



PLIEGO DE CONDICIONES DEL ENCARGO A NAVARRA DE SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS SA  
(NASERTIC) DEL SERVICIO DE “OFICINA TÉCNICA PARA EL APOYO A LA ADOPCIÓN TECNOLÓGICA  
DEL CRM Y APOYO EN LAS ACCIONES DE COMUNICACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO

## **PLIEGO DE CONDICIONES DEL ENCARGO**

1. CARACTERÍSTICAS.
  2. CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL DESARROLLO DEL TRABAJO ENCARGADO.
  3. PRESUPUESTO.
  4. CONDICIONES JURÍDICO-ADMINISTRATIVAS.
  5. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS.
-

## 1. CARACTERÍSTICAS

|                      |                                            |
|----------------------|--------------------------------------------|
| Servicio proponente: | Servicio de Marketing y Producto Turístico |
| Ente instrumental:   | Navarra de Servicios y Tecnologías SA      |
| Adscrito a:          | Departamento de Cultura, Deporte y Turismo |

### 1.1 OBJETO

El 12 de febrero de 2021 se aprobó el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR), el bloque más importante de los fondos Next Generation que la Unión Europea ha habilitado para promover la recuperación de Europa tras la pandemia de la COVID-19.

La financiación del MRR se ha ejecutado en España en base al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) presentado por el Gobierno de España a la Comisión Europea y aprobado en julio de 2021, que ha incorporado una importante agenda de inversiones y reformas estructurales interrelacionadas para lograr cuatro objetivos transversales: avanzar hacia una España más verde, más digital, más cohesionada desde el punto de vista social y territorial, y más igualitaria.

Para el desarrollo de gran parte de estos fondos, desde el Departamento de Cultura, Deporte y Turismo se articularon varios encargos a la empresa pública y ente instrumental Navarra de Servicios y Tecnologías SA (NASERTIC). Fruto de estos desarrollos, dentro del departamento se han lanzado varias herramientas digitales nuevas.

Es voluntad del departamento continuar con la digitalización del propio departamento tanto a través de evolución e impulso de la adopción de las nuevas tecnologías. En concreto, el asesoramiento y apoyo en la implantación dentro del departamento de la herramienta CRM, así como en las tareas de apoyo en la difusión y comunicación.

En concreto el sistema CRM (Customer Relationship Management) global permite la integración de todos los puntos de contacto con los agentes de interés de turismo, facilitando un análisis integral de las interacciones. Este sistema busca optimizar las acciones de marketing, mejorar la relación con las empresas turísticas y maximizar la eficacia de las estrategias de promoción.

Los agentes de interés de turismo serán, principalmente, las empresas turísticas (profesionales del turismo), agentes turísticos (organizadores de viajes y medios de comunicación especializados) y el propio turista (a través de las comunicaciones y atención hacia el propio turista), por tanto, el CRM tiene como objetivo centralizar y gestionar toda la información de los turistas, agentes turísticos y empresas turísticas de Navarra, mejorando las relaciones entre los distintos actores del sector.

Las funcionalidades clave de este sistema incluyen:

- Gestión integrada de datos: Acceso centralizado a la información de los turistas y agentes turísticos, a través de todos los puntos de contacto (oficinas turísticas, eventos, marketing, etc.).
- Automatización de marketing: implementación de herramientas para la gestión y análisis de campañas de marketing.
- Optimización del flujo de trabajo: mejora de la coordinación entre los distintos departamentos (oficinas turísticas, marketing, recursos), eliminando la duplicación de tareas y la fragmentación de la información.
- Monitorización de rendimiento: seguimiento en tiempo real del impacto de las promociones y campañas, con capacidades avanzadas de análisis.
- Seguridad de datos y privacidad: Garantizar el cumplimiento de normativas como el GDPR y proteger los datos personales de los turistas.
- Interoperabilidad con otros sistemas, como el Sistema de Información Integral de Turismo.

Las labores de apoyo en las tareas de comunicación consisten en dar soporte a la sección de marketing y comunicación del Servicio de Marketing y Producto Turístico en la redacción de notas de prensa, elaboración de presentaciones, elaboración y envío de newsletters y otras acciones que se detallan en este pliego.

## 1.2 PLAZO DE EJECUCIÓN

|             |        |                                                                                   |
|-------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| PLAZO TOTAL | Desde: | 10 días naturales después de publicación del encargo en el Portal de Contratación |
|-------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------|

|  |        |            |
|--|--------|------------|
|  | Hasta: | 15/12/2026 |
|--|--------|------------|

### 1.3 FINANCIACIÓN

| PARTIDA                  | DENOMINACIÓN                                    | 2026        |
|--------------------------|-------------------------------------------------|-------------|
| A30002-A3200-2262-432100 | Programa de Publicidad, difusión y comunicación | 37.420,74 € |

### 1.4 FORMA DE PAGO

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| Pago anticipado (hasta un 50%)      |   |
| A la recepción del trabajo          |   |
| Pagos parciales: Facturas mensuales | X |

Este encargo no está sujeto al Impuesto sobre el Valor Añadido.

