

Principales novedades en derecho de las TICs

Belén Veleiro Reboredo*

Las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) han experimentado un gran desarrollo en los últimos años extendiéndose su utilización a distintos ámbitos como la apertura de nuevos mercados, la aplicación de nuevas formas de actividad económica o diferentes tratamientos de la información. Este artículo describe la legislación reciente relativa a las nuevas tecnologías que pueda garantizar el necesario equilibrio entre los derechos y deberes de los diferentes agentes sociales que intervienen en el mencionado desarrollo de las TICs.

Palabras clave: tecnología de la información, telecomunicaciones, seguridad informática, legislación.

Clasificación JEL: L85, L96, O33.



AULA DE
FORMACIÓN

1. Introducción

El desarrollo de las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) en los últimos años ha supuesto una generalización en su utilización. Se han abierto nuevos mercados, nuevas formas de actividad económica y de información, de manera que ante esta realidad, el Derecho no puede ser ajeno.

La expansión de las redes de telecomunicaciones, especialmente de Internet como medio de relación, transmisión e intercambio, ha originado que la actividad empresarial haya visto en Internet no sólo un medio para promocionar eficazmente sus bienes, productos o servicios, sino incluso para realizar auténticas transaccio-

nes comerciales, superando las fronteras nacionales.

Se han abierto así nuevos mercados, nuevas formas de actividad económica y de información que hace que resulte conveniente estar en Internet, quizá, es posible en muchos casos, más por imagen que por el beneficio económico que directamente se obtenga o pretenda obtenerse. Aunque son pocas ya las empresas, profesionales, entidades o particulares que no utilizan Internet para actividades como la búsqueda de información o enviar un correo electrónico, incluso que mantienen su propia página web, todavía queda mucho margen para un desarrollo efectivo y generalizado.

Las TICs y la Sociedad de la Información se han identificado como elementos determinantes y decisivos para el avance económico y la mejora de la productividad,

* Directora del Servicio Jurídico. Consejo Superior de Cámaras de Comercio, Industria y Navegación.

por lo que los Gobiernos de los diferentes países van prestando creciente atención a su desarrollo. Para ello se han utilizado varios procedimientos. Básicamente en nuestro país se ha efectuado mediante el establecimiento de un marco regulatorio definido, sobre el cual también las Administraciones Públicas han prestado sus servicios por estos medios y mediante la elaboración de planes de actuación dirigidos.

Y ello, en base a que resulta decisivo para la implementación de las TICs y de la Sociedad de la Información su utilización por parte de las Administraciones, fundamentalmente por el efecto arrastre que tiene en la sociedad y la confianza que genera. Por este motivo las Administraciones Públicas, con el fin de promover la Sociedad de la Información, están generando una oferta de infraestructuras, contenidos y servicios con el resultado de orientar e incrementar la demanda social.

En este sentido, la regulación de los diferentes países no puede suponer una barrera al desarrollo y generalización de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones. En particular, el desarrollo de la Sociedad de la Información ofrece importantes oportunidades económicas, empresariales, sociales, de empleo que no pueden ser desaprovechadas imponiendo barreras por razón de las fronteras. Garantizando un nivel adecuado de protección y seguridad, debe confluirse en un nivel de integración jurídica óptimo y común con el objetivo de establecer un auténtico espacio sin fronteras interiores para los servicios de la Sociedad de la Información.

No obstante, la regulación por los diferentes Estados en la utilización de las nuevas tecnologías debe hacerse de forma reflexiva, garantizando un equilibrio entre los derechos y deberes de los diferentes agentes sociales que intervienen en su desarrollo y generalización, de manera

que permita un desarrollo social y económico progresivo.

Ante los obstáculos de los servicios de la Sociedad de la Información en la Comunidad Europea originados por la disparidad de legislaciones e incluso, ante la inseguridad jurídica sobre el control que los Estados puedan realizar sobre los servicios de la Sociedad de la Información procedentes de otros Estados, se han adoptado las correspondientes medidas normativas.

En el ámbito europeo éste ha sido el objetivo y, en particular, con la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular, el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico).

En España, con la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (1), estableciendo un marco regulatorio básico para aquellos agentes que dirijan específicamente sus servicios de la Sociedad de la Información a España. Es evidente que ésta no es la única disposición que afecta a los servicios de la Sociedad de la Información, pero su importancia radica en su incidencia directa en los mismos estableciendo un marco estable.

Esto no quiere decir que la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (conocida como LSSI) sea la única disposición normativa que afecta a las relaciones sociales, profesionales o empresariales que debe tenerse en cuenta para desarrollar una acti-

(1) BOE de 12 de julio de 2002. Esta Ley incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2000/31/CE del Parlamento y del Consejo Europeo de 8 de junio de 2000 y, parcialmente, la Directiva 98/27/CE, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores.



vidad mediante la utilización de las nuevas tecnologías. Son numerosas las disposiciones que afectan al desarrollo de una actividad profesional o empresarial a través de Internet y su aplicación dependerá de la concreta actividad que se desarrolle a través de la Red (2).

Por otro lado, la importancia de esta Ley radica en su incidencia directa en particulares, Administraciones y empresas que utilizan las redes de comunicaciones con interés de promover o proporcionar una actividad económica, ya sea mediante la prestación habitual de servicios económico empresariales a través de Internet con una interacción completa con el consumidor, ya sea simplemente manteniendo una página web como vehículo de promoción e información de sus productos o servicios.

No se duda tampoco del entorno cambiante y esencialmente evolutivo en el que nos movemos, prueba de ello, es que la LSSI, ha requerido modificaciones sustanciales en un corto espacio de tiempo.

Efectivamente, recientes textos normativos han introducido cambios en la LSSI. La mayoría de las modificaciones tienen por objeto trasponer la Directiva 2002/58/CE (3), sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas. Así, la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (4), modifica varios artículos de la LSSI con el fin de permitir las comunicaciones comerciales en el marco de

una relación comercial. Además configura la regulación de los dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos en terminales de los usuarios —«cookies»— estableciendo que los prestadores de servicios informarán a los destinatarios de manera clara y completa sobre su utilización y finalidad, ofreciéndoles la posibilidad de rechazar el tratamiento de los datos mediante un procedimiento sencillo y gratuito. En este sentido, se regula el catálogo de derechos de los abonados, los directorios telefónicos y servicios de consulta y el secreto de las comunicaciones.

Por su parte la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica (5) modifica también el régimen sancionador de la LSSI, regula los «dialers», esto es, programas informáticos que efectúan funciones de marcación y atribuye a la Agencia Española de Protección de Datos nuevas e importantes competencias en esta materia.

Durante este último año se ha dado también un impulso a la Sociedad de la Información y ello se manifiesta en las importantes y numerosas disposiciones que están dirigiendo este tipo de actividad. En concreto, las modificaciones más sustanciales han ido dirigidas al ámbito de la presencia en Internet, el desarrollo de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico, la protección de datos personales y planes de actuaciones elaborados por la Administración dirigidos a su desarrollo.



AULA DE
FORMACIÓN

(2) Entre otras disposiciones, la Ley 26/1984, de 19 de julio, General de Defensa de los Consumidores y Usuarios; la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad; la Ley 26/1991, de 21 de noviembre, sobre contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles, la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista; la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación; la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal o la Ley 59/2003, de 19 de diciembre de firma electrónica.

(3) Directiva 2002/58/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 2002.

(4) BOE de 4 de noviembre de 2003.

