

*Cargado en octubre 2008 por Lorenzo Cotino Hueso, para [www.derechotics.com](http://www.derechotics.com) / [www.documentostics.com](http://www.documentostics.com), Red de especialistas en Derecho de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, [www.derechotics.com](http://www.derechotics.com)*

## **BOCM nº 217, de 11 de septiembre de 2008**

### **RECOMENDACIÓN 3/2008, de 30 de abril, de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, sobre tratamiento de datos de carácter personal en servicios de administración electrónica. Consejería de Justicia y Administraciones Públicas**

Disponible en el link

[http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM\\_Orden\\_BOCM&cid=1142490056672&idBoletin=1142489793849&idSeccion=1142489793866&language=es&pagename=Boletin%2FComunes%2FPresentacion%2FBOCM\\_popUpOrden](http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_Orden_BOCM&cid=1142490056672&idBoletin=1142489793849&idSeccion=1142489793866&language=es&pagename=Boletin%2FComunes%2FPresentacion%2FBOCM_popUpOrden)

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, especialmente Internet, han revolucionado la vida y las relaciones comerciales. La introducción de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación afecta tanto a la sociedad como a la Administración. Internet no es el futuro: es ya el presente y está aquí para quedarse. Los poderes públicos están desarrollando por ello un conjunto de estrategias de administración electrónica para prestar servicios públicos y facilitar la participación social. El desarrollo de estas nuevas tecnologías en la Administración y, en especial, los proyectos de gobierno electrónico tienen que comprenderse y analizarse dentro de las iniciativas que tratan de mejorar la calidad de los servicios públicos y de modernizar la Administración Pública. La aplicación de las tecnologías de la información supone una revolución interna en la Administración Pública y es una importante herramienta para la consecución de una mayor modernización administrativa.

La introducción de las nuevas tecnologías debe enmarcarse en este contexto de modernización administrativa. Las nuevas tecnologías no son un fin en sí mismo sino una herramienta de cambio y de modernización administrativa que contribuye a acercar la Administración a los ciudadanos y, en definitiva, a mejorar la satisfacción de éstos por los servicios públicos que reciben. Las nuevas tecnologías facilitan un nuevo cauce de relación entre la Administración y los ciudadanos, de manera que esta relación no sea solo presencial, sino también telefónica o a través de Internet. De esta forma, la relación ciudadano-administración se vuelve más cómoda y más sencilla, al poderse desarrollar en todas las horas y desde tu propio domicilio o lugar de trabajo. Además, las nuevas tecnologías no deben servir solo para mejorar la información que las

Administraciones Públicas dan a los ciudadanos sino también para permitir la tramitación telemática de los procedimientos administrativos.

La administración electrónica y la progresiva introducción de las nuevas tecnologías no solo conllevan un cambio en la relación con los ciudadanos sino también en la propia cultura interna de la Administración. Así, la voluntad de ofrecer Internet como canal para relacionarse con la Administración obliga a la automatización del “back office” administrativo, es decir, a la mecanización de los procedimientos. Ahora bien, antes que automatizar los procedimientos, hay que rediseñarlos. De esta forma, la administración electrónica lleva aparejado el impulso de los procesos de simplificación administrativa.

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJAP y PAC), asumió que la adaptación a las nuevas tecnologías debía ser una característica permanente de las Administraciones Públicas españolas. Por ello, regula la utilización de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas a la actividad administrativa y a las relaciones de los ciudadanos con las Administraciones Públicas.

Hay que destacar especialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP). Esta Ley reconoce a los ciudadanos el derecho “a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 LRJAP y PAC, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos” (artículo 6.1 LAECSP). Se trata no solo de que las Administraciones puedan ofrecer servicios, sino que los ciudadanos tengan el derecho de exigirlos y puedan hacer sus trámites a través de la red. Como señala la exposición de motivos, “el servicio al ciudadano exige consagrar su derecho a comunicarse con las Administraciones por medios electrónicos. La contrapartida de ese derecho es la obligación de estas de dotarse de los medios y sistemas electrónicos para que ese derecho pueda ejercerse. Esa es una de las grandes novedades de la Ley: pasar de la declaración de impulso de los medios electrónicos e informáticos, que se concretan en la práctica en la simple posibilidad de que algunas Administraciones, o algunos de sus órganos, permitan las comunicaciones por medios electrónicos, a que estén obligadas a hacerlo porque la Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a establecer relaciones electrónicas”. Esta Ley establece el plazo del 31 de diciembre de 2009 para que la Administración General del Estado y los organismos públicos dependientes de la misma permitan el acceso electrónico de los ciudadanos a todos sus procedimientos administrativos, mientras que en el ámbito de las Comunidades Autónomas se podrán ejercer el citado acceso electrónico a partir de dicha fecha siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias. Además, desde la entrada en vigor de esta Ley, las Administraciones Públicas deben hacer pública y mantener actualizada la relación de procedimientos administrativos que pueden ser gestionados de forma electrónica (disposición final tercera de la LAECSP).