### 1.5 PERSONAS RESPONSABLES

|                                 |                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Por parte de la Administración  | Director del Servicio de Marketing y Producto Turístico<br>Nombre: Patxi Sáenz Lazkano<br>Teléfono: 848 42 46 40<br>E-mail: <a href="mailto:psaenzla@navarra.es">psaenzla@navarra.es</a> |
| Por parte del Ente Instrumental | Encargado/a del trabajo: Gorka Lasheras Arbeloa<br>Teléfono: 848423654<br>E-mail: <a href="mailto:glashera@nasertic.es">glashera@nasertic.es</a>                                         |

### 1.6 COLABORACIÓN DE EMPRESAS PARTICULARES

|                                                  |   |
|--------------------------------------------------|---|
| Precisa colaboración de empresas particulares    | X |
| No precisa colaboración de empresas particulares |   |

### 1.7 CLÁUSULAS ESPECÍFICAS

Se aplican al presente encargo las siguientes cláusulas que se detallan en el apartado 4.

“Cláusulas Específicas”:

- ☒ Propiedad intelectual.
- ☒ Protección de datos.
- ☒ Confidencialidad.
- ☒ Efectos de la terminación.

## 2. CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL DESARROLLO DEL TRABAJO ENCARGADO.

---

## **2.1 DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES OBJETO DEL ENCARGO.**

Se describen a continuación las acciones que comprende el encargo para la formación y digitalización del sector turístico:

### **Soporte para adopción tecnológica y evolución del CRM:**

Se ha desarrollado una nueva herramienta CRM que permitirá a la Dirección General de Turismo mejorar de forma drástica la gestión de la información, conocimientos del sector y lanzamientos de campañas. Durante este segundo semestre del 2026, el objetivo es impulsar el uso de esta herramienta dentro de la Dirección General realizando para ello tareas como:

- Acompañamiento en el paso a producción de la herramienta, así como en el mantenimiento o evoluciones que se realicen.
- Ajustes de Feedbacks reportados por los usuarios ejerciendo las labores de mediación entre el Dirección General de Turismo y la empresa desarrolladora del CRM.
- Gestión de los cambios requeridos por los usuarios durante el periodo adicional ofrecido por el fabricante para optimizar la usabilidad del CRM.
- Carga de datos: Apoyo a la Dirección General de Turismo en la carga de datos al CRM de todos los servicios/secciones.
- Revisión de datos/ cumplimentación de campos: apoyo a la Dirección General de Turismo para la definición de una metodología para la revisión inicial y periódica de los datos para ir limpiando y homogeneizando la información.
- Coordinación entre fabricante y Dirección General de Turismo en caso de que haya problemas con los campos/ cargas.
- Configuración de campañas y de landing pages/segmentos, así como de plantillas de mailings.
- Apoyo a la Dirección General de Turismo con las integraciones con Meta y LinkedIn.
- Integraciones con Extr@: Validación de los campos de licitaciones y volcado de datos desde Extr@ (vía carga masiva).
- Apoyo en la preparación de la licitación para el diseño de una estrategia de marketing inbound.
- Apoyo a la Dirección General de Turismo en la interlocución con la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización para cuestiones relacionadas con su ámbito de actuación y sistemas relativos al correcto funcionamiento del CRM.

### **Apoyo a las acciones de comunicación y difusión de la Dirección General de Turismo:**

#### **Coordinación de la comunicación**

- Elaboración y actualización de un plan mensual de comunicación de la Dirección General de Turismo.
  - Propuesta de estrategias, campañas y calendarios editoriales.
-

- Coordinación con la Sección de Marketing Turístico y Comunicación, con el gabinete de la consejera de Cultura, Deporte y Turismo, y, cuando proceda, con el Servicio de Comunicación de la Dirección General de Comunicación y Proyección Institucional.
- Apoyo en la coordinación con los tres servicios de la Dirección General de Turismo para la identificación de hitos, proyectos y actuaciones comunicables.
- Asistencia a reuniones de seguimiento y coordinación.

### **Generación y gestión de contenidos**

- Redacción de noticias, notas informativas, reportajes, entrevistas y artículos.
- Elaboración de argumentarios, memorias, presentaciones y otros documentos de apoyo.
- Preparación de materiales para la difusión de casos de éxito, buenas prácticas y resultados alcanzados.
- Creación de contenidos multimedia para diferentes canales.
- Adaptación de informaciones para distintos tipos de público y de mercados.
- Elaboración de boletines informativos y newsletters.
- Traducción de los contenidos elaborados a idiomas como euskera, inglés o francés.