2. Presencia en Internet. El nuevo Plan Nacional de Nombres de Dominio

En particular, en este último año, entre las últimas novedades normativas en materia de tecnologías de la información y co-

(5) BOE de 20 de diciembre de 2003.

municaciones y de los servicios de la Sociedad de la Información, destaca el nuevo *Plan Nacional de Nombres de Dominio bajo el código de país correspondiente a España «.es»*, aprobado por la Orden ITC/1542/2005, de 19 de mayo (6), y la reducción de las tasas aplicables para la asignación y renovación de los nombres de dominio bajo «.es», aprobada por la Orden PRE 1641/2005, de 31 de mayo (7).

Con el nuevo Plan Nacional de Nombres de Dominio bajo «.es» y la nueva regulación de las tasas por asignación de los dominios, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio dio un paso decisivo para flexibilizar y simplificar las normas exigibles para la asignación de los nombres de dominio, lo que ha servido para dar un impulso significativo en la implantación de la Sociedad de la Información en España.

Estas recientes modificaciones normativas han sido acometidas teniendo en cuenta la disposición adicional sexta de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (8) (LSSI), la cual establece que el Plan Nacional de Nombres de Dominio de Internet bajo el código de país correspondiente a España «.es» deberá establecer mecanismos adecuados para prevenir el registro abusivo o especulativo de nombres de dominio bajo «.es» (9), así

como el aprovechamiento indebido de términos genéricos o topónimos y el establecimiento de un sistema de resolución extrajudicial de conflictos, que garantice la resolución de conflictos sobre la utilización de nombres de dominio bajo «.es» de una manera ágil y eficaz, sin perjuicio de las acciones judiciales que las partes pudieran ejercitar.

La implementación de estas medidas aportan una mayor accesibilidad de los nombres de dominio bajo «.es» a pymes, organismos públicos y público en general, gracias a la simplificación de los requisitos necesarios para su registro, y a la reducción de las tasas aplicables para su asignación y renovación, en línea con las tarifas aplicables por otros países europeos de nuestro entorno; medidas que, sin duda, permitirán un mayor avance de los nombres de dominio bajo «.es» en España y, en general, un impulso a la Sociedad de la Información.

La simplificación acometida en el nuevo Plan Nacional de Nombres de Dominio bajo «.es», se basa en los siguientes principios:

- Continua el criterio temporal, «*first come, first served*».
- Salvo excepciones, un nombre de dominio bajo «.es» se asigna si se encuentra libre.
- Con carácter general no hay verificación previa a la asignación de un nombre de dominio bajo «.es», salvo en los indicativos de tercer nivel, «edu.es» y «gob.es».
- Extensión de la legitimación para la asignación de un nombre de segundo nivel bajo «.es» a cualquier persona, sea física o jurídica, que mantenga intereses o vínculos con España, independientemente de cual sea su ubicación geográfica.
- No resulta necesario que la persona de contacto administrativo tenga residencia o domicilio en España.
- Se eliminan las normas de deriva-

(6) BOE de 31 de mayo de 2005.

(7) BOE de 6 de junio de 2005.

(8) El artículo 55 de la Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social por el que se modifica la disposición adicional sexta de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, expresamente declarada en vigor por la disposición derogatoria única de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, atribuye a la Entidad Pública Empresarial Red.es, la función de fomento y desarrollo de la Sociedad de la Información y, en concreto, la gestión del Registro de Nombres de Dominio de Internet bajo el código de país correspondiente a España «.es».

(9) Los nombres de dominio son la dirección con la que un usuario localiza una página web concreta dentro de Internet.



AULA DE
FORMACIÓN

ción, de tal manera que, con carácter previo no resulta necesario acreditar relación alguna entre la marca registrada o la denominación social de la empresa y el nombre de dominio bajo el «.es».

- Se eliminan las prohibiciones a genéricos y gentilicios.
- Se permite la transmisión de la titularidad de los nombres de dominio bajo el «.es» con la autorización previa del titular.

Inicialmente y con el fin de evitar la especulación y ciberocupación se protegieron por parte de Red.es (10), como Autoridad de Asignación de los nombres de dominio «.es», por medio de listas de términos reservados, términos correspondientes a Internet, denominaciones de organismos constitucionales u otras Entidades o Instituciones del Estado, denominaciones de organizaciones internacionales y topónimos que coincidan con la denominación oficial de Administraciones Públicas territoriales.

La apertura al público en general del nuevo Plan Nacional de Nombres de Dominio bajo «.es» se ha realizado de manera escalonada, otorgando preferencia a aquellos solicitantes que ostentasen derechos previos, estableciéndose tres fases transitorias del registro escalonado:

a) La *primera fase* tuvo lugar desde el 7 de junio al 7 de julio de 2005, para las denominaciones oficiales o generalmente reconocibles de Administraciones Públicas y organismos públicos españoles, oficinas diplomáticas debidamente acreditadas en España, organizaciones internacionales a las que España pertenezca y entidades

(10) La Entidad Pública Empresarial Red.es está adscrita al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. Entre sus funciones, además de la gestión de nombres de dominio en Internet, se encuentran la gestión de programas de difusión de las telecomunicaciones y la Sociedad de la Información, el asesoramiento o apoyo a la Administración General del Estado.

resultantes de acuerdos o convenios internacionales suscritos por España.

b) La *segunda fase* transitoria, del 6 de septiembre al 21 de octubre de 2005, se habilitó para fundaciones, asociaciones y empresas, sólo en el caso de que constituidas conforme a la legislación española o sean las primeras sucursales, debidamente inscritas en el Registro Mercantil, de sociedades extranjeras legalmente constituidas, para registrar como nombre de dominio «.es» de segundo nivel y, a los titulares o licenciarios, ya sean españoles o extranjeros, de nombres comerciales o marcas registradas, denominaciones de origen u otros derechos de propiedad industrial protegidos en España.

c) El 8 de noviembre de 2005, se realizó finalmente la apertura al público en general del *nuevo Plan Nacional de Nombres de Dominio bajo «.es»*.

Por otro lado, de acuerdo a la disposición adicional sexta de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSI), y como solución a los potenciales conflictos que pudieran surgir sobre la utilización de nombres de dominio bajo «.es», por medio de Instrucción del Director General de Red.es, de 3 de noviembre de 2005, se ha aprobado el Reglamento del procedimiento de resolución extrajudicial de conflictos sobre la utilización de nombres de dominio bajo «.es», en relación con, entre otros, los derechos de propiedad industrial protegidos en España, tales como los nombres comerciales, marcas protegidas, denominaciones de origen, nombres de empresas, o con las denominaciones oficiales o generalmente reconocibles de Administraciones Públicas y organismos públicos españoles.

Este Reglamento establece el procedimiento aplicable para la recuperación de

(11) BOE de 12 de julio de 2002.



AULA DE
FORMACIÓN

un nombre de dominio bajo «.es» que ha sido registrado de manera especulativa o abusiva, teniendo el demandante que acreditar derechos previos sobre:

- Denominaciones de entidades válidamente registradas en España, denominaciones de origen, nombres comerciales, marcas registradas u otros derechos de propiedad industrial protegidos en España.
- Nombres civiles o seudónimos notorios, que identifiquen profesionalmente, entre otros, a creadores intelectuales, políticos y figuras del espectáculo o del deporte.
- Denominaciones oficiales o generalmente reconocibles de Administraciones Públicas y organismos públicos españoles.

