

SUPERDOCUMENTO LEGAL INTEGRAL

ESLICON CMC SOCIEDAD LIMITADA

Documento de Términos Legales, Privacidad y Protección

TABLA DE CONTENIDOS

1. Portada y Presentación Ejecutiva
 2. Identificación Corporativa Completa
 3. Política de Privacidad Integral (RGPD/LOPDGDD)
 4. Política de Cookies y Tecnologías de Seguimiento
 5. Términos y Condiciones de Uso General
 6. Términos Específicos de Servicios de Licitaciones
 7. Política de Confidencialidad Comercial
 8. Política de Seguridad de la Información
 9. Derechos de los Interesados (Derechos ARCO + Portabilidad)
 10. Normativa Aplicable y Jurisdicción
 11. Cláusulas de Limitación de Responsabilidad
 12. Procedimientos de Reclamación y Quejas
 13. Anexos y Documentos Complementarios
-

SECCIÓN 1: PRESENTACIÓN EJECUTIVA

1.1 Propósito de Este Documento

El presente superdocumento legal constituye el marco integral de protección, transparencia y cumplimiento normativo de **ESLICON CMC SOCIEDAD LIMITADA** ante sus clientes, usuarios, contratistas, proveedores y terceros interesados.

Este documento tiene por objeto:

- **Garantizar cumplimiento completo** con la Ley 34/2002 de LSSI-CE, el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD), y la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público (LCSP)
- **Establecer transparencia absoluta** en el tratamiento de datos personales y comerciales
- **Proteger derechos fundamentales** de privacidad, confidencialidad y protección de datos
- **Cubrir responsabilidades** de la empresa frente a obligaciones legales, contractuales y comerciales
- **Definir límites claros** de responsabilidad y exclusiones de garantías
- **Proporcionar procedimientos accesibles** para el ejercicio de derechos y presentación de quejas

1.2 Definiciones Esenciales

Responsable del Tratamiento: ESLICON CMC S.L., quien decide qué datos se tratan, para qué y cómo.

Encargado del Tratamiento: Proveedores tecnológicos, hosting, email marketing que procesan datos bajo instrucciones de ESLICON.

Interesado/Usuario: Cualquier persona física cuya información personal es tratada por ESLICON.

Datos Personales: Cualquier información que identifique o permita identificar a una persona física (nombre, email, DNI, IP, datos financieros).

Consentimiento: Manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca.

RGPD: Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.

LOPDGDD: Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales.

LSSI-CE: Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico.

LCSP: Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

DPO/Delegado de Protección de Datos: Persona responsable del cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos.

SECCIÓN 2: IDENTIFICACIÓN CORPORATIVA COMPLETA

2.1 Datos Fiscales y Administrativos

Razón Social	ESLICON CMC SOCIEDAD LIMITADA
NIF/CIF	B75564203
Forma Jurídica	Sociedad Limitada Constituida en Escritura Pública
Domicilio Social	Calle Astronomía 1, Módulo 14, 2 ^a Planta, Torneo Parque Empresarial, Torre 1, 41015 Sevilla, España
Teléfono Corporativo	+34 854 61 95 17
Email Principal	info@eslicon.es
Email Administrativo	administracion@eslicon.es
Sitio Web	www.eslicon.com
Inscripción Mercantil	Registro Mercantil de Sevilla
Actividad Principal	Asesoría y Consultoría en Licitaciones Públicas, Contratación Pública y Procesos de Selección Administrativa

Table 1: Identificación Corporativa ESLICON CMC S.L.

2.2 Delegado de Protección de Datos

Responsable de Cumplimiento Normativo en Materia de Protección de Datos

- **Nombre/Área:** Departamento de Cumplimiento Legal y Protección de Datos
- **Email de Contacto:** info@eslicon.es
- **Teléfono:** +34 854 61 95 17
- **Domicilio para Comunicaciones:** Calle Astronomía 1, Módulo 14, 2^a Planta, Torneo Parque Empresarial, Torre 1, 41015 Sevilla, España

El Delegado de Protección de Datos (DPO) es el responsable de velar por el cumplimiento de la normativa de protección de datos, resolver consultas, supervisar auditorías y actuar como punto de contacto con la Autoridad de Control (AEPD).

2.3 Actividades Principales

ESLICON CMC S.L. desarrolla las siguientes actividades comerciales:

1. **Asesoría Integral en Licitaciones Públicas:** Análisis de convocatorias, asesoramiento en participación, preparación de ofertas documentales.
2. **Consultoría en Contratación Pública:** Interpretación de pliegos, normativa LCSP, estrategia de participación.
3. **Gestión de Procesos de Selección:** Apoyo en procesos administrativos, cumplimiento de requisitos.
4. **Alertas de Licitaciones:** Servicio de monitoreo y notificación automática de nuevas convocatorias.
5. **Servicios Complementarios:** Redacción de documentación, análisis de viabilidad técnico-económica.

SECCIÓN 3: POLÍTICA DE PRIVACIDAD INTEGRAL

3.1 Marco Legal Aplicable

ESLICON se adhiere estrictamente a:

- **RGPD (UE 2016/679):** Reglamento General de Protección de Datos
- **LOPDGDD (LO 3/2018):** Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales
- **LSSI-CE (Ley 34/2002):** Ley de Servicios de la Sociedad de la Información
- **LCSP (Ley 9/2017):** Ley de Contratos del Sector Público
- **Normativa Sectorial Aplicable:** Leyes fiscales, mercantiles y administrativas españolas

3.2 Principios Rectores en el Tratamiento de Datos

ESLICON adopta los siguientes principios en el tratamiento de datos personales:

3.2.1 Licitud, Lealtad y Transparencia

Todos los tratamientos de datos se realizan de forma lícita (con base legal), leal (sin engaño) y transparente (comunicación clara a los interesados). Informamos proactivamente sobre cómo se tratan los datos.

3.2.2 Limitación de Finalidad

Los datos se recopilan solo para finalidades específicas, explícitas y legítimas. No se reutilizarán de forma incompatible sin nuevo consentimiento.

3.2.3 Minimización de Datos

Solo recopilamos datos adecuados, relevantes y limitados a lo necesario para las finalidades perseguidas.

3.2.4 Exactitud

Nos comprometemos a mantener los datos personales exactos y actualizados. Los interesados pueden solicitar rectificación en cualquier momento.

3.2.5 Integridad y Confidencialidad

Protegemos los datos contra acceso no autorizado, alteración, pérdida o destrucción mediante medidas técnicas y organizativas apropiadas.

3.2.6 Responsabilidad Activa (Accountability)

Documentamos y demostramos el cumplimiento de los principios anteriores. Realizamos evaluaciones de impacto (DPIA) cuando es necesario.