### **Comunicación digital, redes sociales y medios profesionales**

- Difusión de informaciones de la Dirección General de Turismo, así como diseño de landing pages y mantenimiento de destacados de la home.
  - Planificación y gestión de contenidos para la cuenta de LinkedIn de Visit Navarra y la lista de reproducción de Turismo Profesional del canal de Youtube de Visit Navarra.
  - Elaboración de calendarios editoriales, conforme a la estrategia indicada desde la Sección de Marketing Turístico y Comunicación
  - Redacción y publicación de contenidos adaptados a cada plataforma.
  - Cobertura de eventos, jornadas y actos institucionales.
  - Dinamización de comunidades digitales.
  - Seguimiento de indicadores de rendimiento y elaboración de informes de resultados.
  - Captación de contactos de medios de comunicación profesionales y travel trade.
  - Apoyo a la Dirección General en la creación, modificación y gestión de presentaciones para jornadas, eventos, etc..., en los diferentes soportes empleados habitualmente por la misma, especialmente en Powerpoint y canva, así como en otros soportes que puedan ser necesarios.
  - Apoyo a la Dirección General en la creación, modificación y gestión de los catálogos profesionales creados por el Servicio de Marketing y Producto Turístico con información profesional de las
-

empresas del sector utilizado para reuniones con agentes y organizadores de viajes para ayudar al sector en la comercialización de sus productos y servicios. Este trabajo no incluye la creación de estos catálogos, únicamente ayuda técnica para su mantenimiento a cargo del Servicio de Marketing y Producto Turístico.

## 2.2 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Por parte de la Dirección General de Turismo, se determinará una persona responsable de supervisión y coordinación de la ejecución del encargo.

Por parte de NASERTIC hay un perfil de responsable de área y de especialista en gestión de proyecto a tiempo parcial, así como los y las técnicas designadas de todas las Unidades necesarias para la realización de los servicios demandados y comunicación de las incidencias que puedan afectar a la prestación de los servicios contratados.

Se establecerá un cronograma detallado por acciones consensuado con la D.G. Turismo y reuniones periódicas para el seguimiento de los servicios objeto del encargo.

## 2.3 PERSONAL Y MEDIOS EMPLEADOS

Para atender el presente encargo, NASERTIC establecerá un grupo de trabajo formado por personas de diferentes perfiles que acometan el alcance de los servicios descritos en el punto anterior. El desglose de perfiles por cada servicio y los recursos externos necesarios, se resumen a continuación:

| OFICINA TÉCNICA PARA TURISMO 2026 |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| COORDINACIÓN PROYECTO             | Servicios internos NASERTIC<br>Responsable de Área                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación general (interno como externo).</li> <li>Apoyo en la evaluación y realización de los objetivos, así como en la gestión de equipos.</li> <li>Participación en reuniones de seguimiento y coordinación con DG Turismo.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| GESTIÓN DEL PROYECTO              | Servicios internos NASERTIC<br>Especialista en gestión de proyectos | <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación con DG Turismo.</li> <li>Evaluación de objetivos, Seguimiento del programa.</li> <li>Seguimiento económico del encargo junto con personal de DG Turismo (cuadros de mando, reportes,...).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| OFICINA TÉCNICA                   | Servicios internos NASERTIC<br>Técnico en Gestión de Proyectos      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompañamiento en el paso a producción.</li> <li>Ajustes de Feedbacks reportados.</li> <li>Gestión de los cambios requeridos por los usuarios.</li> <li>Apoyo al departamento con las integraciones externas.</li> <li>Coordinación en el desarrollo de funcionalidades adicionales del CRM.</li> <li>Apoyo y coordinación de la carga de datos.</li> <li>Apoyo en la definición de estrategia de depurado y coherencia de datos.</li> <li>Coordinación de necesidades del departamento con la empresa desarrolladora del CRM.</li> </ul> |
| COMUNICACIÓN                      | Servicios internos NASERTIC<br>Técnico de comunicación              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de campaña de comunicación junto con gabinete del departamento.</li> <li>Generación de notas de prensa, RRSS, boletines.</li> <li>Actualización de contenidos de la web.</li> <li>Coordinación con empresa externa para campañas de difusión y captación para la elaboración del contenido junto con personal de la DG Turismo.</li> </ul>                                                                                                                                                                                    |
| OFICINA TÉCNICA                   | Servicios internos NASERTIC<br>Analista Programador                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo en la integración del CRM con herramientas y API de terceros. Coordinación de posibles requerimientos técnicos con DGTD/Proveedores.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

NASERTIC proveerá al personal los medios materiales y la formación necesaria para la realización de las tareas descritas.

Para la gestión del apoyo a las labores de comunicación se ha previsto la utilización de horas de personal interno, únicamente se ha presupuestado una partida de 10.000 euros para posibles servicios externos para campañas y eventos, que en todo caso no superan el 50% para contrataciones externas admitido por la ley de contratos de Navarra para este tipo de encargos.