Además del derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, la LAECSP reconoce otros derechos como el de “no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información” [artículo 6.2.b) LAECSP]. Hay que recordar que el artículo 35.f) LRJAP y PAC establecía el derecho de los ciudadanos “a no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante”. Por tanto, la LAECSP no se limita a reconocer este derecho en relación con un documento en poder de la Administración que tramita el procedimiento sino de cualquier Administración Pública. Este derecho implica facilitar los accesos electrónicos a documentos administrativos en el marco de la misma Administración Pública y las cesiones entre las distintas Administraciones Públicas, lo que obliga a la utilización de las tecnologías de la información en las relaciones entre las Administraciones Públicas con un nivel adecuado de interoperabilidad de los sistemas de información. También se reconoce el derecho a “elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas” [artículo 6.2.a) LAECSP]. Esta Ley reconoce también el ejercicio por medios electrónicos de otros derechos que ya se encontraban en el artículo 35 LRJAP y PAC. Así, se reconoce el derecho a “conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquellos” [artículo 6.2.b), desarrollado después en el artículo 37] y a “obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado” [artículo 6.2.e)], que se encontraban previstos en el artículo 35.a) y c) LRJAP y PAC. También se reconocen otros derechos como el de “la conservación en formato electrónico por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente” [artículo 6.2.f)], el de “obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del documento nacional de identidad para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública” [artículo 6.2.g)], el de “la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas” [artículo 6.2.h)], el de “la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos” [artículo 6.2.j)] y el de “elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones Públicas siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos” [artículo 6.2.k)].

Lógicamente, las nuevas tecnologías plantean también riesgos y amenazas. Uno de los principales es que estas supongan el establecimiento de una nueva barrera que separe el primer mundo y el tercer mundo. No olvidemos que la mitad de la población mundial no ha hecho nunca una llamada telefónica o que Nueva York tiene más terminales eléctricos que toda África. No obstante, las tecnologías

de la información también pueden ser un elemento que contribuya a reducir el espacio que separa a los países menos desarrollados de los más desarrollados.

Hay que señalar que el artículo 6.2.c) LAECSP reconoce el derecho “a la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas”, lo que significa que ni el recurso a los medios electrónicos para relacionarse con las Administraciones Públicas ni la negativa a utilizarlos puede suponer el establecimiento de una discriminación o de una limitación de acceso a los servicios públicos. Además, la Administración está obligada a facilitar a todos el acceso a las nuevas tecnologías, no solo mediante una actividad formativa (orientada principalmente a los ciudadanos de mayor edad, sino también mediante el establecimiento de puntos de acceso electrónico en el ámbito de las Administraciones Públicas, así como a través de medidas técnicas que favorezcan la accesibilidad para las personas que tengan algún tipo de discapacidad. Además, las nuevas tecnologías no deben ser el único cauce para la participación social, para no perjudicar a los grupos sociales que no las utilizan.

Como ha señalado el Director de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid en la publicación “e-PRODAT: Administración electrónica y Protección de Datos en Regiones y Ciudades Europeas”, el riesgo más importante es que la administración electrónica suponga una vulneración de la privacidad personal y, en especial, del derecho fundamental a la protección de datos personales. Las personas son cada vez más conscientes y cautelosas con sus datos personales y tienen una mayor sensibilidad sobre su protección, sensibilidad que se ve incrementada con la implantación de la administración electrónica. No olvidemos que nuestra Constitución obliga especialmente a los poderes públicos a limitar el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de los derechos (artículo 18.4 CE). Como hemos señalado anteriormente, el derecho fundamental a la protección de datos personales no trata de impedir el recurso a las nuevas tecnologías sino de conciliarlo con el respeto a la dignidad de la persona. Si bien la actividad de la Administración Pública debe orientarse al principio de eficacia, dicho principio no debe ser interpretado de forma independiente sino en consonancia con todo el ordenamiento jurídico y con los derechos fundamentales. Lógicamente, la utilización de medios y técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas en las Administraciones Públicas lleva aparejado el almacenamiento y tratamiento automatizado de la información personal, pues en caso contrario perdería sentido la utilización de este tipo de medios y técnicas. Y si bien el derecho fundamental a la protección de datos protege también los tratamientos en papel, los ficheros manuales estructurados, no es lo mismo la utilización de medios electrónicos en lugar de los medios tradicionales para el almacenamiento de la información personal. Pues bien, los principios y derechos de protección de datos son plenamente aplicables a la Administración electrónica. De hecho, se puede afirmar que no solo es posible hacer compatibles la eficacia e inmediatez de los servicios de administración electrónica y el respeto al derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal. Aun más: solo si protegemos los datos personales podemos establecer la relación de confianza necesaria para el desarrollo de las

nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la sociedad y en las Administraciones Públicas.

La Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social, que modifica la LRJAP y PAC, lleva a cabo ya una referencia a la legislación de protección de datos personales en el ámbito de la administración electrónica. Así, esta Ley incorpora una disposición adicional decimoctava relativa a la presentación telemática de solicitudes dirigidas a la Administración General del Estado y sus organismos autónomos, donde se señala (apartado 4) que “lo dispuesto en la presente disposición referida se ajustará a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, en la presente Ley, en la vigente normativa sobre firma electrónica y en las correspondientes normas de desarrollo”. Además, la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, que es aplicable a las comunicaciones con las Administraciones a través de Internet, establece que los operadores que exploten redes públicas de comunicaciones electrónicas o que presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, deberán garantizar, en el ejercicio de su actividad, la protección de los datos de carácter personal conforme a la legislación vigente (artículo 34). En todo caso, no bastaba una simple remisión a la legislación de protección de datos personales, cuyos principios y derechos no pueden ser afectados; era también necesaria una legislación específica que, abordando la administración electrónica, establezca a través de medidas concretas la vigencia de los principios y derechos de protección de datos personales en este ámbito.

La exposición de motivos de la LAECSP reconoce la necesidad de crear un marco jurídico que, al tiempo que facilita la extensión de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración, sea capaz de generar la suficiente confianza para eliminar o minimizar los riesgos asociados a su utilización, especialmente los relativos a la pérdida de privacidad y a la escasa transparencia de estas tecnologías. De hecho, la LAECSP señala como uno de sus fines la creación de condiciones de confianza en el uso de estas tecnologías, estableciendo las medidas necesarias para “la preservación de la integridad de los derechos fundamentales, y, en especial, los relacionados con la intimidad y la protección de datos de carácter personal, por medio de la garantía de la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones, y servicios electrónicos” (artículo 3.3). En esta dirección, la exposición de motivos de la LAECSP señala que no pretende hacer ninguna innovación en relación con la normativa de protección de datos contenida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, sino que esta debe bastar. Igualmente señala que la LAECSP “debe proclamar y erigirse sobre un principio fundamental como es la conservación de las garantías constitucionales y legales a los derechos de los ciudadanos y, en general, de las personas que se relacionan con la Administración Pública cuya exigencia se deriva del artículo 18.4 CE, al encomendar a la Ley la limitación del uso de la informática para preservar el ejercicio de los derechos constitucionales. Esta conservación exige afirmar la vigencia de los derechos fundamentales no solo como límite, sino como vector que orienta la reforma legislativa de acuerdo con el fin promocional consagrado en

el artículo 9.2 de nuestro texto fundamental, así como recoger aquellas peculiaridades que exigen la aplicación segura de estas tecnologías”.

La LRJAP y PAC determina las garantías mínimas de los ciudadanos respecto a la actividad administrativa, siendo su aportación más positiva la consagración de los derechos de aquellos en sus relaciones con las Administraciones Públicas. Entre tales derechos destacan los relativos a obtener información y orientación, a que se facilite el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones y a la presentación de sugerencias y quejas por retrasos o anomalías en el funcionamiento de los servicios públicos.

Partiendo de estos derechos y con el fin de facilitar su difusión, la Comunidad de Madrid procedió en 1996 a publicar el Decálogo de Derechos de los Ciudadanos, tras lo cual se han dictado diversas normas de desarrollo relativas a la información y atención al ciudadano. Así, el Decreto 27/1997, de 6 de marzo, regula las cartas de servicio y los sistemas de evaluación de la calidad. El Decreto 201/1998, de 3 de diciembre, reguló la Oficina de Atención al Ciudadano y sus dos facetas fundamentales, la información y las sugerencias y reclamaciones (derogado por el Decreto 21/2002, de 24 de enero, que regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid). El Decreto 73/2000, de 27 de abril, reguló la información, la agilización de procedimientos administrativos y la aplicación de las nuevas tecnologías (derogado por el Decreto 73/2000, de 27 de abril, de información, agilización de procedimientos administrativos y aplicación de nuevas tecnologías en la Administración de la Comunidad de Madrid).

Sin embargo, dada la trascendencia de la atención al ciudadano y teniendo en cuenta que la misma se concibe de forma amplia como el conjunto de actividades y medios que la Administración de la Comunidad de Madrid pone a disposición de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos, se hizo necesaria la elaboración de una disposición única que recogiera toda la regulación de las actividades y medios que la integran, regulándose aquellas que todavía no habían sido desarrolladas. Asimismo, resultaba necesario regular la organización, el funcionamiento y la coordinación de las unidades administrativas que tienen como función o actividad fundamental la información y orientación a los ciudadanos, y que establezca el marco jurídico de su actuación, el contenido de su competencia, la atribución de funciones y el alcance de su responsabilidad en el ejercicio de aquellas. Para todo ello se aprobó el Decreto 21/2002, de 24 de enero, que regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid.