3.3 Categorías de Datos Tratados

3.3.1 Datos de Identificación

- Nombre completo
- Número de Documento de Identidad (DNI, NIF, Pasaporte)
- Números de identificación fiscales o comerciales
- Foto o imagen de identificación

3.3.2 Datos de Contacto

- Dirección postal
- Número de teléfono
- Dirección de correo electrónico
- Canales de comunicación digitales

3.3.3 Datos Profesionales y Comerciales

- Nombre del empresa/organización
- Cargo o puesto profesional
- Datos de la organización representada
- Información sobre proyectos o procesos de contratación
- Historial de participaciones en licitaciones

3.3.4 Datos Financieros

- Información bancaria (cuando sea necesaria para cobros/pagos)
- Datos de facturación
- Información de presupuestos (cuando se proporcione voluntariamente)
- Historiales de pagos

3.3.5 Datos de Navegación y Técnicos

- Dirección IP
- Tipo y versión del navegador
- Sistema operativo utilizado
- Identificadores de dispositivo
- Datos de cookies y tecnologías similares
- Datos de geolocalización aproximada (derivada de IP)

3.4 Bases Legales para el Tratamiento

ESLICON trata datos personales basándose en una o varias de las siguientes bases legales:

3.4.1 Ejecución de Contrato

Cuando es necesario tratar datos para ejecutar un contrato de servicios que el interesado ha solicitado o al que se ha adherido (ej. clientes de servicios de asesoría en licitaciones).

3.4.2 Cumplimiento de Obligación Legal

Cuando la normativa fiscal, administrativa o mercantil obliga a tratar determinados datos (ej. conservar datos de facturación para AEAT, datos de empleados para Seguridad Social).

3.4.3 Consentimiento Explícito

Cuando el interesado ha proporcionado consentimiento informado, libre, específico e inequívoco para un tratamiento concreto (ej. suscripción a newsletters, envío de comunicaciones comerciales).

3.4.4 Interés Legítimo

Cuando tenemos un interés comercial legítimo que no se ve superado por los derechos del interesado (ej. mejora de servicios, prevención de fraude, seguridad de la plataforma).

Siempre respetamos el derecho del interesado a oponerse.

3.4.5 Obligaciones Laborales

Cuando se tratan datos de empleados para la relación laboral, nómina, seguridad e higiene laboral.

3.5 Finalidades Específicas del Tratamiento

3.5.1 Para Clientes de Servicios de Consultoría

Finalidades:

- Gestión, ejecución y seguimiento de los servicios de asesoría en licitaciones contratados
- Comunicación sobre el estado de los servicios
- Facturación y cobro de servicios prestados
- Cumplimiento de obligaciones contables y fiscales
- Mejora de la calidad del servicio
- Comunicaciones legales y administrativas

Base Legal: Ejecución de contrato + Obligación legal (facturación/impuestos)

Plazo de Conservación: Durante la relación contractual y 6 años posterior (obligación fiscal).

3.5.2 Para Usuarios del Sitio Web

Finalidades:

- Proporcionar acceso a la plataforma y contenidos
- Mejora de la experiencia de usuario
- Análisis estadístico del uso del sitio
- Seguridad e integridad de la plataforma
- Prevención y detección de fraude
- Cumplimiento de obligaciones legales

Base Legal: Interés legítimo (mejora de servicios) + Consentimiento (cookies analíticas)

Plazo de Conservación: Mientras se mantiene el acceso a la plataforma, datos de navegación hasta 24 meses.

3.5.3 Para Suscriptores de Alertas de Licitaciones

Finalidades:

- Envío de alertas y notificaciones de nuevas licitaciones
- Gestión de la suscripción
- Comunicaciones sobre novedades y mejoras en el servicio
- Análisis de intereses y personalización de alertas
- Estadísticas de uso del servicio

Base Legal: Consentimiento (suscripción explícita) + Interés legítimo (mejora del servicio)

Plazo de Conservación: Mientras el usuario mantenga la suscripción activa, más 1 año posterior si ejerce derecho de supresión.

3.5.4 Para Formularios de Contacto

Finalidades:

- Responder a consultas y solicitudes de información
- Seguimiento de gestiones
- Mejora de la atención al cliente
- Análisis de consultas recurrentes

Base Legal: Interés legítimo (atención al cliente) + Consentimiento implícito en formulario

Plazo de Conservación: 1 año después de respondida la consulta.

3.5.5 Para Comunicaciones de Marketing (Newsletter, Promociones)

Finalidades:

- Envío de información sobre nuevos servicios
- Promociones, descuentos y ofertas especiales
- Boletines informativos sobre normativa de licitaciones
- Invitaciones a webinars, eventos o talleres

Base Legal: Consentimiento explícito (doble consentimiento en caso de email marketing a no-clientes)

Plazo de Conservación: Mientras el usuario mantenga la suscripción; 3 meses adicionales tras baja para cumplimiento de obligaciones de comunicación.

3.6 Destinatarios y Compartición de Datos

3.6.1 Encargados de Tratamiento (Proveedores Tecnológicos)

ESLICON utiliza proveedores externos que actúan como encargados de tratamiento. Estos proveedores:

- Tratan datos solo bajo instrucciones de ESLICON
- Han suscrito contratos de confidencialidad
- Garantizan medidas de seguridad adecuadas
- Se encuentran dentro del EEE o garantizan nivel adecuado de protección

Proveedores actuales:

- Proveedores de hosting y servidores (ubicados en España/UE)
- Plataformas de email marketing (con garantías RGPD)
- Sistemas de análisis estadístico web
- Proveedores de seguridad y prevención de fraude
- Proveedores de servicios en la nube

3.6.2 Terceros Receptores (No-Encargados)

Solo compartimos datos con terceros en los siguientes casos:

Obligación Legal: Cuando la normativa lo exige:

- Agencia Tributaria (datos fiscales y facturación)
- Bancos (datos financieros para cobros/pagos)
- Autoridades públicas (ante solicitud judicial o administrativa)
- Seguridad Social (datos de empleados)

Consentimiento del Interesado: Cuando el usuario autoriza explícitamente la cesión a un tercero concreto.

Proveedores Asociados: Solo en aquellos servicios específicos donde sea necesario (previo consentimiento).

En ningún caso ESLICON vende, comercializa o cede datos con fines de marketing a terceros sin consentimiento explícito.

3.6.3 Transferencias Internacionales de Datos

Política General: Todos los datos se procesan y almacenan dentro del Espacio Económico Europeo (EEE), donde existe protección equivalente a la del RGPD.

En caso de transferencias fuera del EEE: Solo se realizarían con garantías de protección adecuada (Decisiones de Adecuación, Cláusulas Contractuales Estándar, Códigos de Conducta, o Certificaciones como Privacy Shield) y previo consentimiento del interesado.

3.7 Derechos de los Interesados

Conforme al RGPD y LOPDGDD, toda persona tiene los siguientes derechos sobre sus datos personales:

Ver Sección 9 para procedimiento completo de ejercicio

SECCIÓN 4: POLÍTICA DE COOKIES Y TECNOLOGÍAS DE SEGUIMIENTO

4.1 ¿Qué son las Cookies?

Una cookie es un pequeño fichero de texto que se almacena en el dispositivo del usuario cuando navega por un sitio web. Se utiliza para recordar preferencias, mantener sesiones activas y recopilar información sobre el comportamiento de navegación.

4.2 Tipos de Cookies Utilizadas por ESLICON

4.2.1 Cookies Técnicas (Estrictamente Necesarias)

Descripción: Esenciales para el funcionamiento correcto del sitio web. Sin ellas, ciertos servicios no funcionarían.

