

INFORME SOBRE CENSO Y CAMPAÑA DE OFRECIMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES A LOS MAYORES EN SOLEDAD Y/O CON PERSONAS DEPENDIENTES POR PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.¹

COMPETENCIAS MUNICIPALES EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES.

El contenido de la propuesta contenida en una determinada Moción, aprobada por el Ayuntamiento pleno en su día, en una de sus sesiones ordinarias, entraría dentro de las competencias propias que la legislación vigente atribuye a los municipios de la Comunidad Autónoma, y en especial al Ayuntamiento de Zaragoza, que tiene una legislación especial como Capital de Aragón. Ya expuesto ampliamente en los informes de la **Asesoría Jurídica**, véanse las siguientes disposiciones:

1º.-La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LRBRL) en su artículo 26.1 c) establece en forma de mandato imperativo que *“Los Municipios con población superior a 20.000 habitantes deberán prestar, en todo caso, los servicios siguientes: evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social”*

2º.-La Ley 10/2017, de 30 de noviembre, de Régimen especial del municipio de Zaragoza como capital de Aragón, en su artículo 33.1 relativo a la competencia propia de Servicios sociales, establece en forma de mandato imperativo que *“El municipio de Zaragoza, en el marco del Sistema Público de Servicios Sociales, ejercerá como propias las siguientes competencias en materia de servicios sociales:*

a) Estudio y detección de las necesidades sociales en su término municipal.
c) Gestión de las prestaciones básicas de información, valoración, diagnóstico y orientación social, de ayuda a domicilio y teleasistencia de naturaleza complementaria, de intervención familiar y....., de apoyo a personas cuidadoras, de atención de urgencias sociales,..... y de prevención e inclusión social.

f) Evaluación e información de *situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social.*

i) Cobertura de las necesidades sociales básicas en situaciones de emergencia”.

3º.-La Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, en su artículo 48.1 enumera las competencias de los municipios. Entre ellas:

¹ Redactado a instancia de Servicios Sociales Comunitarios. Área de Acción Social y Familia.

- a) *Estudiar y detectar las necesidades sociales en su ámbito territorial.*
- b) *Elaborar los planes de actuación local en materia de servicios sociales.*
- g) *Cualquier otra que afecte a su círculo de intereses y no esté atribuida a otras Administraciones públicas.*

Si superan los veinte mil habitantes ejercerán también en dicho ámbito territorial iguales competencias que las asignadas a las comarcas².

4º.-El Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el **Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón** hace referencia expresa en su artículo 11 a los **catálogos complementarios aprobados por municipios**:

1. *Aquellos municipios de más de veinte mil habitantes que constituyan área básica de servicios sociales, en el ámbito de sus competencias, pueden aprobar catálogos propios, complementarios al Catálogo autonómico de Servicios Sociales, en los que necesariamente deben garantizarse el conjunto de prestaciones comunes del Sistema Público de Servicios Sociales que les resulten de aplicación.*

2. *Dichos **catálogos** pueden incorporar prestaciones o modalidades de prestación adicionales a las previstas en el Catálogo de Servicios Sociales, cuya financiación correrá, en todo caso, a cargo de la correspondiente entidad.*

4. *Con independencia de los requisitos de aprobación a que se encuentren sujetos dichos Catálogos municipales, una vez aprobados han de ser objeto de publicación en el BOA, a efectos de su publicidad y conocimiento general”.*

5º.-Deben tenerse en cuenta asimismo el contenido del **INFORME ESPECIAL de la MESA DEL JUSTICIA DE ARAGON sobre MAYORES EN SOLEDAD NO ELEGIDA**, y la **ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN SOCIAL PARA LAS PERSONAS MAYORES EN ARAGÓN** elaborada por el **Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS)**, dependiente del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, documentos muy clarificadores al respecto, que van en la línea de la Moción plenaria objeto de análisis.

2 Artículo 47.

d) *El análisis de las necesidades sociales del municipio, y la elaboración del plan municipal de acción social, de acuerdo con las directrices del Plan Estratégico de Servicios Sociales.*

b) *Elaboración y aprobación de los planes, programas y catálogo y demás instrumentos necesarios para la ordenación de sus servicios sociales, con sujeción a los criterios establecidos en los instrumentos aprobados por el Gobierno de Aragón.*

c) *Gestión de programas de atención integral o sectorial, entre otros los de atención a personas mayores, preservación familiar, cooperación social y voluntariado social.*

f) *Cobertura de las necesidades sociales básicas en situaciones de emergencia.*

LA UTILIZACIÓN DE LOS DATOS DEL PADRÓN (PMH) EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS SOCIALES.

