las siguientes categorías según la solicitud: Alimentación; Gas; Alquiler; Luz; Otros.

¿Cómo se han traspasado dichos datos a los diferentes centros de Servicios Sociales para la gestión de dichas ayudas?


Los datos recogidos diariamente se envían a Servicios Sociales para que desarrollen el tratamiento y gestión.

¿Se han aplicado algunas medidas de seguridad, con arreglo a lo dispuesto en la legislación vigente, de forma especial por parte del 010 ante estos casos? ¿Cuáles?

El adjudicatario de los servicios del contrato de servicios de atención telefónica a la ciudadanía "Teléfono de información municipal 010 (N.º Expediente 2016/001195), aplica las medidas de seguridad previstas en la Certificación ISO/IEC 27001 AENOR de Gestión de Seguridad de la Información, ya que cuenta con el mencionado certificado. El adjudicatario utiliza servidores CPD que cumplen con la categoría Tier 4. Los equipos no disponen de puertos de salida para la extracción de datos por medios electrónicos. El acceso al gestor TCALL se realiza mediante identificación del usuario y contraseña única de cada gestor adscrito al servicio, así como otras medidas de seguridad técnicas y organizativas.

¿Qué medidas de seguridad, con arreglo a lo dispuesto en la legislación vigente, se han implementado por parte de la Cruz Roja para dar cumplimiento?


Cruz Roja ha tratado los datos cumpliendo escrupulosamente la LOPD, una vez que los ciudadanos autorizaban a las UTS el tratamiento de sus datos personales, para facilitárselos al gestor, como adjudicatario del servicio de los servicios sociales en materia alimentaria.

Código Seguro De Verificación:	FNKJID0iLxR7WWHpQnb7kw==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Jose Antonio Del Rey Fernandez	Firmado	30/09/2020 09:14:49	
Observaciones		Página	2/3	
Url De Verificación	<a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/FNKJID0iLxR7WWHpQnb7kw==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/FNKJID0iLxR7WWHpQnb7kw==</a>			

¿A quién corresponde el control de los datos recopilados por el 010 en base al Reglamento General de Protección de Datos?

Para el servicio de atención Telefónica a la ciudadanía “Teléfono de información municipal 010”, se realiza al adjudicatario un encargo de tratamiento de datos, siendo el Ayuntamiento de Sevilla el responsable del tratamiento de los datos, en cumplimiento de la LOPD.

EL COORDINADOR GENERAL DE ALCALDIA

Código Seguro De Verificación:	FNKJID0iLxR7WWHpQnb7kw==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Jose Antonio Del Rey Fernandez	Firmado	30/09/2020 09:14:49	
Observaciones		Página	3/3	
Url De Verificación	<a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/FNKJID0iLxR7WWHpQnb7kw==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/FNKJID0iLxR7WWHpQnb7kw==</a>			