El procedimiento previsto para la resolución extrajudicial de conflictos, establecido e inspirado en los procedimientos existentes, garantiza la rapidez y agilidad en la resolución de disputas en relación a un nombre de dominio, es más económico, da garantía dado que sus laudos son dictados por expertos de reconocido prestigio en el sector y supone una medida disuasoria frente a la ciberocupación.

En este sentido y, de acuerdo con la disposición adicional única del Plan Nacional de Nombres de Dominio bajo el código de país correspondiente a España «.es» (12), la Entidad Pública Empresarial Red.es acreditó a los proveedores de servicios de resolución extrajudicial de conflictos basándose en condiciones proporcionadas, objetivas, transparentes y no discriminatorias que garanticen su cualificación y experiencia en el campo de la resolución extrajudicial de conflictos.

Tras ser publicada por la Entidad Pública Empresarial Red.es, la invitación gene-

ral para participar en el procedimiento de selección de los proveedores de servicios de resolución extrajudicial de conflictos sobre la utilización de nombres de dominio bajo el «.es», el Consejo Superior de Cámaras de Comercio, presentó su solicitud y propuesta de acreditación como proveedor de servicios de resolución extrajudicial de conflictos.

Examinadas las propuestas presentadas, la Entidad Pública Empresarial Red.es (13) ha acreditado como proveedores para la prestación de servicios de resolución extrajudicial de conflictos sobre la utilización de nombres de dominio bajo el «.es», además de al Consejo Superior de Cámaras de Comercio, a la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, a la Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing Relacional y a la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial.

Según el procedimiento, en aquellos casos en que un titular considera que tiene derechos previos sobre un nombre de dominio «.es» ya asignado, puede hacer uso ante cualquiera de las entidades seleccionadas del sistema de resolución extrajudicial de conflictos para nombres de dominio bajo el código de país correspondiente a España «.es», de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Procedimiento de Resolución Extrajudicial de Conflictos.

Para ello es necesario que el titular acredite los motivos por los que el registro del nombre de dominio «.es» resulta especulativo o abusivo y, en particular, los motivos por los que el nombre de dominio «.es» es idéntico o similar hasta el punto de crear confusión con otros u otros términos sobre los que el demandante alega tener derechos previos, así como los motivos por los que debe considerarse que el



AULA DE
FORMACIÓN

(12) Orden ITC/1542/2005, de 19 de mayo. (BOE de 31 de mayo de 2005).

(13) La publicación se efectuó con fecha 21 de diciembre de 2005.

demandado carece de derechos o intereses legítimos sobre el nombre o nombres de dominio objeto de la demanda y por los que debe considerarse que el nombre de dominio ha sido registrado o se está utilizando de mala fe.

Por tanto, este sistema de resolución extrajudicial de conflictos se basa en los siguientes principios:

- Debe proporcionar una protección eficaz frente al registro de nombres de dominio de carácter especulativo o abusivo, en especial cuando sea idéntico o similar hasta el punto de crear confusión con otro término sobre el que exista algún derecho previo.

- Se entiende que existe un registro especulativo o abusivo cuando el titular del dominio lo haya registrado careciendo de derechos o intereses legítimos sobre el nombre de dominio o haya sido registrado o se esté utilizando de mala fé.

Son pruebas de Registro o Uso del Nombre de Dominio de mala fé, cuando:

- El demandado haya registrado o adquirido el nombre de dominio fundamentalmente con el fin de vender, alquilar o ceder por cualquier título el registro del nombre de dominio al demandante que posee derechos previos o a un competidor de éste, por un valor cierto que supera el coste documentado que esté relacionado directamente con el nombre de dominio.

- El demandado haya registrado el nombre de dominio a fin de impedir que el poseedor de derechos previos utilice los mismos a través del nombre de dominio, siempre y cuando el demandado haya desarrollado una actividad de esa índole.

- El demandado haya registrado el nombre de dominio fundamentalmente con el fin de perturbar la actividad comercial de un competidor.

- El demandado, al utilizar el nombre de dominio, ha intentado de manera inten-

cionada atraer, con ánimo de lucro, usuarios de Internet a su página web o a cualquier otra, creando la posibilidad de que exista confusión con la identidad del demandante en cuanto a la fuente, patrocinio, afiliación o promoción de su página web o de un producto o servicio que figure en su página web.

- El demandado haya realizado actos similares a los anteriores en perjuicio del demandante.

- La participación en el sistema de resolución extrajudicial de conflictos será obligatoria para el titular del nombre de dominio.

- Los resultados del sistema extrajudicial de resolución de conflictos serán vinculantes para las partes y para la autoridad de asignación, salvo que se inicien procedimientos judiciales en el plazo de treinta días naturales a partir de su notificación a las partes.

- La persona, física o jurídica, o la entidad que haya instado la iniciación del procedimiento tendrá preferencia para la obtención del nombre de dominio, si presenta su solicitud en el plazo que se establezca.

En todo caso, el procedimiento debe ser instado por cualquier persona, física o jurídica, ante un Proveedor de Resolución Extrajudicial de Conflictos acreditado por la Entidad Pública Empresarial Red.es, como es el Consejo Superior de Cámaras de Comercio (14), mediante tres copias impresas y en formato electrónico de la correspondiente demanda.

El coste del procedimiento de resolución extrajudicial de conflictos correrá a cargo del demandante, sin que aquel pueda exceder de 1.500 euros, debiendo ser fijada en todo caso la tarifa por el proveedor de resolución extrajudicial de conflictos. En ningún caso se iniciará el procedimiento si en el plazo de diez días

(14) www.camaras.org.



desde la interposición de la demanda no se ha ingresado por el demandante la tarifa establecida por el proveedor.

Igualmente y con el fin de colaborar en la implementación en las pymes de la Sociedad de la Información, el Consejo Superior de Cámaras de Comercio y la Entidad Pública Empresarial Red.es, están desarrollando un convenio de colaboración para la promoción de Internet, a través de los nombres de dominio bajo «.es», entre los emprendedores que se asesoran y, en su caso, constituyan una empresa a través de las diferentes Cámaras de Comercio.

Este convenio pretende, además de informar, acercar las ventajas que lleva aparejadas el nuevo Plan Nacional de Nombres de Dominio bajo «.es» a las pymes españolas, incrementando su presencia en Internet, ofreciendo a las empresas, de manera preferente, una solución básica de presencia en Internet compuesta por alojamiento web, correo electrónico, creador de páginas web, entre otros servicios.



AULA DE
FORMACIÓN

3. La Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico

La Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (15) (LSSI) regula también la elaboración y aplicación sobre esta materia de códigos de conducta voluntarios por parte de las Corporaciones, asociaciones u organizaciones comerciales, profesionales y de consumidores, cuyo impulso corresponde a las Administraciones Públicas, creando en su disposición final octava el «distintivo público de confianza en línea»

(15) BOE de 12 de julio de 2002.

como distintivo de adhesión a códigos de conducta que incorporen determinadas garantías (16).

El «distintivo público de confianza en línea» fue creado en febrero de 2004 (17) y puede ser mostrado por los prestadores de servicios *on-line* (empresas, comerciantes, profesionales, etcétera) que se encuentren adheridos a códigos de conducta destinados a regular sus relaciones con los consumidores y usuarios a través de Internet, tanto en la publicidad o en las informaciones que facilitan a los ciudadanos, como en las transacciones efectuadas a través de esta vía.