¿Puede la Administración municipal utilizar los datos del padrón (PMH) para fomentar el conocimiento y la utilización de las prestaciones que otorgan los Servicios Sociales?

El Padrón municipal de habitantes (PMH), regulado por la Ley de Régimen Local (LRBRL), se concibe como un registro administrativo donde constan los datos de los vecinos de un municipio. Estos datos constituyen prueba de la residencia en el municipio y del domicilio habitual en el mismo. Por otra parte, el artículo 69.1 de la LRBRL impone a las Corporaciones locales la obligación de facilitar la más amplia información sobre su actividad y la participación de todos los ciudadanos en la vida local, pudiendo el Municipio promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal (artículo 25.1 LRBRL), correspondiendo al Alcalde la representación del Ayuntamiento (artículo 2.1.b). En consecuencia, y atendiendo a la obligación legal referida a los efectos de fundamentar la licitud del tratamiento de estos datos en base a lo dispuesto en el RGPD, se pueden utilizar los datos del PMH para fomentar el conocimiento y la utilización de las prestaciones que otorgan los servicios sociales en la medida de las funciones descritas en el artículos 25 y 69 de la LRBRL, y la normativa sectorial de Acción Social que atribuye competencias a los municipios. No obstante lo anterior, para el uso de otros tratamientos diferentes del Padrón para las actividades descritas anteriormente, será necesario que la finalidad esté prevista legalmente o que los ciudadanos hayan consentido previamente.

Confirmando los argumentos aportados por **la Asesoría Jurídica**: *“la utilización de aquellos datos del padrón necesarios para el cumplimiento eficaz de una competencia municipal es una finalidad compatible con el uso principal del padrón. “Tanto la legitimidad de la finalidad perseguida como la idoneidad de la medida en relación con la antedicha finalidad, y su necesidad han quedado aclaradas pues es necesario obtener el dato de que las personas mayores de cierta edad que se determinará son las únicas residentes empadronadas en una vivienda o domicilio”. “El acceso a los datos censados resulta pertinente, necesario y proporcionado en relación con la finalidad que ha justificado el acceso, quedando patente que la consulta o tratamiento de datos lo es a fines estadísticos”.*

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR OBLIGACIÓN LEGAL, INTERÉS PÚBLICO O EJERCICIO DE PODERES PÚBLICOS³.

Basándonos en los anteriores argumentos podemos afirmar que el tratamiento de los datos de las personas mayores que sean contactadas y comunicadas puede considerarse fundado en el cumplimiento de una obligación legal exigible al responsable (Ayuntamiento), basado en una norma con rango de ley, que puede determinar las condiciones generales del tratamiento y los tipos de datos objeto del mismo así como las cesiones que procedan como consecuencia del cumplimiento de la obligación legal. Dicha norma puede igualmente imponer condiciones especiales al tratamiento, tales como la adopción de medidas adicionales de seguridad u otras establecidas en el Reglamento (UE).

También según la LOPD, el tratamiento de datos personales solo puede considerarse fundado en el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable (entidad local), cuando deriva de una competencia atribuida por una norma con rango de ley (LRBRL y legislación sectorial).

TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN AL AFECTADO (INTERESADO) DESTINATARIO DE LA COMUNICACIÓN MUNICIPAL⁴.

Ya que los datos personales han sido obtenidos del afectado vía empadronamiento (PMH), el responsable del tratamiento (Ayuntamiento) puede cumplir su obligación legal, y dar cumplimiento al deber de información establecido en el Reglamento (UE), facilitando al afectado la siguiente información mínima básica, e indicándole una dirección electrónica u otro medio que permita acceder de forma sencilla e inmediata a la restante información:

- a) La identidad del responsable del tratamiento y de su representante, en su caso.
- b) La finalidad del tratamiento.
- c) La posibilidad de ejercer los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679.

³ Artículo 8 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

⁴ Artículo 11 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Si los datos obtenidos del afectado fueran a ser tratados para la elaboración de perfiles, la información básica comprenderá asimismo esta circunstancia. En este caso, el afectado debe ser informado de su derecho a oponerse a la adopción de decisiones individuales automatizadas que produzcan efectos jurídicos sobre él o le afecten significativamente de modo similar, cuando concorra este derecho de acuerdo con lo previsto en el Reglamento (UE).

TRATAMIENTO BASADO EN EL CONSENTIMIENTO DEL AFECTADO⁵.