El grupo de trabajo al completo tendrá su ubicación física en las instalaciones de Nasertic, No obstante, se atenderán las reuniones que sean requeridas por la Dirección General en sus instalaciones para el seguimiento de los trabajos realizados y, si las necesidades del servicio así lo requieren, podrían ser requeridos para trabajar desde la sede de la Dirección General de Turismo.

### 3. PRESUPUESTO

El presupuesto consiste en los servicios internos anteriormente descritos y valorados según los precios que se incluyen en el “pliego de las condiciones económicas de los encargos que la administración de la Comunidad Foral de Navarra formaliza con Navarra de Servicios y Tecnologías, S.A. para el ejercicio 2026”, publicados bajo ORDEN FORAL 61/2025, de 29 de octubre.

| <b>TURISMO MARKETING DIGITAL (CRM+COM)</b><br><b>semestre 2 2026</b> | <b>CONCEPTO/<br/>HORAS</b> | <b>PRECIO<br/>UNITARIO</b> | <b>IMPORTE</b>     |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------|
| <b>SERVICIOS INTERNOS</b>                                            |                            |                            | <b>23.379,95 €</b> |
| Responsable área                                                     | 15                         | 65,27                      | 979,05 €           |
| Técnico Gestor Proyectos                                             | 300                        | 33,99                      | 10.197,00 €        |
| Técnico Comunicación                                                 | 320                        | 34,61                      | 11.075,20 €        |
| Especialista Gestor Proyectos                                        | 10                         | 43,75                      | 437,50 €           |
| Analista Programador                                                 | 20                         | 34,56                      | 691,20 €           |
| <b>SERVICIOS EXTERNOS</b>                                            |                            | iva incluido               | <b>10.000,00 €</b> |
| <b>Servicios de comunicación</b>                                     |                            |                            | <b>10.000,00 €</b> |
| Servicios externos para campañas y eventos                           | 1                          | 10000                      | 10.000,00 €        |
|                                                                      |                            |                            | 0,00 €             |
| <b>GASTOS GENERALES</b>                                              |                            |                            | <b>4.040,79 €</b>  |
| Gastos Generales sobre servicios internos 16%                        |                            |                            | 3.740,79 €         |
| Gastos Generales sobre servicios externos 3%                         |                            |                            | 300,00 €           |
| <b>BASE IMPONIBLE</b>                                                |                            |                            | <b>37.420,74 €</b> |
|                                                                      |                            |                            |                    |
| <b>TOTAL EJERCICIO ANUAL</b>                                         |                            |                            | <b>37.420,74 €</b> |

El total asciende a **37.420,74 €**. Estos precios incluyen tanto los gastos internos, como los externos y los gastos generales. El pago del precio por el Gobierno de Navarra de los servicios objeto de este encargo se realizará con **periodicidad mensual**, previa presentación de la factura correspondiente con el desglose de la dedicación por técnico.

#### **4. CONDICIONES JURÍDICO-ADMINISTRATIVAS**

##### **4.1 OBJETO**

Es objeto del presente pliego el establecimiento de las condiciones para la realización de los trabajos reseñados en el apartado 2.1. “Descripción de las acciones objeto del contrato”. El ente instrumental está obligado a realizar los citados trabajos, correspondiendo al Servicio competente la supervisión de su correcta ejecución. Las relaciones con el ente instrumental tendrán carácter interno, dependiente y subordinado.

##### **4.2 DIRECCIÓN DEL TRABAJO**

La persona titular de la Dirección del Servicio, o quien ella designe, será la responsable del encargo por parte del Departamento de Cultura, Deporte y Turismo, la cual resolverá cuantas dudas se planteen en su ejecución.

##### **4.3 PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo de ejecución será desde los 10 días naturales después de publicación del encargo en el Portal de Contratación de enero hasta el 15 de diciembre de 2026.

##### **4.4 DESARROLLO DEL TRABAJO ENCARGADO**

El ente instrumental deberá realizar el trabajo con estricta sujeción a las Condiciones Técnicas recogidas en el apartado 2. de este Pliego, así como a las instrucciones que en ejecución de las mismas dicte la persona responsable de los trabajos encargados. Si se produce una variación de los elementos esenciales del encargo, tales como el precio o el plazo de duración, se procederá a modificar el encargo por Resolución u Orden Foral, en su caso, previo informe favorable de la persona responsable del mismo. En caso de que la modificación implique un incremento del gasto que exceda del máximo autorizado, no podrá procederse a su ejecución en tanto no se haya aprobado la Resolución u Orden Foral por la que se modifica el encargo.

##### **4.5 COLABORACIÓN DE EMPRESAS PARTICULARES**

El ente instrumental deberá disponer de los medios materiales y técnicos para ejecutar la mayor parte de la prestación objeto del encargo. Cuando para la efectividad del mismo se requiera la ejecución de prestaciones por parte de terceros, la adjudicación de dichos contratos se someterá a la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos (LFCP).