La concesión y retirada del distintivo de confianza en los Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, así como el ejercicio de las funciones dirigidas a velar por que se mantengan los requisitos que justifican la concesión, ahora (18) corresponden al órgano competente en materia de consumo de la Comunidad Autónoma en donde esté domiciliada la entidad promotora del código, si bien tales resoluciones tendrán validez en todo el Estado; competencia que hasta ahora dependía del Ministerio de Sanidad y Consumo, a través del Instituto Nacional del Consumo.

No obstante lo anterior, se mantiene la obligación de que los órganos competentes de las Comunidades Autónomas comu-

(16) La Disposición final octava de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, creaba el «distintivo público de confianza en la Red», desarrollado después mediante Real Decreto 292/2004, de 20 de febrero. La actual modificación de éste último se produce por el Real Decreto 1163/2005, de 30 de septiembre, por el que se regula el distintivo público de confianza en los Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico, así como los requisitos y procedimiento de concesión (BOE de 8 de octubre de 2005).

(17) Mediante Real Decreto 292/2005, de 30 de septiembre.

(18) La regulación actual corresponde al Real Decreto 1163/2005, de 30 de septiembre.

niquen al Instituto Nacional de Consumo información relevante, como actos de concesión o retirada del distintivo, expulsiones de la adhesión al código, altas y bajas de proveedores de servicios, sanciones, memoria anual de actividades, evaluaciones de la eficacia del código de conducta o sus posibles actualizaciones para adaptarlo a los cambios tecnológicos.

Se establece también que los códigos de conducta a los que deben adherirse quienes pretendan disponer del «distintivo de confianza en línea», aparte de respetar la legalidad vigente, deberán incluir con precisión las garantías concretas ofrecidas a los consumidores y usuarios que mejoren o incrementen las reconocidas por el ordenamiento jurídico, así como los compromisos específicos que asumen los prestadores de servicios adheridos a dichos códigos respecto a los problemas concretos planteados a los consumidores y usuarios del sector.

Las entidades promotoras del código de conducta, con carácter previo a su redacción, deberán poner en conocimiento del Consejo de Consumidores y Usuarios su voluntad de adoptarlo, solicitando su colaboración. Asimismo, será preceptivo el dictamen del Consejo de Consumidores y Usuarios sobre el contenido definitivo del mencionado código en el plazo de un mes desde que la entidad promotora se lo solicite.

Los códigos de conducta deberán contemplar un sistema de resolución extrajudicial de conflictos y precisar el ámbito de las actividades del prestador de servicios sometidas al código que, al menos, englobará alguna de las siguientes áreas: las comunicaciones comerciales o la información precontractual, la contratación y los procedimientos de solución de quejas o reclamaciones, cuando sean distintos del sistema adoptado para la resolución extrajudicial de conflictos.

El Instituto Nacional de Consumo tiene encomendada la publicación en su página de Internet (19) de los códigos de conducta a los que se conceda el distintivo, la relación de las entidades promotoras de dichos códigos y los prestadores de servicios adheridos, las sanciones por incumplimiento y la dirección establecida para la presentación de quejas por incumplimiento de los códigos y la de los órganos de resolución extrajudicial de conflictos previstos en los mismos.

En materia de *comunicaciones electrónicas* se publica el Real Decreto 424/ 2005 (20), de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios. Este reglamento desarrolla la Ley 32/ 2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (21) y complementa la transposición de varias Directivas comunitarias que establecen el marco regulador de las comunicaciones electrónicas, como la Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 2002, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas.

Igualmente, su disposición final segunda modifica el Real Decreto 1029/2002, de 4 de octubre (22), por el que se establece la composición y el régimen de funcionamiento del Consejo Asesor de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información como órgano asesor del Gobierno en materia de telecomunicaciones y sociedad de la información. En dicho or-



AULA DE
FORMACIÓN

(19) www.consumo-inc.es

(20) BOE de 29 de abril de 2005.

(21) En especial, se desarrollan reglamentariamente los Títulos II y III de la Ley 32/2003, con el fin de delimitar, especialmente, el alcance de las obligaciones generales y de servicio público que se imponen a los operadores.

(22) BOE de 18 de octubre de 2002.

ganismo, participa el Consejo Superior de Cámaras de Comercio, Industria y Navegación como Vocal.

Para la prestación de servicios y el establecimiento de redes de comunicaciones electrónicas, el citado Reglamento recoge el régimen general de prestación de servicios y establecimiento y explotación de redes determinado por la Ley. Al no existir títulos habilitantes, se define un repertorio de derechos y obligaciones que son de aplicación directa a los operadores, distinguiendo tanto entre operadores de redes y prestadores de servicios como entre prestadores del servicio telefónico y otros servicios. Se regulan las condiciones que deben cumplir los operadores en su actuación en el mercado y el procedimiento de notificación previa a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, incluyendo la documentación que debe aportarse y el Registro de Operadores. La normativa fija las obligaciones de servicio público y de carácter público, prestando especial atención a la protección de los datos personales en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, la garantía del secreto de las telecomunicaciones y la reglamentación de los derechos de los usuarios.

En la regulación de las obligaciones de servicio público destaca el servicio universal como conjunto de prestaciones que deben garantizarse a todos los usuarios finales, a un precio asequible y con independencia de su localización geográfica.

En este sentido, se consolida el acceso funcional a Internet como parte integrante del Servicio Universal de Telecomunicaciones, incluyendo igualmente el derecho de todos los usuarios a obtener la conexión a la red telefónica fija; la existencia de una guía telefónica universal y de un servicio de información telefónica en la que se incluya a todos los abonados; la existencia de una oferta suficiente de telé-

fonos públicos de pago; la obligación de facilitar el acceso al servicio telefónico fijo de las personas con discapacidad; y la existencia de tarifas especiales para colectivos desfavorecidos y, en otros casos, siempre que se apliquen condiciones transparentes, públicas y no discriminatorias. Así mismo, se delimitan los procedimientos para la designación de los operadores encargados de garantizarlo y, finalmente, se establecen los criterios para la determinación de su coste y la imposición, si resulta preciso, de su mecanismo de financiación.

Se incorpora el procedimiento para garantizar el secreto de las comunicaciones y, en su caso, la interceptación legal de las mismas que ordene la autoridad judicial, estableciendo los requisitos técnicos para que sean atendidos por los operadores de comunicaciones electrónicas. En cuanto a los derechos de los usuarios se establece el contenido básico de los contratos a celebrar y la indemnización por la interrupción o suspensión del servicio.

En cuanto a los datos de carácter personal se analizan desde un triple prisma: el tratamiento de los datos que obren en poder de los operadores relativos al tráfico, facturación y localización de los abonados y usuarios, la elaboración de las guías telefónicas de números de abonados y la prestación de servicios avanzados de telefonía, como la identificación de la línea de origen, y el desvío automático de llamadas. Los operadores deberán disponer de un servicio especializado de atención al cliente y comunicar al abonado un número de referencia como comprobante de su reclamación.

En materia de *propiedad intelectual* debe destacarse el Acuerdo de Consejo de Ministros de 8 de abril de 2005 (23),

(23) Ministerio de Cultura. Orden CUL/1079/2005, de 21 de abril. BOE de 26 de abril de 2005.



AULA DE
FORMACIÓN

por el que se aprueba el Plan Integral del Gobierno para la disminución y la eliminación de las actividades vulneradoras de la propiedad intelectual. El desarrollo de la Sociedad de la Información y de las nuevas tecnologías ha supuesto una oportunidad para la creación, desarrollo y difusión de las obras y creaciones intelectuales, si bien, en paralelo han surgido nuevas modalidades de defraudación de los derechos de propiedad intelectual a través de estas vías, como la comúnmente denominada «piratería». Su lucha constituye un objetivo prioritario para el citado Plan Integral, para lo cual establece una serie de medidas (24) que tienen como objetivo esencial lograr la sensibilización social sobre lo que es la propiedad intelectual y lo que representa.