A partir de ese momento, la Comunidad de Madrid impulsó la implantación de servicios de administración electrónica a través del Decreto 175/2002, de 14 de noviembre, por el que se regulaba la utilización de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración de la Comunidad de Madrid, al amparo del hoy parcialmente derogado artículo 45 de la LRJAP y PAC, así como por el Decreto 94/2006, de 8 de noviembre, por el que se promueve la utilización de la firma electrónica en las relaciones con la Administración de la Comunidad de Madrid por medios electrónicos, informáticos y telemáticos, en desarrollo de lo dispuesto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.

Al objeto de establecer determinados criterios en el articulado de la presente Recomendación, se ha tenido en cuenta lo establecido por el artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas en la Comunidad de Madrid, en el que se definen las funciones del Ente Público Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, destacando las siguientes:

“c) La prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente:

1. La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.

2. El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos.

3. La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

“d) El establecimiento de las características técnicas exigibles al equipo físico y lógico de tratamiento de la información y de las comunicaciones desarrollados o adquiridos por la Comunidad de Madrid y el control del cumplimiento de la normativa a que deberán atenerse, a fin de asegurar su utilidad y compatibilidad.

“i) La elaboración de la normativa e instrucciones para la utilización de los diferentes equipamientos por los usuarios.

“j) La seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información tratada, en su ámbito de responsabilidad”.

Esta Recomendación no tiene carácter normativo, sino que es un documento programático, que se enfrenta a los diferentes problemas existentes, intentando ofrecer en su articulado una cumplida respuesta a los mismos, y que debe servir de referencia para las Administraciones Públicas a las cuales se dirige, sin perjuicio del carácter imperativo de las normas citadas en la misma.

En su virtud, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15.d) de la Ley 8/2001, de 13 de julio, de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid,

**DISPONGO**

Artículo único

Aprobación de esta Recomendación

Se aprueba la Recomendación 3/2008, de 30 de abril, de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, sobre tratamiento de datos de carácter personal en servicios de administración electrónica, cuyo texto se incluye a continuación.

**DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA**

Entrada en vigor

La presente Recomendación entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Dado en Madrid, el 30 de abril de 2008.—El Director de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, Antonio Troncoso Reigada.

#### Artículo 1

##### Objeto

Esta Recomendación tiene por objeto promover la 1.1. aplicación de criterios para los tratamientos de datos de carácter personal realizados en la prestación de servicios de administración electrónica a los ciudadanos, por parte de las Administraciones Públicas y los órganos administrativos a los que se refiere su artículo 3, haciendo compatible el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos con el respeto y defensa del derecho fundamental a la protección de datos.

#### Artículo 2

##### Ámbito objetivo de aplicación

Tiene la consideración de dato de carácter personal 2.1. cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas físicas identificadas o identificables, tal como lo define el artículo 5.1.c) del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

Conforme al contenido del Documento de Trabajo adoptado 2.2. por el Grupo de Trabajo sobre Protección de Datos del Artículo 29 de la Directiva 95/46/CE, el 21 de noviembre de 2000, "Privacidad en Internet: Enfoque comunitario integrado de la protección de datos en línea", la dirección IP (estática o dinámica) asignada a un dispositivo conectado a Internet tiene la consideración de dato de carácter personal, al poder ser identificado el usuario, por medios razonables, tanto por los proveedores de acceso a Internet como por los administradores de redes de área local.

Conforme a lo establecido en el apartado c) del artículo 2.3. 3 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, se considera tratamiento de datos aquellas operaciones y procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias.

Tal como las describe el Documento de Trabajo adoptado 2.4. por el Grupo de Trabajo sobre Protección de Datos del artículo 29 de la Directiva 95/46/CE, el 21 de noviembre de 2000, las "cookies" son datos que se pueden almacenar en ficheros de texto en el disco duro del usuario y de los que el sitio web puede conservar una copia. Las "cookies" residen en el disco duro del usuario y recogen información sobre él que el sitio web que las depositó puede recuperar, o que alguien que conozca el formato de los datos de la página web puede leer. Una "cookie" puede contener todo tipo de información que el sitio web quiera incluir en ella: Páginas visitadas, anuncios consultados, número de identificación del usuario, etcétera.

En algunas ocasiones, pueden resultar útiles para ofrecer un determinado servicio a través de Internet o para simplificar la navegación del usuario. Por ejemplo, algunos sitios web utilizan "cookies" para identificar a sus usuarios cada



vez que estos los vuelven a visitar, de modo que no necesitan registrarse cada vez que quieren consultar las novedades.

Tendrá la consideración de tratamiento de datos de carácter personal el uso de “cookies” o cualquier tipo de mecanismo de seguimiento, con independencia del tipo de información que se almacene en las mismas, al poder vincularse con el usuario de un determinado dispositivo conectado a Internet y permitir obtener un perfil del mismo.