El importe de las prestaciones contratadas con terceros necesarias para llevar a cabo el objeto del encargo no podrá exceder del 50% del importe del mismo, si bien podrá superarse

---

excepcionalmente dicho porcentaje siempre que se justifique en la forma señalada en el artículo 8.7 de la LFCP. La justificación se acompañará en el documento de formalización del encargo y se publicará en el Portal de contratación de Navarra conjuntamente con este.

#### **4.6 ABONO DE LOS TRABAJOS**

El resultado del trabajo deberá entregarse a la persona responsable del encargo al objeto de su valoración. En caso de desacuerdo, se devolverá al ente instrumental para su subsanación.

Una vez la persona responsable manifieste que los trabajos se han ejecutado correctamente, el ente instrumental presentará la factura correspondiente al Servicio competente el cual elaborará la propuesta de Resolución u Orden Foral de abono, salvo que el importe a abonar sea inferior a 15.000 euros en cuyo caso se realizará directamente contra factura.

En caso de pago parcial, deberá informarse favorablemente la prestación parcialmente ejecutada.

#### **4.7 PAUTAS CONSENSUADAS DE ACTUACIÓN EN LOS ENCARGOS A ENTES INSTRUMENTALES.**

Forma/n parte de este pliego el/los anexo/s de las pautas de actuación en los encargos a entes instrumentales, que han sido consensuadas y deben ser tenidas en cuenta en los diferentes Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, según lo acordado en la Comisión de Coordinación de 18 de octubre de 2021:

- Anexo I: Pista de auditoría y pautas de control en la ejecución.

### **5. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS**

#### **5.1 PROPIEDAD INTELECTUAL**

- 1) Prestaciones objeto de los contratos de asistencia: cesión de derechos de trabajos a medida realizados para el Departamento de Cultura, Deporte y Turismo.
  - a) El ente instrumental cede al Departamento de Cultura, Deporte y Turismo y a cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra (en adelante, el Departamento) de forma exclusiva, transferible, ámbito geográfico mundial y por todo el tiempo de protección legal establecido, todos los derechos de explotación de propiedad intelectual, derechos afines y derechos sui generis que se deriven de



cualquier clase de trabajos, programas de ordenador, diseños, códigos fuentes, bases de datos, recopilaciones de obras, diseños y cualesquiera otros que hubieran sido desarrollados específicamente para el Departamento como consecuencia del encargo de los trabajos. En particular, el Departamento podrá reproducir, transformar, distribuir, comunicar públicamente y poner a disposición de terceros las creaciones desarrolladas.

- b) La realización de dichos trabajos se entenderá realizada a iniciativa y bajo la coordinación del Departamento que podrá editarla y divulgarla bajo su nombre. A tal efecto, el ente instrumental obtendrá de las personas involucradas todos los derechos de propiedad intelectual necesarios y responderá de cualquier perjuicio que se le produzca al Departamento por cualquier reclamación que las personas participantes le puedan hacer.
- c) En caso de que el Departamento desee la inscripción de una o varias de las creaciones desarrolladas en el Registro de la Propiedad Intelectual, el ente instrumental prestará su total colaboración para la inscripción definitiva de dicha obra, incluso a la terminación del encargo.
- d) Esta titularidad se transmitirá al Departamento en el momento de la creación de los correspondientes bienes con independencia del momento de su entrega y se revertirán en los casos exclusivamente previstos en el presente encargo.

A tal efecto, en caso de terminación anticipada del encargo por cualquier causa, el Departamento, conservará los derechos de propiedad intelectual de las creaciones realizadas hasta el momento de dicha terminación, en los términos previstos en la presente cláusula.

- e) Asimismo, el ente instrumental cede todos los derechos de uso y explotación de forma exclusiva, ámbito temporal y duración ilimitada, sobre cualesquiera otros bienes intangibles o bienes susceptibles de propiedad industrial que hubieran sido desarrollados en el marco del presente encargo, de forma tal que pueda usarlos y disfrutar de tales bienes con el mayor alcance posible en derecho.

## 2) Cláusula de indemnidad.

- a) El ente instrumental garantiza que en la realización de los desarrollos objeto del encargo, no vulnerará derechos de terceros en materia de propiedad intelectual e

industrial.