4. La protección de datos personales

Por lo que respecta a la protección de datos personales, resulta de especial importancia la Instrucción 1/2004, de 22 de diciembre, de la Agencia Española de Protección de Datos (25), sobre publicación de sus Resoluciones. Uno de los objetivos fundamentales de la Agencia Española de Protección de Datos es conseguir la mayor transparencia en su actividad, en el marco del proceso de implantación de la Sociedad de la Información y para una mejor garantía y tutela del derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal.

La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (26), tras la modificación

introducida por el artículo 82.1 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social (27), establece en el artículo 37.2 que las resoluciones de la Agencia Española de Protección de Datos, a excepción de las correspondientes a la inscripción de un fichero o tratamiento en el Registro General de Protección de Datos y de aquellas por las que se resuelva la inscripción en el mismo de los códigos tipo regulados en el artículo 32 de la citada Ley, se harán públicas, una vez hayan sido notificadas a los interesados y, preferentemente, a través de medios informáticos o telemáticos.

Con ello, se potencia la publicidad de los criterios en la aplicación de la normativa sobre protección de datos y se favorece la aplicación de los principios de la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

Continuando con este objetivo de publicidad y transparencia, la Agencia Española de Protección de Datos ha puesto a disposición del público en general (28) un modelo de documento de seguridad dirigido a los responsables de los ficheros y a los encargados del tratamiento de datos personales, con el fin de generalizar el cumplimiento del principio de seguridad de los datos personales.

Por otro lado, la Agencia Española de Protección de Datos está trabajando para que se publique el nuevo reglamento de protección de datos de carácter personal, que pretende desarrollar la normativa reguladora de protección de datos personales, incorporando la experiencia y conocimientos prácticos acumulados durante

(24) Las medidas que se incluyen son: de cooperación y colaboración, preventivas, de sensibilización social, normativas y de formación.

(25) BOE de 5 de enero de 2005.

(26) BOE de 14 de diciembre de 1999.

(27) BOE de 31 de diciembre de 2003.

(28) www.agpd.es.



AULA DE
FORMACIÓN

todo el periodo de vigencia de la Ley Orgánica 15/99.

Entre las novedades que está previsto que introduzca el reglamento cabe destacar el desarrollo y concreción de aspectos relativos al ámbito de aplicación, en las definiciones, el consentimiento y su revocación, el deber de información, la transferencia internacional de datos, los derechos de los afectados, implementación de medidas de seguridad, etcétera.

El *spam*, correo basura o comunicación no solicitada realizada por vía electrónica tiene por objeto ofertar o comercializar un producto, bien o servicio, efectuada por medios electrónicos, generalmente mediante el correo electrónico. Sobre esta materia la Agencia Española de Protección de Datos tiene igualmente competencias.

El envío de este tipo de mensajes sin consentimiento previo del destinatario está prohibido por la legislación española, tanto por la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información (29) como por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos Personales (30).

La generalización de esta práctica tiene su origen en el bajo coste de los envíos, ya sean a través de Internet mediante el correo electrónico u otras vías como la telefonía móvil (SMS, MMS), su posible anonimato, la velocidad con que llega a un gran número de destinatarios y las posibilidades de su contenido.

La Ley de Servicios de la Sociedad de la Información (LSSI) prohíbe expresamente el envío de comunicaciones comerciales publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente que previamente no hubiera sido solicitada o expresamente autorizado por los destina-

rios de las mismas, salvo que exista una relación contractual previa y se refiera a productos o servicios similares. Estas conductas están sancionadas como infracción leve o grave, pero además, puede significar una vulneración del derecho a la intimidad y el incumplimiento de la legislación sobre protección de datos personales, dado que en determinados casos la dirección de correo electrónico ha sido considerada como dato de carácter personal.

Como se ha apuntado, las leyes que regulan el envío no solicitado de comunicaciones comerciales electrónicas como la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información (31) y la Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones (32), otorgan competencias sobre esta materia a la Agencia Española de Protección de Datos, concediendo la tutela de los derechos y garantías de los abonados y usuarios en este ámbito, con facultades de sanción en el caso de infracciones por la remisión de comunicaciones comerciales no solicitadas efectuadas por correo electrónico y otros medios equivalentes (SMS, MMS, *phising*, *Pop ops*, *Hoax*, *scam*, etcétera).

El *spam* representa cerca del 70 por 100 del tráfico mundial de correo electrónico y es uno de los medios que quebranta la confianza de los usuarios y consumidores en la Sociedad de la Información. Si se tiene conocimiento del país a partir del cual se ha emitido el *spam*, debe ponerse en conocimiento de las autoridades correspondientes, a fin de perseguir esta conducta.

Por la propia naturaleza de Internet y de los medios electrónicos que se utilizan para el *spam*, son necesarios recursos de participación internacional para cuyo objetivo la Agencia Española de Protección de Datos está firmando varios convenios



AULA DE
FORMACIÓN

(29) BOE de 12 de julio de 2002.

(30) BOE de 14 de diciembre de 1999.

(31) BOE de 12 de julio de 2002.

(32) BOE de 4 de noviembre de 2003.

de colaboración (EEUU, Iberoamérica o la UE). En el caso de EEUU se pueden transferir los mensajes no solicitados al Departamento de Comercio Americano, con el que la Agencia Española de Protección de Datos ha suscrito recientemente un Convenio de colaboración.

Además, trece autoridades de protección de datos de la Unión Europea han firmado sendos convenios en virtud de los cuales cuando reciban denuncias de otro de los países firmantes sobre la existencia de emisiones de *spam* en su territorio estarán obligadas a desplegar el máximo esfuerzo para detectar y combatir el foco denunciado. Estos países son: España, Francia, Italia, Bélgica, Chipre, República Checa, Dinamarca, Austria, Irlanda, Lituania, Malta y Holanda.

En relación, igualmente, con la protección de datos personales cabe citar la creación de dos registros de interés para los ciudadanos y las empresas, como son el Registro de procedimientos concursales y el Registro de Contratos de Seguros de cobertura de fallecimiento.

La Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal (33), ha dedicado específicamente a la publicidad del concurso diversas referencias destinadas a asegurar la publicidad informativa de la declaración del concurso, la constancia registral y la existencia de un sistema que «asegure el registro público de las resoluciones dictadas en procedimientos concursales declarando concursados culpables y acordando la designación o inhabilitación de los administradores concursales».

Para ello, se ha creado (34) una plataforma informática accesible a través de una página de Internet (35) que asegura

la publicidad coordinada de la información concursal relevante, de acceso público y gratuito. El contenido del portal en Internet se estructura en tres secciones: deudores concursados; administradores, liquidadores y apoderados inhabilitados; y administradores concursales. La gestión material del servicio se encomienda al Colegio de Registradores de la Propiedad Mercantiles y de Bienes Muebles.

Otra de las novedades legislativas importantes para los ciudadanos, con gran incidencia en la protección de datos personales, lo constituye la Ley 20/2005, de 14 de noviembre sobre la creación del Registro de Contratos de Seguros de cobertura de fallecimiento (36).

La mayoría de los ciudadanos españoles tiene contratado un seguro de vida en cualquiera de sus modalidades (muerte, invalidez, supervivencia) que cubren una sola o varias de las anteriores contingencias y con una dotación variable (a toda la vida o temporales).