El consentimiento del afectado es, según el Reglamento (UE), *toda manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca* por la que este acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa, el tratamiento de datos personales que le conciernen. Es importante destacar que *“cuando se pretenda fundar el tratamiento de los datos en el consentimiento del afectado para una pluralidad de finalidades será preciso que conste de manera específica e inequívoca que dicho consentimiento se otorga para todas ellas”*.

EL REGISTRO DE TRATAMIENTO DE ACTIVIDADES (RAT).

Dado que el **Registro de Actividades** es una figura obligatoria dentro de la organización del responsable para garantizar la protección de datos y el ejercicio de los derechos del afectado, esta actividad contenida en la Moción plenaria se incorporaría al RAT con la siguiente ficha informativa de datos estructurados:

ACTIVIDAD DE TRATAMIENTO:

CAMPAÑA MUNICIPAL DE OFRECIMIENTO ASISTENCIA SS.SS. A PERSONAS MAYORES DE 65 AÑOS EN SOLEDAD O CON DEPENDIENTES.

- **RESPONSABILIDAD:**
 - **Responsable del Tratamiento:** Ayuntamiento de Zaragoza
 - **Unidad/Departamento Responsable:** Área de Acción Social y Familia.
- **FINES DEL TRATAMIENTO:** Ofrecimiento por carta personal del Alcalde a personas mayores solas o con dependientes de los servicios sociales que el Ayuntamiento de Zaragoza pone a su disposición dentro de la cartera o catálogo de servicios de su competencia.
- **BASE JURÍDICA:**

⁵ Artículo 6 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

- Artículos 6.1. e) RGPD y 8 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los Derechos digitales: **Cumplimiento de una misión realizada en interés público**, derivada de una competencia atribuida por una norma con rango de ley.
- **LEGITIMACIÓN:**
 - Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales: **Cumplimiento de una misión realizada en interés público**, derivado de una competencia atribuida por una norma con rango de ley.
 - Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón. Artículo 48. Competencias de los ayuntamientos.
 - Ley 10/2017, de 30 de noviembre, de Régimen especial del municipio de Zaragoza como capital de Aragón. Artículo 33.
 - Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón
 - Ordenanzas y Reglamentos municipales en materia de servicios de Acción Social.
 - Moción plenaria aprobada por Ayuntamiento el 29 de mayo de 2020.
- **CATEGORÍAS DE INTERESADOS:** Personas mayores de los 65 años, empadronadas y residentes en Zaragoza, según el PMH, posibles beneficiarios de los servicios sociales que presta el Ayuntamiento.
- **CATEGORÍAS DE DATOS:**
 - Datos Identificativos: Nombre y apellidos, nacionalidad, domicilio, teléfono fijo o móvil, correo electrónico, DNI o documento de identificación equivalente del solicitante.
 - Categorías Especiales de Datos: No están previstos
 - Características Personales: Fecha nacimiento, Género.
 - Circunstancias Sociales: No están previstos
 - Académicos y Profesionales: No están previstos
- **CATEGORÍAS DE DESTINATARIOS:** No están previstos
- **TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES:** No están previstos
- **PLAZO DE CONSERVACIÓN:** Los datos personales proporcionados en soporte papel o en documento electrónico se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad legal para la que se recaban, y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de la finalidad, cumpliendo al menos con el tiempo necesario de conservación de la información, además de los periodos establecidos en la normativa de archivos y documentación. Una vez

finalizado el uso previsto en su tratamiento serán destruidos adoptando las correspondientes medidas de seguridad.

- **MEDIDAS DE SEGURIDAD:** Las medidas de seguridad implantadas garantizarán la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento que resulten apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo del tratamiento, en los términos exigidos por el artículo 32 del RGPD. Se tendrán en cuenta las adoptadas por la **Unidad de Estadística y Gestión Padronal (PMH)**, y el **Servicio de Redes y Sistemas**.
- **ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO:**
 - Servicio gestor (**Servicios Sociales Comunitarios**), dependiente orgánicamente del **Área de Acción Social y Familia**, según se contiene en el Decreto de la Alcaldía de 25 de junio de 2019, por el que se establece la estructura orgánica de la **Administración del Ayuntamiento de Zaragoza** y se adscriben los organismos públicos municipales.
 - Empresa gestora: No está previsto.
- **DIRECCIÓN PARA EJERCICIO DE DERECHOS:** Servicios Sociales Comunitarios. Área de Acción Social y Familia. Ayuntamiento de Zaragoza. Palacio de los Morlanes. Plaza San Carlos, 4, 50001 Zaragoza. Correo electrónico:@zaragoza.es Teléfono: 976.....