Por tanto, la presente Recomendación se aplica a todos 2.5. los tratamientos de datos personales llevados a cabo por las Administraciones a las que se refiere el artículo siguiente, en relación con la prestación de servicios electrónicos a los ciudadanos, tal y como se definen en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

#### Artículo 3

##### Ámbito subjetivo de aplicación

Esta Recomendación se aplica a la prestación de servicios 3.1. de administración electrónica a los ciudadanos facilitados directamente o por cuenta de la Asamblea de Madrid, las instituciones, órganos, organismos, entidades de derecho público y demás entes públicos integrantes de la Administración Pública de la Comunidad de Madrid, así como por los entes que integran la Administración Local del ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, y por las universidades públicas de dicha Comunidad.

También se aplica a la prestación de acceso electrónico a 3.2. los ciudadanos a servicios públicos por las corporaciones de derecho público representativas de intereses económicos y profesionales de la Comunidad de Madrid, siempre y cuando dichos tratamientos se realicen para el ejercicio de potestades de derecho público.

Esta Recomendación no es de aplicación a la prestación de 3.3. servicios de administración electrónica que realicen las sociedades anónimas constituidas de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 1/1984, de 19 de enero, de Administración Institucional de la Comunidad de Madrid, y a lo dispuesto en la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local, sin perjuicio de que el contenido de la misma sea utilizado por las citadas sociedades anónimas para cumplir con la legislación de protección de datos.

#### Artículo 4

##### Tratamientos de datos personales

Atendiendo a lo especificado en el artículo 4 de la Ley 4.1. Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, al regular el principio de calidad de los datos, se considerarán tratamientos distintos aquellos que puedan delimitarse en función del ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan recabado los datos de carácter personal.

Se considerarán tratamientos de datos diferenciados los 4.2. siguientes:

4.2.1. La prestación de servicios de información a través de páginas web, sin solicitar ningún dato de carácter personal del usuario, cuando los sistemas utilicen “cookies” o cualquier otro tipo de seguimiento que se almacene en los dispositivos utilizados por los usuarios o en servidores del propio prestador del servicio.

El tratamiento de los datos consistirá únicamente en facilitar y personalizar la navegación y el acceso a la información de los servicios, haciendo uso de la información almacenada en las “cookies”.

4.2.2. El establecimiento de servicios con la finalidad de concentrar la vía de acceso electrónico a la prestación de servicios de tramitación de expedientes, o recibir sugerencias o reclamaciones de los ciudadanos, por medio de registros electrónicos o sedes electrónicas, se considerará un tratamiento de datos, con independencia del tratamiento de datos que se realice para la tramitación de los procedimientos o servicios correspondientes, se realice ésta de forma electrónica o manual por el órgano administrativo concreto en quien resida la competencia.

El tratamiento de los datos consistirá únicamente en facilitar la recepción de las solicitudes planteadas por los ciudadanos, sin acceder al contenido de las mismas, dando traslado de ellas al órgano competente para el inicio, tramitación y resolución del correspondiente procedimiento o servicio.

4.2.3. Los sistemas específicos diseñados para el inicio, seguimiento, tramitación y resolución electrónica de cualquier procedimiento o servicio administrativo.

El tratamiento de los datos consistirá en el inicio, seguimiento, tramitación y resolución de los procedimientos iniciados a instancia de las solicitudes recibidas, directamente o a través de registros o sedes electrónicas, de los ciudadanos.

4.2.4. La creación, gestión y mantenimiento de repositorios de información o documentales, para el uso por diferentes órganos de la misma, o distinta, administración pública.

El tratamiento de los datos consistirá en gestionar el repositorio de datos o documental generado como servicio horizontal para simplificar la tramitación de los procedimientos administrativos, facilitando el ejercicio de los derechos que la Ley 11/2007, de 22 de junio, reconoce a los ciudadanos. Se atenderá las peticiones de datos o documentos que contengan datos de carácter personal planteadas por cualquier órgano competente para la tramitación de un procedimiento administrativo, cuando se acredite el consentimiento del interesado o exista una expresa previsión legal, y cumpliendo de forma estricta con el principio de calidad de datos de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 6 de esta Recomendación y en el artículo 4 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

Todo tratamiento de datos de carácter personal realizado 4.3. en el ámbito de la prestación de servicios de administración electrónica deberá estar soportado por uno o varios ficheros de datos de carácter personal. El órgano responsable del fichero, tal como se especifica en el artículo siguiente, deberá proceder a la creación del mismo conforme a lo establecido en el artículo 4 de la Ley 8/2001, de 13 de julio, de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid y su desarrollo reglamentario mediante el Decreto 99/2002, de 13 de junio, de regulación del procedimiento de elaboración de disposición general de creación, modificación y supresión de ficheros que contienen datos de carácter personal, así como su inscripción en el Registro de Ficheros de Datos Personales.