Sucede, igualmente, que en caso de fallecimiento del tomador del seguro o del asegurado, sus posibles beneficiarios, en la mayoría de los casos por desconocimiento de la existencia del contrato de seguro, no reclaman su cobro, perdiendo unos derechos económicos a los que tienen derecho y debieran, por tanto, poder percibir.

Esta norma tiene por objetivo reconocer los derechos de los consumidores al permitir a los beneficiarios de un contrato de seguro de cobertura de fallecimiento puedan conocer, cuando éste se produzca, si tenía o no el causante contrato de seguro y con qué entidad, con el fin de que los beneficiarios puedan dirigirse a la compañía y constatar si figuran como beneficiarios a fin de reclamar los derechos que les correspondan.

(33) BOE de 10 de julio de 2003.

(34) Mediante Real Decreto 685/2005, de 10 de junio, sobre publicidad de las resoluciones concursales.

(35) www.publicidadconcurzal.es

(36) BOE de 15 de noviembre de 2005.



AULA DE
FORMACIÓN

El registro que se crea tiene la naturaleza de registro público dependiente del Ministerio de Justicia y cuya gestión centralizada se llevará a cabo en el Registro General de Actos de Última Voluntad de la Dirección General de los Registros y del Notariado.

Los datos básicos a los que podrá acceder el interesado corresponden a los datos de identificación de la persona asegurada, los datos identificativos de la entidad aseguradora y los datos del contrato de seguro.

5. El Documento Nacional de Identidad electrónico

Herederero de los planes «Info XXI», «España.es» y el Plan «Conecta», proyectos diseñados para el desarrollo de la Sociedad de la Información. Dentro del Plan «Conecta» el proyecto estrella es el Documento Nacional de Identidad electrónico (DNle) que, el pasado mes de julio, recibió el respaldo económico necesario (más de 23 millones de euros para 2005-2006) cofinanciados por los Ministerios de Interior e Industria.

Igualmente, el Plan Avanza 2006-2010 incorpora, dentro de sus áreas de actuación, el desarrollo e implantación del DNle de entre cuyas medidas para alcanzar su objetivo se incluyen ayudas para su adaptación a los prestadores de servicios de la Sociedad de la Información. Además, para su puesta en marcha, Patrimonio del Estado adjudicaba a una UTE integrada por *Telefónica, Indra y Software AG* la puesta en marcha de la prueba piloto en nueve meses y con una dotación de unos 12 millones de euros.

El DNle es una iniciativa del Gobierno para impulsar el desarrollo de la Sociedad de la Información en España, cuyos objetivos fundamentales son: acreditar elec-

trónicamente la identidad de los ciudadanos; dotar al DNI de la capacidad de firma electrónica y mejorar la atención al ciudadano facilitando la expedición y entrega del documento en el acto de la solicitud.

Con ello, el nuevo DNI extenderá su función identificadora al ámbito telemático, cuyo principal propósito es el desarrollo de la Sociedad de la Información, mediante la generalización de las comunicaciones y transacciones electrónicas seguras. La seguridad que proporcionará y la confianza del ciudadano en el uso de las relaciones telemáticas, puesto que garantizará la autenticidad del origen del documento, su integridad y no repudio, influirá en un uso generalizado del comercio electrónico y la simplificación y agilización de los trámites con las diferentes Administraciones Públicas.

La Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica (37) ha venido a atribuir al DNI nuevos efectos y utilidades, como son los de poder acreditar electrónicamente la identidad y demás datos personales del titular que en él constan, así como la identidad del firmante y la integridad de los documentos firmados con dispositivos de firma electrónica.

Con el fin de unificar la normativa relativa al DNI y adaptarlo a la Ley de firma electrónica, se ha dictado el Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica (38).

Por tanto, las finalidades del DNle son: acreditar la identidad y permitir la firma electrónica de documentos. La firma electrónica realizada a través del DNI tendrá respecto de los datos consignados el mismo valor que la firma manuscrita.

El órgano competente para la expedi-

(37) BOE de 20 de diciembre de 2003.

(38) BOE de 24 de diciembre de 2005.



AULA DE
FORMACIÓN

ción y gestión será el Ministerio del Interior. La emisión de los certificados de firma, la custodia y responsabilidad de los archivos y ficheros corresponderán a la Dirección General de la Policía (39).

Físicamente el DNle será una tarjeta de policarbonato, material ligero y duradero, con iguales dimensiones y formato que el actual DNI y que incorporará, además de los actuales datos, en el anverso un chip criptográfico con la identidad del ciudadano, su firma electrónica con sus claves para utilizarla sus datos biométricos (imagen facial y huella dactilar) digitalizados.

El DNle llevará incorporado un *chip* electrónico que contendrá los siguientes datos: datos de filiación; imagen digitalizada de la fotografía y de la firma manuscrita; plantilla de la impresión dactilar del dedo índice; certificados reconocidos de autenticación y de firma y certificado electrónicos de la autoridad emisora, que contendrán sus respectivos períodos de validez; claves privadas necesarias para la activación de los certificados mencionados. La validez de los certificados electrónicos será de treinta meses.

Para hacer uso del DNle será necesario instalar en los equipos informáticos un lector de tarjetas y su correspondiente *software* que reconozca el documento y permita realizar las funciones que tiene encomendadas.

El Gobierno, igualmente, ha manifestado su sensibilidad sobre las implicaciones del DNle con el tratamiento de datos personales y ha recabado la colaboración de la Agencia Española de Protección de Datos, participando en el Comité de Coordinación creado a tal fin. En este sentido,

(39) Orden INT/738/2006, de 13 de marzo, por la que se aprueba la declaración de prácticas y políticas de certificación del Ministerio del Interior. BOE de 16 de marzo de 2006. Esta Orden se publica dando cumplimiento al artículo 19 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

en cuanto a la calidad de los datos o proporcionalidad, es decir, los datos que contendrá el DNle son los mismos que el DNI actual, por lo que, para la Agencia Española de Protección de Datos, responden al principio de proporcionalidad, siendo adecuados, pertinentes y no excesivos para la finalidad que se persigue.

Además, dispondrá de un chip de contacto con capacidad criptográfica, fraccionado en tres zonas, cada una de ellas con unos requisitos de acceso y seguridad diferentes. Habrá una zona privada, accesible exclusivamente por el titular mediante una clave de acceso; una zona pública sin restricciones y una zona restringida, con el fin de que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad puedan comprobar que no se ha alterado la información contenida en el soporte físico. En esta área se contienen los datos biométricos del ciudadano, la foto y huella dactilar.

La incorporación de la identificación electrónica y de la firma electrónica al DNI, ofrecerá a los ciudadanos la posibilidad de acceder a importantes ventajas de la Sociedad de la Información, ser sujeto de transacciones electrónicas comerciales más seguras y generalizadas, así como simplificar los trámites con las Administraciones.

Es una gran herramienta para que las Administraciones Públicas, las instituciones y las empresas desarrollen sistemas de información con los ciudadanos a través de Internet, dado que la generación de confianza en la red impulsará la potenciación y desarrollo de la Sociedad de la Información. De la misma manera, el DNle impulsará la seguridad en Internet, al permitir la identificación inequívoca de las partes en una transacción, la integridad del documento firmado y el no repudio.