Ejemplos:

- Cookies de sesión (mantienen la sesión activa)
- Cookies de seguridad (protegen contra accesos no autorizados)
- Cookies de balance de carga (distribuyen el tráfico)
- Cookies de preferencias de usuario (idioma, región)

Duración: Sesión (se eliminan al cerrar navegador) o corto plazo (días)

Consentimiento Requerido: NO. Son excepciones según RGPD Art. 82 LOPDGDD

Gestión: No desactivables sin afectar la funcionalidad del sitio

4.2.2 Cookies Analíticas

Descripción: Permiten analizar el uso del sitio, número de visitantes, páginas más consultadas, tiempo de permanencia.

Proveedores:

- Google Analytics 4 (con configuración de privacidad mejorada)
- Otros sistemas de estadísticas web

Información Recopilada:

- Páginas visitadas
- Tiempo en el sitio
- Dispositivo y navegador usado
- Ubicación aproximada (derivada de IP)
- Búsquedas internas realizadas

Duración: Hasta 24 meses

Consentimiento Requerido: Sí (consentimiento explícito mediante banner cookies)

Finalidad: Mejora de servicios, análisis de interés de usuarios

4.2.3 Cookies de Preferencias

Descripción: Recuerdan opciones personales para mejorar la experiencia (idioma, zoom, modo oscuro, etc.).

Duración: Persistentes (meses o años)

Consentimiento Requerido: Sí (aunque con consentimiento implícito en algunos casos)

Gestión: Configurables en opciones del sitio

4.2.4 Cookies de Marketing / Publicidad

Descripción: Rastrea el comportamiento del usuario para mostrar anuncios personalizados.

Uso Actual: ESLICON actualmente NO utiliza cookies de marketing / publicidad personalizada.

Possibilidad Futura: Si en el futuro se implementaran, se requeriría consentimiento explícito previo.

4.3 Control y Gestión de Cookies

Los usuarios pueden gestionar las cookies de las siguientes formas:

4.3.1 A través del Banner de Cookies

En la primera visita al sitio de ESLICON, aparece un banner informativo que permite:

- **Aceptar todas:** Consiente todas las cookies
- **Rechazar:** Solo acepta técnicas (estrictamente necesarias)
- **Personalizar:** Elige qué categorías de cookies permitir

4.3.2 A través de la Configuración del Navegador

Los usuarios pueden bloquear, eliminar o gestionar cookies en:

- **Google Chrome:** Configuración > Privacidad y seguridad > Cookies
- **Mozilla Firefox:** Preferencias > Privacidad y seguridad > Cookies
- **Safari:** Preferencias > Privacidad > Cookies
- **Microsoft Edge:** Configuración > Privacidad > Borrar datos de exploración
- **Internet Explorer:** Herramientas > Opciones de Internet > Privacidad

4.3.3 Herramientas de Privacidad

Sitios como allaboutcookies.org o aboutcookies.org ofrecen guías detalladas sobre gestión de cookies en diferentes navegadores.

4.4 Impacto de Bloquear Cookies

- **Cookies técnicas bloqueadas:** Puede afectar al funcionamiento correcto del sitio (errores de carga, pérdida de preferencias, funciones no disponibles)
- **Cookies analíticas bloqueadas:** No afecta la funcionalidad, pero ESLICON pierde datos para mejorar el servicio
- **Recomendación:** Mantener técnicas activadas; analíticas son opcionales

4.5 Píxeles de Seguimiento y Otros Rastreadores

Además de cookies, ESLICON puede utilizar:

- **Web Beacons / Píxeles:** Pequeños códigos invisibles que rastean si un usuario abrió un email
- **Local Storage / Session Storage:** Almacenamiento en el navegador similar a cookies
- **Fingerprinting:** Identificación del dispositivo basada en características técnicas

Todos estos rastreadores se utilizan con fines analíticos y de seguridad, respetando la privacidad del usuario.

SECCIÓN 5: TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO GENERAL

5.1 Aceptación de Términos

El acceso y uso del sitio web www.eslicon.com y de los servicios ofrecidos por ESLICON CMC S.L. implica la aceptación íntegra y sin reservas de estos Términos y Condiciones. Si no acepta estos términos, no debe acceder ni utilizar los servicios.

ESLICON se reserva el derecho de modificar estos términos en cualquier momento sin previo aviso. Los cambios serán efectivos inmediatamente tras su publicación. El uso continuado del sitio después de modificaciones implica aceptación de los nuevos términos.

5.2 Definición de Usuarios

A efectos de estos términos, se considera:

Usuario: Toda persona física o jurídica que accede al sitio web o contrata servicios de ESLICON.

Usuario Ocasional: Quien únicamente consulta información pública del sitio sin registro.

Usuario Registrado: Quien ha creado cuenta y accede a servicios personalizados.

Cliente: Quien ha contratado servicios específicos de consultoría, asesoría o alertas de licitaciones.

5.3 Responsabilidades del Usuario

El usuario se compromete a:

5.3.1 Uso Lícito

- Utilizar el sitio y servicios conforme a la ley española e internacional
- No utilizar para actividades ilícitas, delictivas o que violen derechos de terceros
- No infringir derechos de propiedad intelectual, privacidad o datos personales de otros

5.3.2 Cumplimiento de Normativa

- Respetar la Ley de Protección de Datos en caso de introducir datos de terceros
- Cumplir con normativa de contratación pública si aplica
- Respetar leyes de competencia, publicidad y comercio electrónico

5.3.3 No Causar Daño

No realizar actividades que:

- Dañen, inhabiliten, sobrecarguen o deterioren el sitio web o sus sistemas
- Interfieran con el acceso de otros usuarios
- Distribuyan virus, malware o código malicioso
- Realicen ataques DDoS, SQL injection u otros ataques ciberneticos

5.3.4 Veracidad de Información

- Proporcionar información verdadera, exacta y completa
- No suplantar identidad de otros usuarios o terceros
- Actualizar información personal cuando cambie

5.3.5 Confidencialidad de Credenciales

- Mantener contraseña y credenciales de acceso confidenciales
- No compartir cuenta con terceros
- Notificar inmediatamente si se sospecha acceso no autorizado
- Responsabilidad exclusiva del usuario por accesos realizados con sus credenciales

5.4 Propiedad Intelectual e Industrial

5.4.1 Titularidad de Derechos

Todos los contenidos del sitio (código fuente, diseños, imágenes, textos, videos, sonidos, animaciones, logos, estructura visual) están protegidos por derecho de propiedad intelectual a favor de ESLICON CMC S.L. o sus licenciantes.