- b) El ente instrumental garantiza la total indemnidad del Departamento respecto de cualquier reclamación que le dirijan terceros que sostengan la vulneración de sus derechos previos de propiedad intelectual o industrial, debiendo prestar al Departamento total asistencia y apoyo en la defensa de su plena titularidad sobre los bienes y derechos objeto de cesión y resarciendo de cualquier perjuicio que se les produzca por esta circunstancia.
- c) En caso de adopción de medidas cautelares que impidieran el uso por parte del Departamento de los bienes transferidos, el ente instrumental deberá proveer al Departamento con la sustitución de los componentes o elementos que fueran objeto de controversia sin que por ese solo hecho se devengue ningún precio en su favor.
- d) Asimismo, el ente instrumental garantiza que, en el empleo de cualquier clase de medios informáticos, tales como programas de ordenador, invenciones, sistemas tecnológicos o de otra naturaleza, respetará los derechos de terceros que puedan existir sobre los mismos y habrá adquirido las oportunas licencias y derechos que sean necesarios para que los trabajos que se obtengan partiendo de dichas herramientas y medios puedan ser transferidos conforme a lo dispuesto en el presente encargo.
- e) El ente instrumental garantiza la total indemnidad del Departamento respecto de cualquier reclamación que le dirijan terceros que sostengan la vulneración de sus derechos previos de propiedad intelectual o industrial, debiendo prestar al Departamento la total asistencia y apoyo en la defensa de su plena titularidad sobre los bienes objeto de cesión y resarciéndola de cualquier perjuicio que se le produzca por esta circunstancia.
- f) En caso de adopción de medidas cautelares que impidieran el uso por parte del Departamento de los bienes transferidos, el ente instrumental deberá proveer al Departamento con la sustitución de los componentes o elementos que fueran objeto de controversia sin que por ese solo hecho se devengue ningún precio en su favor.

## **5.2 PROTECCIÓN DE DATOS.**

Si como consecuencia de la ejecución del encargo fuese necesario el acceso por parte del ente instrumental a datos personales y confidenciales de los que es “responsable” este Departamento, el ente instrumental en su calidad de “encargado” o “subencargado” del tratamiento y en

cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección de datos y el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, se obliga a:

1. Tratar los datos conforme a las instrucciones del Departamento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figura en el encargo, ni los comunicará ni siquiera para su conservación a otras personas.
2. Respetar todas las obligaciones que pudieran corresponderle como encargado del tratamiento con arreglo a las disposiciones de la normativa actual de protección de datos y, concretamente a lo dispuesto en el artículo 28 del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), y cualquier otra disposición o regulación complementaria que le fuera igualmente aplicable. En su caso, el Departamento podrá requerir al ente instrumental el cumplimiento de normas y procedimientos de seguridad establecidos en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Departamento en el ámbito del Esquema Nacional de Seguridad.
3. Poner a disposición del Departamento toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 28 del RGPD, así como para permitir.
4. Adoptar todas las medidas de índole técnicas y organizativas apropiadas para garantizar el nivel de seguridad adecuado al riesgo, tal y como establece la legislación correspondiente:
  - Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos o RGPD) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPD).
  - Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad. Aplicar conforme a la categoría de la información a la que tenga acceso, las medidas de seguridad correspondientes al nivel de seguridad conforme al Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
5. Devolver al Departamento, una vez concluido el encargo, en el plazo máximo de un mes, toda la documentación y soportes que obren en su poder y que contengan tanto datos de carácter personal como información de otra índole. Si por cualquier motivo no pudiera llevarse a cabo esta devolución, el ente instrumental procederá a la destrucción inmediata de los datos, debiendo certificar por escrito dicha devolución o destrucción. Lo anteriormente expuesto se llevará siempre a cabo a no ser que se requiera la conservación

de los datos personales en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros. En caso de que no pueda procederse al borrado o devolución completa de la información, el ente instrumental deberá notificarlo por escrito al Departamento, manteniendo las medidas de seguridad correspondientes por tiempo indefinido hasta que dicha devolución o borrado se lleve a cabo. En cualquier momento durante el cumplimiento del encargo, el Departamento, sin necesidad de explicar las razones, podrá cesar de suministrar información al receptor y requerirle para la devolución de la ya entregada, que habrá de ser remitida, junto con todas las copias que pudieran haberse realizado en el plazo máximo de un mes.

6. Comunicar al Departamento el ejercicio de derechos por parte de las personas interesadas. Cuando éstas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas ante el ente instrumental, éste debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección que indique el Departamento. 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 misma.
7. Ayudar al Departamento a garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 32 a 36 RGPD, en concreto:
  - ✓ El ente instrumental comunicará sin dilación indebida al Departamento las violaciones de la seguridad de los datos de las que tenga conocimiento.
  - ✓ El ente instrumental deberá realizar conforme a lo dispuesto en el artículo 35 RGPD una evaluación de impacto en el caso que le fuese de aplicación dicha medida.
8. Limitar el uso de los datos de carácter personal a lo estrictamente necesario para el cumplimiento del objeto del encargo, asumiendo el ente instrumental la responsabilidad por todo uso distinto al mismo, realizado por personal propio o de terceros. A este respecto, el ente instrumental deberá advertir a personas físicas o jurídicas que tengan acceso a dicha información sus obligaciones respecto a la confidencialidad, velando por el cumplimiento de las mismas.
9. No revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar los ficheros o datos en ellos contenidos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante

acceso informático, ni siquiera para su conservación a ningún tercero (exceptuándose las cesiones autorizadas por ley).