Estas ventajas dependerán de la capacidad de las Administraciones Públicas y de las empresas para adecuar sus organi-



AULA DE
FORMACIÓN

zaciones de forma que permita su uso generalizado. En principio, su puesta en funcionamiento piloto está prevista en 2006 con una expansión gradual, hasta llegar a su plena implementación en 2008, por lo que la adecuación por parte de los ciudadanos y empresas será paulatina y gradual en el tiempo.

Uno de los temas que más se ha debatido, quedando constancia en la Comisión de la Sociedad de la Información y del Conocimiento del Senado, es la posibilidad de que el DNI pueda integrar otros datos adicionales, como el permiso de conducir, los datos sanitarios o de salud. En este sentido, para la Agencia Española de Protección de Datos el documento que incorporase otros datos adicionales, pasaría a ser un documento distinto al DNI y requeriría una nueva habilitación legal para su puesta en marcha y desarrollo. Con ello, se trata de evitar que pueda existir un número único de identificación para cada ciudadano, con el cual se pueda acceder a numerosos datos de los mismos; podría facilitar las cosas, pero también podría suponer numerosos riesgos para la privacidad e intimidad.

En la Unión Europea no existe un sistema uniforme y generalizado. Finlandia fue el primer país en el que empezó a funcionar un documento similar, comenzando a expedirse en el año 2000, incorporando posteriormente la función de identificación para la Seguridad Social. En Bélgica, iniciando el proyecto (sin biometría) en los mismos plazos, prevé su generalización en 2008. Sin embargo, en países como EEUU, Inglaterra, Irlanda, Suecia o Noruega, en los que ni siquiera existe un documento identificativo, cuando se ha planteado la posibilidad de incorporar un documento de identidad, se ha producido una fuerte oposición social, al considerarlo una injerencia en la vida privada de los ciudadanos.

6. La Red de Oficinas Integradas de Atención al ciudadano

Otra de las novedades más interesantes para las empresas en materia de nuevas tecnologías lo constituye el Acuerdo de Consejo de Ministros de 15 de julio de 2005, para la implantación de una Red de Oficinas Integradas de Atención al ciudadano, en colaboración con las Comunidades Autónomas, las Entidades Locales y las Cámaras de Comercio (40).

Esta red de espacios comunes de atención al ciudadano se fundamenta sobre el principio de su derecho a acceder indistintamente a las informaciones y servicios públicos por el medio que él mismo elija, bien sea mediante asistencia personal a las citadas Oficinas Integradas, la atención telefónica o el acceso a páginas de Internet. En estas Oficinas Integradas se podrán prestar tres niveles de servicio público, cada uno de los cuales es acumulativo del anterior: *Primario* (de recepción, registro y remisión de comunicaciones del ciudadano a las diferentes administraciones públicas), *Intermedio* (atención, información y orientación) y *Avanzado* (servicios integrados de gestión-tramitación multi-administrativa).

La red de oficinas integradas de atención al ciudadano tiene como objetivo acercar al ciudadano los servicios de las diferentes Administraciones Públicas, ofreciendo un servicio integral, bajo el prisma de la cooperación, modernización y simplificación administrativa.

Para ello, se cuenta con la colaboración de las Cámaras de Comercio, potenciando la actual red de Ventanillas Únicas Empresariales.

Las Ventanillas Únicas Empresariales,

(40) Resolución de 19 de julio de 2005, de la Secretaría General para la Administración Pública. BOE de 3 de agosto de 2005.



en tanto que instrumento de ayuda a la creación de nuevas empresas, pone a disposición de los emprendedores una red, situada en diferentes Cámaras de Comercio, de centros presenciales de tramitación y de asesoramiento empresarial y el portal VUE Virtual, que ofrece información general sobre creación de empresas, una herramienta de orientación personalizada y tutorizada sobre los trámites de cada proyecto empresarial, así como un sistema de seguimiento individualizado de los trámites que se realicen para la puesta en marcha de una empresa.

7. El Plan Avanza 2006-2010

Por último, mencionar las previsiones de la Administración para generalizar el uso de las nuevas tecnologías. El Consejo de Ministros aprobó el 4 de noviembre el Plan Avanza 2006-2010 (41), cuyo objetivo es conseguir el uso adecuado de las tecnologías de la información y de las comunicaciones para contribuir al modelo de crecimiento económico basado en el incremento de la competitividad y productividad, centrándose en cinco áreas de actuación: hogar e inclusión de los ciudadanos en la sociedad de la información, el uso generalizado de las TICs por las empresas, especialmente las pymes, incorporar en el proceso educativo las nuevas tecnologías y mejorar los servicios prestados por las Administraciones Públicas.

Para ello, está previsto también que se desarrollen medidas normativas de impulso a la sociedad de la información, entre

ellas cabe destacar la modificación de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI) que incluya las obligaciones de información de los proveedores de acceso a Internet a sus clientes sobre problemas de seguridad en Internet y las herramientas para combatirlos o, la adaptación de los prestadores que realicen comercio electrónico a los nuevos modos de comunicación, como el acceso a Internet a través de telefonía móvil; la regulación para establecer garantías básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los servicios de la sociedad de la información; la regulación en el ámbito del teletrabajo, o la determinación de un marco jurídico homogéneo de la utilización de medios electrónicos en las relaciones de los ciudadanos con las Administraciones Públicas, en especial, en el uso y aceptación de la firma electrónica.

El Plan Avanza 2006-2010, se centra en establecer una serie de objetivos a cumplir:

a) *Hogar e inclusión de los ciudadanos* en la Sociedad de la Información, donde se desarrollarán una serie de medidas para garantizar la extensión del uso de las TICs en los hogares y aumentar y potenciar su inclusión, ampliándose los ámbitos de actuación y participación de la ciudadanía en la vida pública.

Entre las medidas que están previstas, destacan:

- La difusión, divulgación y comunicación de las ventajas en el uso de las TICs, proponiendo su uso entre los ciudadanos a través de la identificación de contenidos, aplicaciones y servicios útiles a sus necesidades, especialmente mediante la prestación de servicios públicos a través de medios telemáticos (teletramitación).

- La elaboración de planes específicos especialmente destinados a los colectivos que integran la brecha digital (sector terciario, accesibilidad y discapacidad).



AULA DE
FORMACIÓN

(41) El Presidente del Gobierno se refirió al Plan Avanza en su Debate de Investidura en 2004 y en el primer Debate sobre el Estado de la Nación. El 19 de noviembre de 2004 se aprobó en el Senado una Moción para elaborar «un plan de convergencia con Europa y las Comunidades Autónomas» y el 14 de junio de 2005 se aprueban por el Senado una serie de recomendaciones al Plan.

- Líneas de financiación a empleados, a hogares con hijos en edad escolar, universitarios, etcétera.

b) *Competitividad e Innovación*, dirigida especialmente a las empresas, en particular a las pyme y micropyme. El objetivo de esta actuación es que en 2010, al final del periodo de ejecución del Plan Avanza, el porcentaje de empresas con conexión a Internet alcance el 99 por 100 de las PYME y el 79 por 100 de las microempresas y autónomos con un incremento significativo de acceso a banda ancha; aumentar la implantación y utilización del negocio electrónico mediante su incorporación al negocio habitual de las empresas (relación con proveedores y clientes, organización interna, compraventa, etcétera); e impulsar la implantación de la factura electrónica.

Para cumplir con estos objetivos, se pretenden medidas como la difusión, divulgación y formación tecnológica, financiación de actuaciones de incorporación de las TICs que introduzcan innovación en los procesos clave de negocio, soluciones sectoriales que acerque la tecnología a las necesidades de negocio particulares de cada sector y una política industrial del sector de las TICs decidida.