5.4.2 Licencia de Uso

ESLICON otorga al usuario una licencia limitada, personal, no exclusiva, intransmisible y revocable para acceder y consultar el contenido. Esta licencia NO incluye:

- Reproducción total o parcial del contenido
- Modificación, transformación o alteración
- Distribución, venta o comercialización
- Reutilización en otros contextos sin autorización
- Extracción sistemática de datos (web scraping)
- Descompilación o reverse engineering del código

5.4.3 Prohibiciones Expresas

Se prohíbe:

- Copiar, reproducir o publicar contenidos sin autorización
- Crear versiones derivadas o trabajos adaptados
- Usar contenidos para competencia directa con ESLICON
- Retirar avisos de derechos de autor o atribuciones
- Usar marcas, logos o nombres de ESLICON sin permiso
- Registrar dominios similares o confusorios
- Usar el nombre de ESLICON para suplantación o engaño

5.4.4 Consecuencias de Infracción

Las infracciones de propiedad intelectual pueden resultar en:

- Acciones legales civiles
- Reclamación de daños y perjuicios
- Destrucción de material infractor
- Inhabilitación de acceso

5.5 Exclusión de Garantías

5.5.1 Disponibilidad del Sitio

ESLICON no garantiza:

- Disponibilidad continua del sitio (puede haber mantenimiento, actualizaciones, fallos técnicos)
- Acceso sin interrupciones o demoras
- Velocidad o performance específica
- Compatibilidad con todos los dispositivos o navegadores

5.5.2 Exactitud y Actualidad del Contenido

- ESLICON se esfuerza por mantener información actualizada, pero no garantiza precisión absoluta
- Los usuarios son responsables de verificar información antes de usarla para decisiones importantes
- Legislación de licitaciones cambia frecuentemente; recomendamos consultar fuentes oficiales (plataformas de contratación pública)

5.5.3 Enlaces a Sitios Terceros

ESLICON puede enlazar a sitios web de terceros. No somos responsables de:

- Contenido de sitios enlazados
- Privacidad o prácticas de seguridad de terceros
- Disponibilidad de enlaces
- Daños causados por uso de sitios terceros

5.5.4 "TAL CUAL" (AS-IS)

Excepto cuando la ley lo prohíba, el sitio y servicios se proporcionan "tal cual" (as-is) sin garantías de ningún tipo, expresas o implícitas, incluyendo:

- Garantía de comerciabilidad
- Aptitud para propósito particular
- No infracción de derechos
- Seguridad o ausencia de virus
- Calidad o resultados específicos

5.6 Limitación de Responsabilidad

5.6.1 Exclusión de Daños Indirectos

ESLICON no será responsable de daños indirectos, incidentales, especiales, consecuentes o punitivos, incluyendo:

- Pérdida de beneficios o ingresos
- Pérdida de datos
- Pérdida de oportunidades comerciales
- Daño a reputación
- Costos de sustitución de servicios

Aunque haya sido advertida de la posibilidad de tales daños.

5.6.2 Límite Cuantitativo

La responsabilidad total de ESLICON ante el usuario por cualquier reclamación relacionada con el sitio o servicios no excederá:

- **Para usuarios sin contrato:** La cantidad total pagada en los últimos 12 meses (mínimo 50€)
- **Para clientes con contrato:** El total pagado bajo el contrato aplicable en los últimos 12 meses

5.6.3 Excepciones a la Limitación

Las limitaciones de responsabilidad NO aplican a:

- Daños por negligencia grave o dolo de ESLICON
- Muerte o lesiones personales
- Fraude o declaraciones fraudulentas
- Violaciones de derechos de protección de datos
- Responsabilidades que no pueden ser excluidas por ley

5.7 Uso de Contenido por Usuarios

Si los usuarios aportan contenido al sitio (comentarios, fotos, documentos):

- Otorgan a ESLICON licencia perpetua, irrevocable, mundial de usar dicho contenido
- Garantizan tener derechos sobre el contenido
- Aceptan que el contenido puede ser mostrado públicamente
- Se responsabilizan por infracciones de derechos de terceros

SECCIÓN 6: TÉRMINOS ESPECÍFICOS DE SERVICIOS DE LICITACIONES

6.1 Naturaleza de los Servicios

ESLICON proporciona servicios profesionales de asesoría, consultoría y análisis en materia de licitaciones públicas y contratación. Los servicios incluyen, según el contrato:

- Análisis de convocatorias de licitaciones
- Asesoramiento en elegibilidad y participación
- Redacción de documentación técnica y administrativa
- Análisis de pliegos y requisitos
- Preparación de ofertas
- Apoyo en fase de ejecución del contrato
- Alertas automáticas de nuevas licitaciones
- Formación y asesoramiento en normativa LCSP

6.2 Alcance y Limitaciones del Servicio

6.2.1 Qué ESLICON Proporciona

- Asesoramiento técnico y legal basado en conocimiento de la normativa vigente
- Análisis profesional conforme a prácticas estándar de la industria
- Informes, documentos y recomendaciones
- Seguimiento y alertas según contrato
- Canales de comunicación establecidos

6.2.2 Qué ESLICON NO Proporciona

- Garantía de éxito en la obtención de licitaciones (solo asesoramiento)
- Firma o representación legal (no somos abogados litigantes)
- Gestión de trámites administrativos (responsabilidad del cliente)
- Información clasificada o reservada de administraciones públicas
- Acceso a datos internos de órganos contratantes
- Resultados específicos o cuotas de participación exitosa

6.2.3 Factores Externos Incontrolables

ESLICON no es responsable de cambios en:

- Normativa de licitaciones o contratación pública
- Requisitos o criterios de adjudicación
- Decisiones de administraciones públicas
- Competencia entre oferentes
- Cambios en tecnología de plataformas de licitación
- Disponibilidad de plataformas de contratación (ej. plataforma.contratacion.es)

6.3 Obligaciones de Confidencialidad en Licitaciones

6.3.1 Protección de Información Sensible

ESLICON reconoce que, en el curso de prestar servicios de licitaciones, tendrá acceso a información confidencial de clientes, incluyendo:

- Datos financieros, presupuestarios y económicos
- Secretos técnicos y comerciales
- Estrategias de ofertas
- Información de socios, proveedores o subconsultores
- Documentación de propiedad intelectual

6.3.2 Deber de Confidencialidad

ESLICON se compromete a:

- Tratar toda información como confidencial
- Limitar el acceso solo a personal necesario
- Implementar medidas de seguridad física y digital
- No divulgar, reproducir o usar para otros fines
- Guardar secreto incluso después de finalizar la relación
- Observar LCSP Art. 133 (confidencialidad de ofertas)

6.3.3 Posibles Excepciones

ESLICON puede divulgar información confidencial solo si:

- Es requerido por autoridad judicial o administrativa (previa notificación al cliente)
- El cliente otorga consentimiento escrito
- La información es ya pública o resulta pública sin culpa de ESLICON
- Es necesario para defender derechos legales de ESLICON
- La ley lo exige y no puede evitarse

6.4 Responsabilidades en Análisis y Recomendaciones

6.4.1 Análisis Profesional

ESLICON realiza análisis conforme a:

- Normas técnicas y estándares profesionales
- Conocimiento actual de legislación de licitaciones
- Buenas prácticas de la industria
- Información pública disponible

6.4.2 Limitaciones en Precisión

- Los análisis se basan en información proporcionada por el cliente y fuentes públicas
- ESLICON no puede verificar la totalidad de datos sin acceso a expedientes administrativos
- Las conclusiones están sujetas a cambios si surge información nueva
- Recomendamos contrastar con fuentes oficiales (plataformas de contratación, órganos convocantes)

6.4.3 Responsabilidad por Errores Profesionales

Si ESLICON comete error material en análisis o asesoramiento que cause daño:

- El cliente debe notificar por escrito dentro de 10 días hábiles
- ESLICON tendrá oportunidad de corregir o mitigar el error
- La responsabilidad se limita a daños directos causados por negligencia grave
- Plazo de prescripción: 1 año desde detección del error
- Límite máximo: Cantidad pagada al contrato en los últimos 12 meses

SECCIÓN 7: POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD COMERCIAL

7.1 Información Considerada Confidencial

A efectos de esta política, se consideran confidenciales:

- 1. Secretos Técnicos:** Procesos, metodologías, algoritmos, estructura de servicios, infraestructura tecnológica.
- 2. Secretos Comerciales:** Estrategias de precios, datos de costes, márgenes, modelos de negocio, listas de clientes.
- 3. Datos Comerciales Sensibles:** Información financiera, relaciones comerciales, negociaciones en curso.