#### Artículo 5

Responsable de fichero y encargado del tratamiento

Se considera responsable del fichero o del tratamiento, 5.1. tal como lo define el artículo 5.1.q) del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, la persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, u órgano administrativo, que solo o conjuntamente con otros decida sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento, aunque no lo realizase materialmente.

Atendiendo a los tipos de tratamiento de datos enumerados 5.2. en el artículo anterior, se considerarán responsables de los tratamientos y ficheros que dan soporte a los servicios de administración electrónica, en el ámbito subjetivo de la presente Recomendación a los siguientes:

5.2.1. Cuando el servicio consista únicamente en facilitar información, sin recabar datos del usuario de ningún tipo, pero haciendo uso de cualquier tipo de sistema de seguimiento para facilitar o personalizar la navegación, se considerará responsable del fichero que da soporte al servicio, al órgano administrativo en el que resida la competencia para proceder a la efectiva implantación del servicio de información en Internet, con independencia del órgano administrativo en el que resida la competencia para la tramitación de los procedimientos o servicios de los que se informa.

5.2.2. Cuando el servicio consista en el establecimiento de servicios con la finalidad de concentrar la vía de acceso electrónico a la prestación de servicios de tramitación de expedientes, o recibir sugerencias o reclamaciones de los ciudadanos, por medio de registros o sedes electrónicas, se considerará responsable del fichero que da soporte al servicio, al órgano administrativo al que se asigne la gestión del registro o sede electrónica en la disposición general en el que se cree y regule el mismo, con independencia de los tratamientos que puedan realizar los órganos administrativos en los que resida la competencia para iniciar, tramitar y resolver la petición realizada por el interesado.

5.2.3. Cuando el servicio consista en el inicio, seguimiento, tramitación y resolución de un procedimiento administrativo o servicio, se considerará responsable del fichero que dé soporte al mismo al órgano en que resida la competencia para su resolución.

En el caso de procedimientos administrativos de carácter horizontal que puedan o deban ser tramitados por cualquier órgano de la administración correspondiente, podrá designarse como responsable del fichero correspondiente al órgano administrativo que se especifique en la disposición general de establecimiento del servicio y creación del fichero correspondiente.

5.2.4. Cuando el servicio consista en la constitución y gestión de un repositorio de datos o documental, para el uso por diferentes órganos de la misma, o distinta administración pública, en la tramitación de los procedimientos en que sean competentes se designará como responsable del fichero correspondiente al órgano administrativo al que se encomiende la gestión del repositorio, tal como se especificará en la disposición general de establecimiento del servicio y creación del fichero correspondiente.

Los órganos especificados como responsables de los 5.3. ficheros en los apartados anteriores tendrán tal consideración aun cuando no realicen el tratamiento de los datos materialmente.

Tendrán la consideración de encargados del tratamiento, 5.4. tal como se especifica en el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, la persona física o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo que, solo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento o del responsable del fichero, como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que le vincula con el mismo y delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio.

No se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento.

La realización de tratamientos por cuenta de terceros 5.5. deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido, estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En el contrato se estipularán, asimismo, las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, que el encargado del tratamiento está obligado a implementar.

Conforme a lo establecido en el artículo 9.3 de la Ley 5.6. 8/2001, de 13 de julio, los contratos de prestación de servicios de tratamiento de datos de carácter personal deberán ser comunicados a la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid con anterioridad a su perfeccionamiento.

Tendrán, en todo caso, la consideración de encargados de 5.7. tratamiento:

5.7.1. Los operadores de telecomunicaciones, quienes se encargan de la comunicación de datos entre el usuario de la red y el proveedor de acceso a Internet.

5.7.2. Los proveedores de acceso a Internet, que proporcionan, generalmente sobre la base de un contrato, una conexión TCP/IP.

5.7.3. Los proveedores de servicios de Internet, que ofrece servicios de la Red.

5.7.4. Las entidades de certificación, que verifican y acreditan la identidad de un usuario que utilice un certificado digital.

## Artículo 6

### Calidad de los datos objeto de tratamiento

Los datos de carácter personal solo podrán ser recogidos, 6.1. para la prestación de un servicio de administración electrónica, para el cumplimiento de finalidades determinadas, explícitas y legítimas del responsable del tratamiento, tal como establece el artículo 4.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, establece en su artículo 4.g) el principio de proporcionalidad en el establecimiento de servicios de administración electrónica, en virtud del cual solo se requerirán a los ciudadanos aquellos datos que sean estrictamente necesarios en atención a la finalidad para la que se soliciten.