DERECHOS DE LOS AFECTADOS EN EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE LAS PERSONAS MAYORES CONTACTADAS. ¿EN QUÉ CONSISTEN LOS DERECHOS DE LOS AFECTADOS?

Los afectados o interesados, como titulares de sus datos, pueden ejercitar ante la Administración municipal que trate sus datos de carácter personal, los derechos de acceso, rectificación, supresión (“derecho al olvido”), oposición y limitación al tratamiento de los mismos (**DERECHOS del RGPD**):

1.-DERECHO DE ACCESO.

A que el afectado sea informado de:

- Los fines del tratamiento; categorías de datos personales que se traten y de las posibles comunicaciones de datos y sus destinatarios.
- De ser posible, el plazo de conservación de tus datos. De no serlo, los criterios para determinar este plazo.
- Del derecho a solicitar la rectificación o supresión de los datos, la limitación al tratamiento, u oponerse al mismo.
- Del derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de Control.
- Obtener una copia de los datos objeto del tratamiento.
- Si se produce una transferencia internacional de datos, recibir información de las garantías adecuadas.

- De la existencia de decisiones automatizadas (incluyendo perfiles), la lógica aplicada y consecuencias de este tratamiento.
- Debe distinguirse del derecho de acceso de los interesados a los expedientes administrativos que regula la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como del derecho de acceso regulado en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

2.-DERECHO DE RECTIFICACIÓN.

- Rectificar los datos inexactos, y a que se completen los datos personales incompletos, inclusive mediante una declaración adicional.

3.-DERECHO DE SUPRESIÓN (“DERECHO AL OLVIDO”). Con su ejercicio el afectado puede solicitar:

- La supresión de los datos personales sin dilación debida cuando concurra alguno de los supuestos contemplados. Por ejemplo, tratamiento ilícito de datos, o cuando haya desaparecido la finalidad que motivó el tratamiento o recogida.
- No obstante, se regulan una serie de excepciones en las que no procederá este derecho. Por ejemplo, cuando deba prevalecer el derecho a la libertad de expresión e información.

4.-DERECHO A LA LIMITACIÓN DEL TRATAMIENTO. Permite al afectado:

4.1.-Solicitar al responsable que suspenda el tratamiento de datos cuando:

- Se impugne la exactitud de los datos, mientras se verifica dicha exactitud por el responsable;
- El afectado ha ejercitado su derecho de oposición al tratamiento de datos, mientras se verifica si los motivos legítimos del responsable prevalecen sobre el afectado.

4.2.-Solicitar al responsable que conserve tus datos personales cuando:

- El tratamiento de datos sea ilícito y el afectado se oponga a la supresión de sus datos y solicite en su lugar la limitación de su uso;
- El responsable ya no necesita los datos para los fines del tratamiento pero el afectado si los necesite para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones.

5.-DERECHO DE OPOSICIÓN. El afectado puede oponerse al tratamiento:

- Cuando por motivos relacionados con su situación personal, debe cesar el tratamiento de tus datos salvo que se acredite un interés legítimo, o sea necesario para el ejercicio o defensa de reclamaciones.
- Cuando el tratamiento tenga por objeto la mercadotecnia directa.

La **Administración municipal** debe establecer mecanismos visibles, accesibles y sencillos, incluidos medios electrónicos (web municipal), para el ejercicio de derechos. Estos mecanismos, en particular, cuando se trate del ejercicio por medios electrónicos, deben incorporar procedimientos para verificar la identidad de los afectados que los utilizan, así como de la recepción del ejercicio del correspondiente derecho, y su oportuna contestación. Como hemos visto, el **RGPD** introduce nuevos derechos. De ellos, el que puede ejercerse más frecuentemente en el ámbito de la Administración Local es el de limitación del tratamiento: debe suspenderse el tratamiento de datos cuando los ciudadanos soliciten la rectificación o supresión al responsable hasta que se resuelva su solicitud.