4. **Información de Clientes:** Datos de contacto, historia de servicios, preferencias, documentación facilitada.
5. **Información de Socios/Proveedores:** Términos de acuerdos, contactos, datos de negociación.
6. **Información Regulatoria:** Auditorías, evaluaciones de cumplimiento, métricas de seguridad.

7.2 Obligaciones de Confidencialidad

7.2.1 Por Parte de ESLICON

- Guardar secreto de información confidencial del cliente
- Utilizar solo para propósitos del contrato
- Limitar acceso a empleados que necesitan conocer
- Implementar medidas de seguridad apropiadas
- No divulgar sin consentimiento escrito

7.2.2 Por Parte del Cliente

- Proteger información confidencial de ESLICON
- No divulgar métodos, procesos o precios a terceros
- No utilizar servicios para obtener información de competidores
- Notificar si hay filtración de información

7.3 Acuerdos de Confidencialidad (NDA)

Para servicios que impliquen acceso a información altamente sensible, ESLICON puede requerir la firma de un **Acuerdo de Confidencialidad (NDA)** formal que incluya:

- Definición específica de información confidencial
- Plazo de confidencialidad (durante relación + X años después)
- Excepciones (información pública, conocimiento previo)
- Remedios en caso de violación (injunction, daños)
- Ley aplicable y jurisdicción

SECCIÓN 8: POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

8.1 Compromiso con la Seguridad

ESLICON implementa y mantiene un programa comprensivo de seguridad de la información para proteger datos personales, información comercial confidencial y sistemas informáticos contra:

- Acceso no autorizado
- Alteración o destrucción
- Divulgación
- Pérdida
- Corrupción
- Ataques cibernéticos

8.2 Medidas Técnicas de Seguridad

8.2.1 Cifrado de Comunicaciones

- **HTTPS/SSL/TLS:** Todas las conexiones al sitio web utilizan protocolo HTTPS con cifrado TLS 1.2 o superior
- **Certificados SSL:** Certificados válidos emitidos por autoridades confiables
- **Comunicaciones Internas:** Datos en tránsito entre sistemas internos son cifrados
- **Almacenamiento Cifrado:** Datos sensibles en reposo son cifrados (AES-256 o equivalente)

8.2.2 Autenticación y Control de Acceso

- **Autenticación Fuerte:** Contraseñas complejas, doble factor de autenticación (2FA) para cuentas administrativas
- **Control de Acceso Basado en Roles:** Los usuarios acceden solo a datos necesarios para sus funciones
- **Principio de Mínima Necesidad:** Acceso limitado al mínimo requerido
- **Auditoría de Accesos:** Registro y monitoreo de quién accede a qué información

8.2.3 Seguridad Perimetral

- **Firewall:** Sistemas de cortafuegos de red y aplicación (WAF)
- **Sistemas de Detección de Intrusiones (IDS/IPS):** Monitoreo de tráfico anómalo
- **Protección DDoS:** Mitigación de ataques de denegación de servicio distribuida
- **Escaneo de Vulnerabilidades:** Auditorías periódicas de seguridad

8.2.4 Protección de Malware

- **Antivirus/Antimalware:** Protección activa en todos los sistemas
- **Escaneo de Archivos:** Análisis de contenidos descargados
- **Sandbox:** Ejecución de código en entornos aislados para análisis
- **Actualizaciones de Seguridad:** Patches y actualizaciones aplicadas inmediatamente

8.3 Medidas Organizativas de Seguridad

8.3.1 Política de Acceso a Información

- **Documentación de Accesos:** Registro de quién accede, cuándo y qué datos
- **Segregación de Funciones:** Diferentes personas para autorización y ejecución
- **Acceso Remoto Protegido:** VPN y autenticación multifactor para accesos remotos
- **Revocar Acceso:** Eliminación inmediata de accesos cuando personal se va

8.3.2 Gestión de Datos

- **Inventario de Datos:** Registro de qué datos tiene ESLICON, dónde se almacenan, quién puede acceder
- **Clasificación de Datos:** Categorización por sensibilidad (público, interno, confidencial, secreto)
- **Retención y Destrucción:** Planes claros de cuánto tiempo guardar y cómo destruir
- **Destrucción Segura:** Borrado completo o destrucción física; no simple "borrado"

8.3.3 Backup y Recuperación ante Desastres

- **Backups Regulares:** Copias de seguridad diarias o más frecuentes
- **Cifrado de Backups:** Los backups están cifrados y protegidos
- **Almacenamiento Geográfico:** Backups en ubicaciones diferentes para redundancia
- **Prueba de Recuperación:** Verificación periódica de que backups funcionan
- **Objetivo de Recuperación (RTO):** Máximo tiempo aceptable de indisponibilidad
- **Punto de Recuperación (RPO):** Máxima pérdida de datos aceptable

8.3.4 Formación y Conciencia

- **Capacitación de Empleados:** Todos reciben entrenamiento en seguridad y privacidad
- **Política de Contraseñas:** Requisitos de complejidad, cambio periódico, no compartir
- **Phishing y Ingeniería Social:** Educación sobre reconocer ataques
- **Responsabilidad de Datos:** Conciencia sobre importancia de protección de datos

8.4 Incidentes de Seguridad

8.4.1 Definición de Incidente

Se considera incidente de seguridad:

- Acceso no autorizado a datos
- Envío accidental a destinatario incorrecto
- Filtración o divulgación de información
- Corrupción o alteración de datos
- Pérdida de datos
- Ataques exitosos o intentados
- Malware o códigos maliciosos

8.4.2 Procedimiento de Respuesta

1. **Detección y Contención:** Identificar el incidente y limitar el daño
2. **Investigación:** Analizar qué pasó, por qué y qué se vio afectado
3. **Notificación Interna:** Informar a equipo de seguridad y gestión
4. **Remediación:** Implementar soluciones y corregir vulnerabilidades
5. **Notificación a Afectados:** Si aplica, notificar a interesados según RGPD Art. 33-34
6. **Documentación:** Registro completo para investigaciones futuras

8.4.3 Notificación según RGPD

Si hay una violación de datos personales que supone riesgo para derechos del interesado:

- **A Autoridad (AEPD):** Dentro de 72 horas (si es viable)
- **A Interesados:** Sin demora injustificada (si riesgo alto)
- **Contenido:** Descripción de violación, datos afectados, consecuencias, medidas tomadas

Excepción: Si los datos están cifrados o protegidos de forma que sean incomprensibles, no es necesario notificar.