Solo se podrán recabar aquellos datos de carácter personal que sean estrictamente necesarios para la tramitación y resolución de los procedimientos que correspondan al ejercicio de potestades del órgano responsable del servicio

de administración electrónica, o al ejercicio de derechos subjetivos por parte del ciudadano, de acuerdo con la normativa reguladora de los mismos.

Los datos de carácter personal objeto de tratamiento no podrán usarse para finalidades incompatibles con aquellas para las que hubieran sido recogidos.

Los datos aportados por el ciudadano al iniciar un procedimiento por medio de un servicio de administración electrónica, o los que se obtengan por medio de elaboraciones de los mismos o actos de trámite del correspondiente procedimiento, estarán vinculados a este, no pudiendo ser utilizados, con carácter general, por otros servicios o dependencias de la misma o distinta Administración, en otro expediente. Los datos aportados o generados en un expediente solo podrán ser usados en otros procedimientos o servicios de administración electrónica cuando exista una expresa previsión legal o se establezca una libre y legítima relación jurídica cuyo desarrollo, cumplimiento y control implique necesariamente la conexión con ficheros de terceros.

Todo servicio de administración electrónica que requiera datos del solicitante deberá recabar todos los datos necesarios para la posterior tramitación del correspondiente procedimiento. Para dar cumplimiento al derecho que reconoce la Ley 11/2007, de 22 de junio, al interesado para no aportar datos que ya obran en poder de la Administración, el solicitante podrá optar por facilitar el dato o documento requerido o, en su caso, autorizar al órgano que va a tramitar el correspondiente expediente para que pueda recabar el dato o documento del órgano administrativo en que se pueda encontrar.

No se considerará incompatible el tratamiento de datos recabados en un servicio de administración electrónica con fines históricos, estadísticos o científicos, conforme a lo que se establezca en la legislación que en cada caso resulte aplicable. Con carácter general, la conservación de datos para estas finalidades se realizará, preferentemente, disociando cualquier dato que permita identificar al interesado.

Solo podrán ser objeto de tratamiento los datos que sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido.

Los servicios de administración electrónica deberán analizar, con carácter previo a su implantación, mediante el correspondiente rediseño de procedimientos, qué datos son los realmente necesarios para la tramitación del correspondiente expediente, limitando el tratamiento a aquellos.

Con carácter general, los servicios de administración electrónica que se limiten a facilitar información sobre servicios disponibles para su uso por los ciudadanos no deberán recoger ningún tipo de dato de carácter personal. En el supuesto de uso de "cookies" con la finalidad de facilitar la navegación al usuario, el uso de los datos contenidos en las mismas que pudieran permitir la identificación del usuario estará limitado para esa específica finalidad.

Se considerará excesivo el tratamiento de los datos recibidos en las sedes electrónicas o registros telemáticos con cualquier finalidad distinta de la simple puesta a disposición del órgano en que resida la competencia para la tramitación del expediente administrativo o servicio solicitado por el interesado. El personal que atienda la sede electrónica o registro electrónico no deberá acceder, en

ningún caso, al contenido de los datos o documentos aportados por el ciudadano, distintos que aquellos que identifiquen al solicitante, la solicitud realizada y el órgano competente para su resolución.

Al objeto de dar cumplimiento al derecho reconocido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, a no aportar datos o documentos que ya obren en poder de la Administración por el solicitante de un servicio de administración electrónica, los actos, documentos o datos que obren en poder de cualquier órgano de la administración que produzcan efectos jurídicos y puedan ser necesarios para la tramitación de cualquier otro procedimiento administrativo, sea de forma electrónica o no, deberán estar disponibles para su acceso por el órgano competente en la tramitación del expediente en que pudieran ser necesarios, siempre que se acredite en la petición de información disponer del consentimiento del interesado para su acceso.

Para facilitar el ejercicio recogido en el párrafo anterior, los órganos de la Administración Pública podrán crear repositorios de datos o documentales. Las personas que atiendan estos repositorios no deberán acceder, en ningún caso, al contenido de los datos o documentos que en el mismo se incorporen, limitando su tratamiento a poner a disposición de los órganos administrativos solicitantes la información requerida, verificando previamente que disponen del consentimiento del interesado para poder facilitar esa información, tal como deberá establecerse en la disposición general que proceda a la creación y regulación del uso del repositorio.

Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado. Si los datos fueran recogidos directamente del afectado, se considerarán exactos los facilitados por este.

Si los datos de carácter personal sometidos a tratamiento resultaran ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificados o completados en el plazo de diez días desde que se tuviese conocimiento de la inexactitud, salvo que la legislación aplicable al fichero establezca un procedimiento o un plazo específico para ello.

Cuando de los datos recogidos en la solicitud de un servicio de administración electrónica o de la verificación o comprobación de los mismos se detecte la inexactitud de cualquier información almacenada en el fichero que soporte el servicio, se deberá proceder a la corrección de los mismos. Si los datos objeto de corrección se hubieran facilitado a cualquier otro órgano administrativo, se deberá poner en su conocimiento la rectificación realizada, al objeto de que se proceda a las correcciones necesarias.