Por todo ello cabe **CONCLUIR** al respecto lo siguiente:

PRIMERO.-Sería lícito, y estaría legitimado desde el punto de vista de la protección de datos, dar cumplimiento al contenido de la propuesta inserta en la Moción plenaria, en lo referente a **una CAMPAÑA MUNICIPAL de OFRECIMIENTO de ASISTENCIA en prestaciones de Servicios Sociales a PERSONAS MAYORES DE 65 AÑOS EN SOLEDAD O CON DEPENDIENTES**, obteniendo los datos de forma restrictiva y minimizada del Padrón municipal de Habitantes (PMH), con la colaboración de la **Oficina de Organización y Asuntos Generales**, órgano de quien depende. Campaña que requerirá una carta o comunicación escrita del Excmo. Sr Alcalde, o Consejo/a en quien delegue, a los interesados/as (afectados/as) informándoles del catálogo de prestaciones municipales en materia de servicios sociales de las que pueden ser beneficiarios/as, poniéndoselas a su disposición, y recabando, en su caso, otros datos que puedan aportar voluntariamente, tales como las condiciones de la vivienda, ascensor, calefacción, teléfono, etc., que **Servicios Sociales Comunitarios** considere más necesarios para cumplir el objetivo de la Campaña de atención a personas mayores.

SEGUNDO.-No obstante, tanto el tratamiento de los datos, como la gestión de la actividad, deberán cumplir las siguientes condiciones:

1ª.-Que por los órganos implicados en la gestión de esta actividad: **Servicios Sociales Comunitarios, Unidad de Estadística y Gestión Padronal, y Servicio de Redes y Sistemas** se adopten aquellas medidas de seguridad tanto de índole técnica como de índole organizativo que son necesarias para garantizar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los datos personales obtenidos del PMH, y recabados de los afectados contactados.

En relación con las medidas de seguridad en el ámbito del sector público, en la Disposición adicional 1ª de la Ley Orgánica 3/2018, se señala que los responsables deben aplicar a los tratamientos de datos personales las medidas de seguridad que correspondan de las previstas en el **Esquema Nacional de Seguridad (ENS)**.

2ª.-Que la actividad a desarrollar como servicio a prestar a las personas mayores debe estar inscrita en el **REGISTRO MUNICIPAL DE ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO (RAT)** que gestiona la **Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto**, en la web municipal, con arreglo al modelo de ficha ya cumplimentada, que figura incorporada a este INFORME.

El RGPD regula en su artículo 30 el denominado “**Registro de actividades de tratamiento**” que sustituye la inscripción de ficheros (vigente con la anterior LOPD 15/1999) y establece que cada responsable y, en su caso, el encargado del tratamiento, llevarán un registro de las actividades de tratamiento efectuadas bajo su responsabilidad.

3ª.-La carta o comunicación escrita que se dirija de forma personificada a las personas mayores seleccionadas deberá redactarse en un lenguaje claro y comprensivo, y contemplando el ofrecimiento descriptivo de las prestaciones de servicios sociales que se ponen a su disposición, debe contener necesariamente, desde la óptica de la protección de datos los siguientes aspectos:

a) Debe facilitarse al destinatario/a de la carta como afectado/a la información mínima básica que establece la normativa PD, e indicarle una dirección electrónica u otro medio que permita acceder de forma sencilla e inmediata a la restante información: La identidad del responsable del tratamiento (**Ayuntamiento**) y de la Unidad gestora (**Servicios Sociales Comunitarios**) que va a tratar los datos, detalladamente la finalidad del tratamiento, y la posibilidad de ejercer los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE): acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación del tratamiento, y de no ser objeto de decisiones individualizadas, que sean aplicables a esta actividad, así como los procedimientos para ejercer los derechos.

Si los datos obtenidos fueran a ser tratados para la elaboración de perfiles, la información básica debe comprender asimismo esta circunstancia, explicándola adecuadamente. En este caso, el afectado debe ser informado de su derecho a oponerse a la adopción de decisiones individuales automatizadas

que produzcan efectos jurídicos sobre él o le afecten significativamente en lo sucesivo.

b) Si se recaban mediante la comunicación escrita datos nuevos de las personas mayores no recogidos en el PMH, tal como se describe en la Moción plenaria, deben adoptarse las medidas antes descritas de transparencia e información al afectado, y recabar su consentimiento expreso al respecto.

c) La **EVALUACIÓN DE IMPACTO EN PROTECCIÓN DE DATOS (EIPD)** de 21 de enero de 2021, elaborada por **Servicios Sociales Comunitarios** deberá seguirse como referencia técnica en todo el procedimiento que derive de la ejecución de la actuación programada, especialmente, en la tipología de datos necesarios, riesgos y responsables.

Zaragoza, 15 de febrero de 2021.

EI DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS (DPD)⁶

Fernando Tirado Aznar

⁶ Decreto de la Concejalía delegada de Personal de 19 de diciembre de 2020.