10. Comunicar al Departamento toda filtración de información de la que tenga conocimiento, producida por la vulneración del presente pliego de las personas que hayan accedido a la información. Tal comunicación no exime al ente instrumental de su responsabilidad, pero si la incumple dará lugar a cuantas responsabilidades se deriven de dicha omisión en particular. El presente pliego no supondrá, en ningún caso, la concesión de permiso o derecho expreso o implícito para el uso de licencias o derechos de autor, propiedad de la parte que revele la información. El receptor de la información se compromete a no copiar, reproducir, ni por cualquier otro procedimiento, ceder información o material facilitado por el Departamento o al que hubiere tenido acceso, así como a no permitir a ninguna otra persona, empresa o institución la copia, reproducción o divulgación, sea total, parcial o de cualquier forma, de información o materiales facilitados por el Departamento o a los que se hubieren tenido acceso en cualquier momento y que obren en poder del ente instrumental, sin la autorización previa del Departamento, manifestada expresamente y por escrito.
11. No subcontratar con terceros la realización de ningún tratamiento que conlleve entrega de datos de carácter personal. No obstante, para el caso de que el ente instrumental necesite subcontratar los servicios que le encomienda el Departamento, el ente instrumental informará previamente de la identidad del cesionario para su aprobación. El cesionario estará obligado a cumplir las medidas de seguridad que se describen en este pliego.
12. Conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el Departamento.

### **5.3 CONFIDENCIALIDAD**

1. Tendrá la consideración de “Información Confidencial” toda información, técnica, económica, jurídica, organizativa, o de cualquier otra naturaleza, referida o perteneciente al Departamento o a cualquiera de sus proveedores, de la que tenga conocimiento el ente instrumental en virtud del presente encargo, bien porque hubiera sido suministrada por el Departamento de manera directa o bien derivado del desarrollo del encargo.

En particular, tendrá el carácter de Información Confidencial la siguiente información referida al Departamento:

- ✓ Toda la información, opiniones, presupuestos, datos de cualquier naturaleza (incluida aquella información de carácter técnico, comercial, financiero, contable,



legal y administrativo), que el ente instrumental reciba del Departamento o de cualquier otra forma llegue a conocer como consecuencia de los servicios prestados.

- ✓ Cualquier información suministrada en las discusiones, negociaciones o reuniones con los representantes del ente instrumental.
  - ✓ Toda la información que pueda haber generado el ente instrumental para el Departamento como consecuencia de los servicios que le presta.
  - ✓ Cualesquiera análisis, compilaciones, resúmenes, estudios, propuestas y otra clase de documentos elaborados por el Departamento que contengan o hayan sido elaboradas tomando como base la información mencionada anteriormente. El compromiso de confidencialidad alcanza a toda la información descrita en el punto anterior con independencia del medio por la que haya sido facilitada al ente instrumental.
2. El ente instrumental se compromete a utilizar la Información Confidencial con la única finalidad de desarrollar la actividad objeto del presente encargo. En cualquier otro caso, deberá solicitar autorización escrita del Departamento por la que se le permita expresamente utilizar la misma de una manera diferente a la indicada. Asimismo, el ente instrumental no podrá reproducir por ningún medio parte o la totalidad de la Información Confidencial del Departamento sin su autorización previa.
  3. El ente instrumental se compromete a no revelar a terceros la Información Confidencial, así como a extremar la diligencia en el uso y conservación de la misma con el fin de evitar su posible conocimiento por terceros. A tal efecto, deberá adoptar las medidas de seguridad técnicas y organizativas que resulten necesarias para preservar la confidencialidad de la información.
  4. El ente instrumental restringirá el acceso exclusivamente al personal que necesite conocer aquella parte de la Información Confidencial que requiere para el desempeño de sus funciones dentro de la organización del ente instrumental, exigiéndole previamente un compromiso de confidencialidad análogo al presente. Siendo, en cualquier caso, responsable directo frente al Departamento de las actuaciones u omisiones que puedan llevar a cabo dichos empleados.
  5. La Información Confidencial y cualquier desarrollo de ésta que realice el ente instrumental será en todo momento propiedad del Departamento o de la entidad u organismo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra correspondiente, los cuales podrán en

cualquier momento solicitar su devolución.

6. El ente instrumental mantendrá indemne al Departamento de cualquier daño y/o perjuicio, incluyendo sanciones de cualquier tipo que pudieran sufrir como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones derivadas de la presente cláusula.

En caso de requerimientos judiciales o administrativos que obliguen al ente instrumental a facilitar alguna Información Confidencial, éste lo comunicará inmediatamente al Departamento señalando el alcance de dicho requerimiento.

El ente instrumental reconoce la extrema importancia que la Información Confidencial tiene para el Departamento, y los gravísimos perjuicios que le puede ocasionar el incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad establecidas en esta cláusula.

