



persona titular de los datos. Cuando una persona pide cita, se le debería de asignar un número que es el que debería aparecer en la pantalla."

Admitida a trámite la queja, solicitamos el informe preceptivo a la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Empleo, que respondía con la siguiente justificación:

"Dada la experiencia adquirida, y teniendo en cuenta que las citas se expiden -en la mayoría de los casos- con anterioridad al día de la citación, se considera que el demandante de empleo lleva impreso o memorizado un número asignado a las iniciales provocaría más inconvenientes que ventajas al desconocer, o simplemente no recordar, qué número de orden es el suyo.

En este sentido hay que destacar que el sistema de cita previa ofrece a las personas demandantes de empleo dos canales para solicitar la cita, es decir, a través de internet (www.citaempleo.es) o telefónicamente (9021000506 ó 955625695). En el caso de obtener la cita por internet, la persona puede imprimirse fácilmente el número de la cita y llevárselo, mientras que en el supuesto de facilitar ese número por teléfono, los operadores y operadoras tendrían mayor dificultad a la hora de que el demandante de empleo anotara bien el número y lo recordara o llevara al día siguiente para la cita."

Entendiendo insuficiente esta justificación trasladamos a la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Empleo un escrito en el que señalamos que son numerosos los servicios de atención al público dependientes de administraciones públicas que utilizan sistemas de **llamamiento público que no implican la revelación de los datos identificativos de las personas llamadas**. Tal es el caso, por ejemplo, de los servicios de atención al público dependientes de la Tesorería General de la Seguridad Social, de los servicios dependientes de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, de los servicios de atención pública de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado dependientes el Ministerio del Interior, de los servicios públicos de atención sanitaria, etc.

En todos estos servicios públicos está implementado un sistema de cita previa similar al existente en los servicios de empleo de Andalucía, pero el llamamiento de las personas para ser atendidos no se realiza exponiendo públicamente los datos identificativos de la persona. El sistema seguido en estos servicios es bastante similar, aunque presente algunas particularidades dependiendo del servicio de que se trate, que básicamente pasa por la instalación en las dependencias de atención ciudadana de una máquina que expide los tiques de turno para ser atendidos presencialmente. Las personas que cuentan con cita previa simplemente tiene que introducir en dicha máquina un dato personal identificativo -normalmente el NIF- y el sistema le facilita una papeleta en la que consta una referencia numérica o alfanumérica que va a ser la que aparezca en la pantalla de información cuando se produzca su llamamiento para ser atendida presencialmente.

Como puede verse se trata de un sistema bastante simple y de uso habitual en numerosos servicios públicos de atención ciudadana, que no comporta vulneración alguna de la confidencialidad de los datos identificativos de la persona usuaria y evita los problemas que aducía el servicio andaluz de empleo para justificar la práctica seguida actualmente y que acertadamente cuestiona la persona promotora de la presente queja.

En base a estos argumentos hemos formulado **Resolución** recomendando **que se implanten en las Oficinas del SAE las medidas técnicas tendentes a garantizar en el sistema de cita previa los derechos a la privacidad, confidencialidad y seguridad de los datos personales**.

...

1.1.2.2.5 Contratación en el Sector Público

El año pasado realizamos de oficio la **queja 16/1087** para trasladar a las entidades integrantes en la Administración Local de Andalucía el posicionamiento de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz sobre la **inclusión de referencias y cláusulas sociales en los documentos reguladores de la contratación**



administrativa; para lo que formulamos la **Resolución** que consta en las actuaciones y que sintetizamos seguidamente.

En la misma incluimos nuestras consideraciones sobre la positivación de las cláusulas sociales que se habían ido incorporando al Derecho interno por expresa prescripción contenida en las Directivas de la Unión Europea y del Derecho derivado de los Tratados Constitutivos. en el Ordenamiento básico estatal y en el Régimen Local.

Así en el Ordenamiento básico estatal y en el Régimen Local; sabido es que por expresa prescripción de los artículos 2 y 3, del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprobó el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, tanto por el ámbito objetivo como por el ámbito subjetivo de aplicación de la referida Disposición Legal, actualmente la misma rige también para los contratos que celebren las Entidades Locales y sus organismos dependientes, considerándose a las Entidades que integran la Administración Local como formando parte del sector público a efectos de las normas de contratación.

Igualmente debe ser tomado en consideración al respecto el Ordenamiento estatutario autonómico y las expresas prevenciones y derechos establecidos en el Estatuto de Autonomía para Andalucía, aprobado por la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, en su Título I, que establece además un catálogo de derechos sociales y deberes, tendentes a configurar un marco de exclusión de la marginación y discriminación sociales (igualdad de género, atención y protección de personas menores, de jóvenes y mayores, prestaciones sociales y renta básica, atención y ayudas a personas discapacitadas, garantía del derecho al trabajo, promoción pública de viviendas, etc.).

Estableciendo los objetivos y principios básicos de actuación de la Comunidad Autónoma, como el de superar la exclusión social y lograr las mayores cotas de cohesión social, utilizando como medidas instrumentales para ello: el sistema de bienestar público; la atención a los colectivos y zonas desfavorecidas (artículo 14 del Estatuto de Autonomía para Andalucía); estableciendo como principio rector de las políticas públicas la atención social a las personas marginadas, excluidas y discriminadas socialmente (artículo 37.7 del mismo).

Formulando en aquellas actuaciones Sugerencia en el sentido de que por los órganos competentes de todas y cada una de las Entidades que integran la Administración local de Andalucía, se llevare a cabo la aprobación de directrices y de Pliegos de Clausulas Administrativas Generales, con expresa inclusión de cláusulas sociales en la contratación administrativa de tales Entidades y de sus Organismos y Entes instrumentales, como medio de promoción de la estabilidad y sostenibilidad económicas, para mejorar la calidad de vida de la población, así como para tratar de articular en mayor y mejor medida la cohesión social y la igualdad en el ámbito local afectado.

Las numerosas respuestas recibidas hasta la fecha muestran la favorable disposición existente entre las entidades locales andaluzas en orden a incluir cláusulas sociales en sus contratos administrativos.