8.5 Evaluación de Riesgos de Privacidad (DPIA)

ESLICON realiza Evaluaciones de Impacto sobre Protección de Datos (DPIA) cuando:

- Se introduce nuevo procesamiento de datos riesgoso
- Se utilizan nuevas tecnologías (IA, biometría)
- Se tratan categorías especiales de datos
- Se realiza perfilado o toma automática de decisiones
- Hay alto volumen de datos de muchas personas
- Datos de menores o personas vulnerables

8.6 Auditoría y Certificación

ESLICON:

- Realiza auditorías internas de seguridad regularmente
- Utiliza auditorías externas independientes
- Mantiene registros de auditorías
- Busca certificaciones estándar (ISO 27001, SOC 2)
- Responde a auditorías regulatorias

SECCIÓN 9: DERECHOS DE LOS INTERESADOS (DERECHOS ARCO + PORTABILIDAD)

9.1 Derechos Garantizados

Bajo RGPD y LOPDGDD, toda persona tiene los siguientes derechos:

9.2 Derecho de Acceso (Art. 15 RGPD)

¿Qué es?: Derecho a obtener confirmación de si ESLICON trata sus datos y, si es así, acceso a una copia.

¿Qué incluye?:

- Confirmación de tratamiento
- Copia de datos personales
- Finalidades del tratamiento
- Categorías de datos
- Destinatarios
- Plazo de conservación
- Derechos disponibles
- Información sobre origen de los datos (si no proporcionados por el titular)

¿Cómo ejercerlo?:

- Enviar solicitud escrita a: info@eslicon.es o por correo postal
- Incluir fotocopia de DNI/documento equivalente
- Especificar: "Ejercicio del Derecho de Acceso"
- Indicar qué información solicita exactamente (opcional)

Plazo de Respuesta: ESLICON responderá en un plazo máximo de **1 mes** desde recepción. Puede prorrogarse 2 meses más en casos complejos.

Costo: Acceso Gratuito. Copias adicionales pueden tener coste de reproducción (máximo 0,30€ por página).

9.3 Derecho de Rectificación (Art. 16 RGPD)

¿Qué es?: Derecho a corregir datos personales inexactos, incompletos u obsoletos.

¿Qué puede rectificarse?:

- Nombre incorrecto
- Dirección desactualizada
- Número de teléfono o email incorrecto
- Información profesional desactualizada
- Cualquier dato inexacto

¿Qué NO puede rectificarse?:

- ESLICON no puede forzar cambios en datos de terceros
- Datos que deben ser conservados por ley no pueden eliminarse (solo marcarse)

¿Cómo ejercerlo?:

- Enviar solicitud especificando qué dato es inexacto
- Proporcionar información correcta
- Incluir copia de DNI
- Indicar: "Ejercicio del Derecho de Rectificación"

Plazo de Respuesta: 1 mes máximo.

Procedimiento Post-Rectificación: ESLICON comunicará la rectificación a terceros que hayan recibido esos datos (excepto si imposible).

9.4 Derecho de Supresión / "Derecho al Olvido" (Art. 17 RGPD)

¿Qué es?: Derecho a solicitar la eliminación de sus datos personales.

¿Cuándo aplica?:

- Datos ya no son necesarios para la finalidad original
- Revoca consentimiento y no hay otra base legal
- Se opone al tratamiento y no hay razón legítima
- Datos han sido tratados ilegalmente
- ESLICON tiene obligación legal de suprimir
- Datos de menores recopilados por servicio directo

¿Cuándo NO aplica?:

- Cumplimiento de obligación legal (datos fiscal: 6 años; datos laborales: 4 años)
- Ejercicio de derechos legales (defensa en juicio)
- Cumplimiento de contrato (datos necesarios durante relación)
- Interés público (seguridad, salud pública)
- Interés legítimo legítimo que prima sobre derechos del titular

- Datos anonimizados (ya no se consideran personales)

¿Cómo ejercerlo?:

- Solicitud escrita especificando que solicita "Derecho de Supresión / Derecho al Olvido"
- Fundamento legal para la supresión (si no es evidente)
- Copia de DNI
- Dirigido a: info@eslicon.es

Plazo de Respuesta: 1 mes máximo.

Implicaciones:

- Se eliminarán datos de sistemas activos
- Backups cifrados se sobrescribirán en próximo ciclo
- ESLICON notificará a terceros receptores (si aplica)
- Datos anonimizados pueden conservarse para análisis estadístico

9.5 Derecho de Limitación del Tratamiento (Art. 18 RGPD)

¿Qué es?: Derecho a solicitar que ESLICON restrinja el procesamiento de sus datos sin eliminarlos.

¿Cuándo aplica?:

- Contesta la exactitud de datos (mientras se verifica)
- Trata datos ilegalmente pero no quiere supresión
- ESLICON ya no necesita datos pero los necesita para defensa legal
- Ha ejercido derecho de oposición (mientras se valida)

¿Qué significa?:

- Datos se conservan pero no se usan
- No se envían a terceros
- Solo se procesan con consentimiento del titular o para defensa legal

¿Cómo ejercerlo?:

- Solicitud escrita: "Ejercicio del Derecho de Limitación del Tratamiento"
- Explicación del motivo
- Copia de DNI
- Enviar a: info@eslicon.es

Plazo de Respuesta: 1 mes máximo.

Levantamiento de Limitación: ESLICON notificará cuando pueda volver a procesar normalmente.

9.6 Derecho de Portabilidad de Datos (Art. 20 RGPD)

¿Qué es?: Derecho a obtener una copia de sus datos en formato estructurado, comúnmente usado, legible por máquina, y a transmitirlo a otro responsable.

¿Qué datos?:

- Datos que el titular ha aportado (en contrato, registro, formularios)
- Datos generados por actividad (navegación, compras, interacciones)
- Datos que ESLICON trata basándose en consentimiento o ejecución de contrato

¿Qué NO?:

- Datos derivados (perfiles, análisis)
- Datos de terceros
- Datos que ESLICON está obligada legalmente a conservar diferentemente

¿Qué formato?:

- CSV, JSON, XML u otro formato electrónico estructurado
- Legible por máquina
- Que permita trasferencia a otro servicio

¿Cómo ejercerlo?:

- Solicitud: "Ejercicio del Derecho de Portabilidad"
- Especificar formato preferido
- Copia de DNI
- Indicar si desea transferencia directa a otro responsable
- Email: info@eslicon.es

Plazo de Respuesta: 1 mes máximo (puede prorrogarse si muy complicado).

Transferencia Directa: Si ESLICON tiene capacidad técnica, puede transferir datos directamente a otro servicio especificado.

9.7 Derecho de Oposición (Art. 21 RGPD)

¿Qué es?: Derecho a oponerse al tratamiento de sus datos en ciertos supuestos.

9.7.1 Oposición a Marketing Directo

¿Cuándo aplica?: Siempre, sin necesidad de justificación.

¿Qué efecto?: ESLICON debe dejar de enviar comunicaciones comerciales, newsletters, ofertas.

¿Cómo ejercerlo?:

- Responder a cualquier comunicación comercial con "BAJA"
- Enviar email a: info@eslicon.es con asunto "BAJA DE NEWSLETTERS"
- Contactar por teléfono: +34 854 61 95 17

Plazo de Respuesta: Inmediato (máximo 10 días).

Alternativa: Muchas comunicaciones incluyen enlace "Darse de baja" que aplica automáticamente.

9.7.2 Oposición a Tratamiento por Interés Legítimo

¿Cuándo aplica?: Cuando ESLICON trata datos basándose en interés legítimo (no marketing).

¿Ejemplo?: Prevención de fraude, análisis de navegación, mejoraría de servicios.