#### **5.4 EFECTOS DE LA TERMINACIÓN.**

Los efectos de la terminación del encargo, cualquiera que fuese la causa, serán los siguientes:

- a) El ente instrumental se compromete a devolver o destruir de forma inmediata cualquier Información confidencial y los correspondientes soportes en los que se encontrase reproducida, reservándose el Departamento el derecho a solicitar certificación de que efectivamente se ha producido dicha destrucción. No obstante, lo anterior, el deber de confidencialidad subsistirá incluso una vez terminada su relación con el Departamento.
- b) El ente instrumental cesará en el uso y acceso a cualquier clase de sistema, archivo, equipo o cualquiera otra clase de bienes tangibles o intangibles del Departamento, excepto en los casos de asistencia a la terminación que, en su caso, se prevea para el presente encargo.
- c) El ente instrumental está obligado a prestar al Departamento, o a quien éste designe, cualquier clase de asistencia a la terminación del encargo y a transferirle los conocimientos, tecnología y los derechos sobre la información o de propiedad intelectual o industrial que éste requiera y que le permita continuar por sí mismo con los servicios que estuviera realizando directamente o a través de un tercero.
- d) El precio, la duración y los trabajos a realizar serán objeto de pacto expreso excepto en los casos en los que ya se hubiera previsto en el encargo un precio, una duración o unos trabajos concretos a realizar, en cuyo caso sólo será objeto de pacto los aspectos que se encontrasen sin determinar.

## **ANEXO I**

### **Pista de auditoría y pautas de control en la ejecución de los encargos**

Los expedientes de encargos a entes instrumentales y su ejecución deberán mantener una adecuada Pista de Auditoría de la ejecución del gasto, así como de la consecución de los respectivos objetivos y, en su caso, de la medición de sus indicadores.

Se entiende como “Pista de Auditoría” el conjunto de referencias concatenadas, vinculadas a un encargo a un ente instrumental, que permitan localizar los soportes de la información que justificaron las decisiones de gestión, así como las evidencias que acrediten el cumplimiento de los hitos y objetivos que se hayan definido para ese encargo. La “Pista de Auditoría” debe permitir evaluar el correcto funcionamiento del sistema de gestión y la calidad de la información proporcionada, tanto sobre la obtención de los resultados como al impacto económico-presupuestario.

En lo referente al control en la ejecución de los encargos se tendrán en cuenta las siguientes pautas:

1. En los encargos cuya finalidad sea la elaboración de informes o estudios técnicos específicos sobre una o varias materias cuyo contenido y alcance están definidos en los pliegos, los informes y demás documentos que elabore la empresa pública deberán presentarse en soporte documental identificado con el logo oficial de la empresa pública y firmados por el personal técnico que los ha elaborado.
2. Los entes instrumentales no deben elevar propuestas de actos administrativos ni suscribir las propuestas que eleven las unidades gestoras al órgano competente para la resolución del procedimiento administrativo.
3. Las prestaciones que se lleven a cabo en los encargos de actividad deben ceñirse a trabajos técnicos, auxiliares y de apoyo y no pueden sustituir, en ningún caso, las funciones que corresponde realizar al personal de las unidades administrativas.
4. Los informes de control previos a los pagos o a las acciones de recuperación de ayudas deben ser elaborados en todo caso por el personal de las unidades administrativas. El personal de las empresas públicas puede auxiliar a la unidad gestora en las tareas de índole técnica.
5. Dichos informes se ajustarán a lo dispuesto en el apartado 1º. 1.1. del Acuerdo del Gobierno de Navarra de 28 de noviembre de 2017, por el que se definen las comprobaciones a realizar a efectos de la intervención previa plena de determinados actos administrativos. Es decir, el informe acreditativo debe recoger el contenido mínimo exigido en el art. 32.3 de la Ley Foral de Subvenciones y el art. 55 de la Ley Foral de la Hacienda Pública de Navarra.
6. En los casos en los que la indeterminación de las tareas encargadas haga difícil la obtención de resultados tangibles y verificables de forma inequívoca, deberán implementarse mecanismos de supervisión específicos que garanticen el cumplimiento efectivo de los trabajos encargados como la elaboración de informes de actividades y el control de asistencia del personal o del número de horas trabajadas por parte de la empresa.
7. Deben establecerse controles para comprobar la identidad entre los datos reales ejecutados y los ofertados. En el caso de desviaciones en la ejecución que no impliquen



modificación del precio del encargo la empresa pública deberá presentar la justificación de las mismas y someterla a validación de la unidad gestora con carácter previo al pago. Las variaciones en ejecución que supongan un mayor coste del encargo deben aprobarse y formalizarse antes de su ejecución.

8. Deben cumplirse los límites a la subcontratación para la ejecución de los encargos que se hayan determinado en el pliego. En caso de ser necesaria la modificación de la parte subcontratada esta deberá aprobarse y formalizarse antes de su ejecución.
9. La acreditación de la subcontratación se verificará mediante la incorporación al expediente de la correspondiente factura.

En Pamplona, a      de      de 2026

Firmado

Cargo