Especial mención requiere esta última medida de impulso de la política industrial del sector de las TICs. Dentro de esta medida se incluyen actuaciones de especial relevancia e interés, como:

- La difusión, el asesoramiento y el estímulo a la protección de los derechos de Propiedad Intelectual en sus diferentes formas (patentes, marcas, derechos de autor, etcétera), con el fin de favorecer la normalización y garantizar la interoperabilidad como factor de competitividad.

- Impulsar la identificación de la demanda en TICs de la Administración y de las empresas motoras en innovación tecnológica para permitir la planificación y orien-

tación de la actividad innovadora como fórmula para alcanzar sinergias en este sector.

- Impulso a la creación de factorías de *software*, especialmente en regiones que carecen de tejido industrial en este sector, con el fin de garantizar la competitividad mediante el impulso a programas específicos de calidad.

- Fomento de plataformas tecnológicas mediante actuaciones orientadas a fomentar la participación de empresas y entidades españolas en programas de fomento de la I + D + i de la UE, impulsar su creación o fortalecer sus relaciones con otros países punteros en la realización de proyectos en cooperación.

- Fomento y divulgación internacional de la tecnología española mejorando la imagen de calidad de este sector.

c) *Educación* en la era digital, mediante transformación de la educación tradicional en una educación orientada y basada en la utilización intensiva de las TICs. Para conseguir este objetivo se pretende incrementar los servicios de banda ancha en las escuelas, aumentar la confianza y formar en el uso de las TICs, reducir la brecha digital e incrementar la oferta de contenidos y aplicaciones para la educación.

d) *El nuevo contexto digital* requerirá como medidas la extensión de la banda ancha a la totalidad del territorio, acelerar la inversión en infraestructuras para tomar medidas destinadas a incrementar la seguridad jurídica como el desarrollo de una red de centros de seguridad, de alerta y respuesta ante incidentes de seguridad; creación de plataformas para la protección del menor en Internet, protección contra el *spam* y contra los fraudes en Internet o el desarrollo e implantación del DNI electrónico.

e) *Servicios públicos digitales*. Conseguir una Administración Electrónica plenamente desarrollada constituye un objetivo



AULA DE
FORMACIÓN

clave del Plan Avanza 2006-2010. El Plan apuesta decididamente por una Administración Electrónica centrada en el usuario garantizando el derecho de los ciudadanos y empresas a relacionarse electrónicamente con las Administraciones, modernizándola en términos de mejora de la calidad, simplificación administrativa, agilidad y rendimiento de los servicios públicos ofrecidos, integración y desarrollo interdepartamental y cooperación entre las distintas Administraciones Públicas (Administración General del Estado, Comunidades Autónomas, Entidades Locales).

En general, el Plan Avanza 2006-2010 contiene una serie de objetivos y medidas en las que están implicadas todas las Administraciones Públicas. Sin embargo, y en particular, cabe destacar, por la importancia que tiene de cara a los ciudadanos y empresas, la actuación decidida del Ministerio de Administraciones Públicas, además del compromiso directo por parte del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

A estos efectos, el Consejo de Ministros de 9 de diciembre de 2005 aprobaba

el Plan de medidas 2006-2008 para la mejora de la Administración con el objetivo de dar un impulso decidido a los servicios públicos mediante la apuesta decidida por la Administración Electrónica (42) y la simplificación administrativa.

Como se ha podido comprobar estos últimos años están siendo decisivos en la incorporación de la sociedad a la utilización de las TICs, haciéndose patente en varias medidas que se han implementado para poner a disposición de los ciudadanos y las empresas los mecanismos que permitan el uso intensivo de las nuevas tecnologías en nuestro país. La mayoría de estas medidas implican una utilización directa de las TICs por los ciudadanos, simplificando o poniendo a su disposición medios de utilización y, otras, se refieren, a su impulso directo por las diferentes Administraciones Públicas, básico a efectos de su desarrollo.

(42) Orden APU/741/2006, de 14 de marzo, por la que se crea el Consejo Asesor para la Administración Electrónica. Tiene por objeto constituir un foro que sirva de asesoramiento en el diseño y ejecución de programas de innovación en el ámbito de la Administración Electrónica.



LISTA DE ÚLTIMOS TRABAJOS PUBLICADOS EN «AULA DE FORMACIÓN»

- «La política española de cooperación y ayuda al desarrollo» (BICE 2772).
- «El crédito documentario en la fase inicial de la estrategia exportadora» (BICE 2781).
- «Riesgos y coberturas de las operaciones de comercio exterior» (BICE 2783).
- «La descentralización productiva en las empresas» (BICE 2785).
- «Internet y el comercio exterior» (BICE 2786).
- «La Hacienda Pública y los créditos concursales» (BICE 2787).
- «Contrato por obra o servicio determinado» (BICE 2790).
- «La desaparición del régimen de transparencia fiscal. Las sociedades patrimoniales» (BICE 2792).
- «Actuación de la Administración Tributaria en los procesos concursales» (BICE 2794).
- «El despido por causas objetivas» (BICE 2795).
- «Evaluación del impacto de las negociaciones comerciales internacionales» (I) (BICE 2796).
- «Evaluación del impacto de las negociaciones comerciales internacionales» (II) (BICE 2798).
- «Evaluación del impacto de las negociaciones comerciales internacionales» (y III) (BICE 2799).
- «El despido disciplinario. Concepto y causas» (BICE 2804).
- «El contrato laboral de alta dirección» (BICE 2805).
- «Análisis de la aplicabilidad del sistema CRM al proceso de negocio Gestión de la Demanda en ambientes de producción para el inventario» (BICE 2806).
- «Infracciones y sanciones tributarias» (BICE 2807).
- «Régimen Fiscal de las Entidades sin Fines Lucrativos e Incentivos Fiscales al Mece-nazgo» (BICE 2810).
- «Incidencia de la normativa en las empresas que prestan sus servicios a través de Internet. Especial referencia a la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información» (BICE 2812).
- «Bonos indexados a la inflación: aspectos teóricos y evidencia empírica» (BICE 2815).
- «Una aproximación a las relaciones entre elementos del capital intelectual de las organiza-ciones» (BICE 2817).
- «La normalización y certificación como ventaja competitiva para la empresa española» (BICE 2820).
- «Clarificando el concepto de certificación. El caso español» (BICE 2825).
- «Modificaciones introducidas en el impuesto sobre la renta por la Ley de medidas fiscales, administrativas y de orden social» (BICE 2826).
- «Las cláusulas de jubilación forzosa en los convenios colectivos» (BICE 2830).
- «De las zonas y depósitos francos a los depósitos aduaneros» (BICE 2831).
- «Formación de la masa pasiva (I)» (BICE 2833).
- «Formación de la masa pasiva (II)» (BICE 2834).
- «Econofísica» (BICE 2844).
- «La sucesión de empresas. Nueva doctrina jurisprudencial (I)» (BICE 2848).
- «Empresario y función empresarial (I)» (BICE 2850).
- «Empresario y función empresarial (y II)» (BICE 2851).
- «Formación de la masa pasiva (III)» (BICE 2867).
- «La marca comunitaria como ventaja competitiva» (BICE 2869).
- «Principales novedades en derecho de las TICs» (BICE 2874).



AULA DE
FORMACIÓN

Recordamos que los lectores de BICE tienen la posibilidad de sugerir temas de su interés que puedan tener cabida en este epígrafe (teléfono de contacto: 91 349 36 31; fax: 91 349 36 34).