¿Efecto?: ESLICON debe dejar de procesar SALVO que tenga razón imperativa que prima.

¿Cómo ejercerlo?:

- Solicitud escrita a: info@eslicon.es
- Explicar motivo de oposición
- Copia de DNI

Plazo de Respuesta: 1 mes.

Nota: ESLICON puede mantener el tratamiento si puede demostrar razones legítimas apremiantes (ej. seguridad de otros usuarios).

9.8 Derecho a No Ser Sometido a Decisiones Automatizadas (Art. 22 RGPD)

¿Qué es?: Derecho a no ser sometido a decisiones basadas únicamente en tratamiento automatizado (incluyendo perfilado) que le afecten legalmente.

¿Ejemplos de Decisiones Automatizadas:

- Rechazo de acceso a servicio automáticamente
- Determinación de precio basada en perfil
- Denegación de crédito por algoritmo
- Exclusión de ofertas por análisis automático

¿Cuándo NO aplica?:

- Es necesario para ejecución de contrato
- Autorizado por ley
- Hay consentimiento explícito

¿Derechos Asociados?:

- Derecho a expresar su punto de vista
- Derecho a impugnar la decisión
- Derecho a intervención humana

¿Cómo ejercerlo?:

- Solicitud a: info@eslicon.es
- Si ya ha sido sometido a decisión automatizada, solicitar revisión humana

Plazo de Respuesta: 1 mes máximo.

9.9 Procedimiento de Ejercicio de Derechos

9.9.1 Cómo Formular una Solicitud

Por Email:

Destinatario: info@eslicon.es

Asunto: [DERECHO EJERCIDO] - [Su Nombre] - [Fecha]

Ejemplo: "SOLICITUD DE ACCESO - Juan García López - 09/01/2026"

Por Correo Postal:

ESLICON CMC SOCIEDAD LIMITADA

Delegado de Protección de Datos

Calle Astronomía 1, Módulo 14, 2^a Planta

Torneo Parque Empresarial, Torre 1

41015 Sevilla, España

Asunto: Ejercicio de Derechos - [Especificar]

9.9.2 Información a Incluir

- Nombre completo del titular
- DNI/Pasaporte/Documento de identidad (copia)
- Correo electrónico y teléfono de contacto
- Derechos que desea ejercer (ACCESO, RECTIFICACIÓN, SUPRESIÓN, LIMITACIÓN, PORTABILIDAD, OPOSICIÓN)
- Descripción clara del solicitado
- Firma o rúbrica (si correo postal)
- Fecha de solicitud

9.9.3 Verificación de Identidad

Para proteger la privacidad:

- ESLICON verificará la identidad antes de proporcionar datos
- Puede solicitar documentación adicional
- Requiere copia de documento de identidad válido
- Puede rechazar solicitudes fraudulentas o manifestamente infundadas

9.9.4 Plazos de Respuesta

- **Plazo General:** 1 mes desde recepción completa de la solicitud
- **Prórroga:** Puede prorrogarse 2 meses más en casos complejos o múltiples solicitudes
- **Notificación de Prórroga:** Se notificará al interesado si se prorroga
- **Métodos de Respuesta:** Por email, correo postal o medio indicado por el solicitante

9.9.5 Costos

- **Acceso:** Gratuito en general; copia adicional: máximo 0,30€/página
- **Otros Derechos:** Gratuitos
- **Excepción:** Puede cobrarse si solicitudes son "manifestamente infundadas o excesivas"

9.10 Protección contra Represalias

ESLICON no realizará represalias contra usuarios que ejercen derechos de privacidad, incluyendo:

- Suspensión de acceso a servicios
- Aumento de precios
- Degradación de servicio
- Denegación de beneficios
- Discriminación en trato

SECCIÓN 10: NORMATIVA APLICABLE Y JURISDICCIÓN

10.1 Ley Aplicable

Estos términos y condiciones, así como la relación entre ESLICON y usuarios, se rigen por las leyes de España, específicamente:

- **Ley Civil:** Código Civil español
- **Protección de Datos:** RGPD (UE 2016/679) y LOPDGDD (LO 3/2018)
- **Comercio Electrónico:** LSSI-CE (Ley 34/2002)
- **Contratación Pública:** LCSP (Ley 9/2017)
- **Derechos del Consumidor:** Ley 34/1988 (Publicidad); Ley 3/1991 (Defensa del Consumidor)
- **Propiedad Intelectual:** Ley de Propiedad Intelectual (RD 1/1996)
- **Mercado Electrónico:** Leyes de competencia desleal y publicidad engañosa

No se aplicarán las Naciones Unidas Convention on Contracts for the International Sale of Goods.

10.2 Jurisdicción Competente

- **Foro Competente:** Juzgados y Tribunales de Sevilla, España
- **Excepciones:** Las que marca la ley en materia de protección de datos, donde el interesado puede acudir a la AEPD

Todos los usuarios aceptan voluntariamente la sumisión a los tribunales españoles.

10.3 Idioma

El idioma oficial de estos términos es el español. Si existe traducción a otros idiomas, la versión española prevalece en caso de conflicto.

SECCIÓN 11: CLÁUSULAS DE LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD (REAFIRMACIÓN)

11.1 Resumen de Limitaciones

A efectos de claridad, ESLICON no es responsable de:

- Pérdida de datos o documentos del usuario
- Fallos de seguridad más allá de negligencia grave
- Indisponibilidad del sitio o servicios
- Cambios en normativa de licitaciones
- Decisiones de órganos contratantes
- Daños causados por software de terceros o navegadores incompatibles
- Daños indirectos, incidentales o consecuentes
- Pérdida de beneficios futuros
- Falta de resultados específicos en licitaciones
- Confidencialidad de información facilitada incorrectamente por el usuario

11.2 Responsabilidad Limitada de ESLICON

La responsabilidad total de ESLICON está limitada a:

Para Usuarios sin Contrato: Reembolso de cantidad pagada en últimos 12 meses (mínimo 50€, máximo 500€)

Para Clientes Contractuales: Reembolso del importe total pagado bajo el contrato en los últimos 12 meses

11.3 Exclusiones a la Limitación de Responsabilidad

Las limitaciones NO aplican a:

- Incumplimiento de obligaciones de protección de datos
- Violación grave de derechos de propiedad intelectual
- Incumplimiento contractual grave
- Daños por dolo o negligencia grave de ESLICON
- Obligaciones que la ley prohíbe limitar (ej. derechos de consumidor)

SECCIÓN 12: PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN Y QUEJAS

12.1 Reclamaciones Generales

Los usuarios que tengan quejas o reclamaciones sobre los servicios de ESLICON pueden:

12.1.1 Contacto Directo

Medio	Contacto
Email	info@eslicon.es o administracion@eslicon.es
Teléfono	+34 854 61 95 17
Correo Postal	Calle Astronomía 1, Módulo 14, 2ª Planta, Torneo Parque Empresarial, Torre 1, 41015 Sevilla
Formulario Web	www.eslicon.com/contacto (si disponible)

Table 2: Canales de Reclamación

Plazo: Se responderá en máximo 15 días hábiles.

12.1.2 Procedimiento de Quejas

1. Formular por escrito descripción clara de la queja
2. Indicar hechos específicos, fechas y servicios afectados
3. Incluir documentación de apoyo si aplica
4. ESLICON analizará e investigará
5. Respuesta con propuesta de solución
6. Si insatisfecho, escalación a gestión superior

12.2 Reclamaciones sobre Protección de Datos

Si el usuario considera que ESLICON ha violado sus derechos de protección de datos:

12.2.1 Reclamación ante ESLICON

Contactar al Delegado de Protección de Datos:

- **Email:** info@eslicon.es
- **Asunto:** "Reclamación por Protección de Datos"
- **Incluir:** Descripción del incidente, derechos afectados, solicitud de remediación

Plazo de Respuesta: 1 mes máximo.

12.2.2 Reclamación ante la AEPD

Si no está satisfecho con la respuesta de ESLICON o prefiere dirigirse directamente:

Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)

- **Sitio Web:** www.aepd.es
- **Teléfono:** 901 100 099
- **Dirección:** C/ Jorge Juan, 6, 28001 Madrid, España
- **Email:** [protocolofacilitado en web AEPD]

Derecho a Presentar Reclamación: Gratuito, sin necesidad de abogado.

Procedimiento:

1. Rellenar formulario de reclamación (disponible en web AEPD)
2. Incluir: datos personales, descripción del hecho, datos de ESLICON, argumentación

3. Enviar por email, correo postal o presencialmente
4. AEPD abrirá expediente y investigará
5. AEPD tomará resolución (puede imponer sanciones a ESLICON)

12.3 Mediación y Arbitraje

Para disputas que no se resuelvan por los canales anteriores:

Disponibilidad: ESLICON está abierta a mediación voluntaria con empresas mediadores independientes antes de ir a litigio.

Arbitraje: Si ambas partes acuerdan, pueden someter la disputa a arbitraje en lugar de litigio judicial (consultar opciones de arbitraje reconocidas).

12.4 Resolución de Disputas en Materia de Consumo

Si el usuario es consumidor (persona física que adquiere servicios para uso personal):

- Tiene derecho a dirigirse a **Junta Arbitral de Consumo** de su comunidad autónoma
- Procedimiento es voluntario y gratuito
- Pueden mediar en conflicto o emitir laudo (no vinculante pero orientativo)

SECCIÓN 13: ANEXOS Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

13.1 Modelo de Solicitud de Derechos

A continuación se proporciona un modelo de solicitud de derechos que puede utilizarse:

SOLICITUD DE EJERCICIO DE DERECHOS RGPD

A: ESLICON CMC SOCIEDAD LIMITADA
Delegado de Protección de Datos
[dirección completa]

Sevilla, [fecha]

ASUNTO: Ejercicio del Derecho de [ESPECIFICAR: Acceso / Rectificación / Supresión / etc.]

Estimados Señores,

Por este medio solicito el ejercicio del siguiente derecho sobre mis datos personales, conforme al RGPD y LOPDGDD:

DATOS DEL SOLICITANTE:

- Nombre Completo: [completa]
- DNI/Pasaporte/Documento de Identidad: [número y tipo]
- Correo Electrónico: [email]
- Teléfono: [teléfono]
- Dirección Postal: [completa]

DERECHO A EJERCER:

- Acceso
- Rectificación (especificar datos a rectificar: _____)
- Supresión
- Limitación del Tratamiento
- Portabilidad (formato preferido: CSV / JSON / PDF)
- Oposición
- Otro (especificar): _____

FUNDAMENTACIÓN:

[Explicar brevemente por qué solicita el derecho, si aplica]

DOCUMENTACIÓN ADJUNTA:

- Copia de documento de identidad válido
- Autorización de representante (si aplica)
- Otra documentación: _____

Le solicito respuesta en el plazo máximo de un mes desde la recepción de esta solicitud.

Atentamente,

[Firma]

[Nombre del solicitante]

13.2 Contactos Importantes

Entidad/Servicio	Contacto
ESLICON - Info General	info@eslicon.es +34 854 61 95 17
ESLICON - Administración	administracion@eslicon.es
ESLICON - DPO	info@eslicon.es (indicar "ASUNTO: DPO")
AEPD (Privacidad)	www.aepd.es 901 100 099
AEAT (Impuestos)	www.aeat.es 901 201 204
Plataforma Contratación Pública	plataforma.contratacion.es

Table 3: Contactos Importantes

13.3 Historial de Cambios

Fecha	Versión	Cambios Principales
09/01/2026	1.0	Documento inicial completo

Table 4: Historial de Actualizaciones

13.4 Glosario de Términos Legales

- **Responsable del Tratamiento:** Entidad que decide qué datos se tratan y cómo
- **Encargado del Tratamiento:** Entidad que trata datos bajo instrucciones del responsable
- **Interesado:** Persona física a cuyos datos se refieren
- **Consentimiento:** Manifestación de voluntad libre, informada y específica
- **Tratamiento:** Cualquier operación sobre datos (recopilación, registro, almacenamiento, etc.)
- **Datos Personales:** Información que identifica a una persona
- **Violación de Datos:** Acceso, exposición o pérdida no autorizada de datos
- **Anonimización:** Tratamiento para que datos no puedan identificar a persona (irreversible)
- **Seudonimización:** Tratamiento para que datos no se asocien directamente con persona (reversible)
- **Perfil:** Análisis de datos para crear perfil de comportamiento/preferencias de persona
- **DPO/Delegado de Protección de Datos:** Responsable del cumplimiento de normativa de protección
- **RGPD:** Reglamento (UE) 2016/679 Protección de Datos
- **LOPDGDD:** Ley Orgánica 3/2018 Protección de Datos
- **LSSI-CE:** Ley 34/2002 Servicios Sociedad de la Información
- **LCSP:** Ley 9/2017 Contratos del Sector Público
- **AEPD:** Agencia Española de Protección de Datos
- **DPIA:** Evaluación de Impacto sobre Protección de Datos
- **Cookie:** Archivo pequeño almacenado en dispositivo de usuario
- **Fingerprinting:** Identificación de dispositivo por características técnicas
- **NDA:** Acuerdo de Confidencialidad / Non-Disclosure Agreement
- **SLA:** Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement)

DECLARACIÓN FINAL

ESLICON CMC SOCIEDAD LIMITADA declara que:

1. **Cumplimiento Integral:** Se compromete al cumplimiento completo del RGPD, LOPDGDD, LSSI-CE, LCSP y toda normativa aplicable.
2. **Transparencia Total:** Proporciona información clara, accesible y comprensible sobre tratamiento de datos.
3. **Protección de Derechos:** Respeta y protege todos los derechos de privacidad y protección de datos de interesados y usuarios.
4. **Responsabilidad:** Asume responsabilidad por incumplimientos y adopta medidas correctivas inmediatamente.
5. **Mejora Continua:** Revisa y actualiza estas políticas regularmente conforme a cambios normativos y buenas prácticas.
6. **Accesibilidad:** Pone a disposición canales accesibles para ejercicio de derechos y presentación de quejas.

Documento Actualizado: 9 de Enero de 2026

Versión: 1.0 - COMPLETA

Próxima Revisión Programada: 9 de Enero de 2027

Este superdocumento constituye el marco legal integral de ESLICON CMC SOCIEDAD LIMITADA. Todos los usuarios y clientes aceptan estos términos al acceder a servicios o sitio web.

FIN DEL DOCUMENTO