Los datos de carácter personal serán cancelados cuando 6.5. hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido recabados o registrados.

En el momento de proceder al rediseño de un procedimiento para la implantación del correspondiente servicio de administración electrónica, deberá establecerse el período de conservación necesario de los datos atendiendo a la posible regulación sectorial existente, al objeto de dar soporte a los actos, datos o

documentos que generen efectos jurídicos. Una vez vencido el plazo establecido, con carácter general, los datos deberán ser objeto de cancelación.

Cuando los datos que se cancelen hubieran sido almacenados, además, en un repositorio común, ajeno a los ficheros que dan soporte a la tramitación del correspondiente procedimiento, también deberán ser cancelados en este, cuando hayan concluido los efectos jurídicos que pudieran derivarse de los mismos.

No obstante, podrán conservarse los datos durante el tiempo en que pueda exigirse algún tipo de responsabilidad derivada de una relación u obligación jurídica o de la ejecución de un contrato o de la aplicación de medidas precontractuales solicitadas por el interesado. Durante este período, los datos permanecerán bloqueados solo a disposición por las posibles responsabilidades que pudieran plantearse, sin poder ser sometidos a ningún tipo de tratamiento.

Una vez cumplido el período a que se refieren los párrafos anteriores, los datos solo podrán ser conservados previa disociación de los mismos.

Sin perjuicio de los criterios generales establecidos en los párrafos anteriores de este artículo, conforme a lo establecido en el artículo 4.2 de la Ley Orgánica 15/1999, de 15 de diciembre, no se considerará incompatible la conservación y tratamiento posterior de los datos con fines históricos, estadísticos o científicos.

Para la determinación de los fines a los que se refiere el párrafo anterior se estará a la legislación que en cada caso resulta aplicable y, en particular, a lo dispuesto en la Ley 13/1986, de 14 de abril, de Fomento y Coordinación General de la Investigación Científica y Técnica; la Ley 5/1998, de 7 de mayo, de Fomento de la Investigación Científica y la Innovación Tecnológica de la Comunidad de Madrid; la Ley 16/1985, de 25 junio, del Patrimonio Histórico Español; la Ley 10/1998, de 9 de julio, de Patrimonio Histórico de la Comunidad de Madrid; la Ley 12/1989, de 9 de mayo, reguladora de la Función Estadística Pública, y la Ley 12/1995, de 21 de abril, de Estadística de la Comunidad de Madrid, así como al resto de la normativa estatal y autonómica sobre estas materias.

Los datos de carácter personal serán tratados de forma 6.6. que permitan el ejercicio del derecho de acceso, en tanto no proceda su cancelación.

La conservación de los datos se realizará de forma que, de manera sencilla, puedan atenderse las peticiones de ejercicio del derecho de acceso planteadas por el interesado, debiendo conservarse, junto con los datos facilitados por el propio usuario y aquellos generados por los actos de trámite o resolutorios del procedimiento: los obtenidos de otras fuentes, en su caso, con indicación de la fuente de donde se obtuvieron; las cesiones de datos realizadas o que se prevean hacer de los mismos, especificando los destinatarios de la información.

La conservación de la trazabilidad acerca del origen de los datos y su destino en el caso de las cesiones, facilitará el cumplimiento del deber de mantenerlos actualizados en el supuesto de detectar inexactitudes, o se plantee el ejercicio de los derechos de rectificación o cancelación por parte del interesado, conforme a lo establecido en el nuevo Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

## Artículo 7

### Derecho de información en la recogida de los datos

Los interesados a los que se soliciten datos personales 7.1. deberán ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco:

a) De la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de estos y de los destinatarios de la información.

b) Del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas.

c) De las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos.

d) De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

e) De la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante.

Los servicios de administración electrónica que recaben 7.2. datos del ciudadano deberán, con carácter previo, informarle en los términos especificados en el apartado anterior. Para facilitar la información se propone la necesidad de acceder a una ventana que contenga un texto informativo específico sobre los datos recabados para el servicio de administración electrónica que se pretenda usar, exigiendo una actuación activa por parte del ciudadano, por ejemplo, obligándole a marcar una determinada casilla indicando que se ha accedido a la ventana de información y, bloqueando el acceso al servicio en el caso de que no se haya marcado y visualizado la ventana correspondiente.

Cuando el servicio consista en ofrecer información al 7.3. ciudadano, sin recabar directamente datos de carácter personal, pero se usen cualquier tipo de sistemas de seguimiento para facilitar la navegación, el servicio deberá informar, con carácter previo a la generación de la "cookie", en los términos especificados en el apartado 7.1 de este artículo.

Se deberá realizar un especial esfuerzo de información al 7.4. ciudadano cuando los datos recabados vayan a ser objeto de cesiones a órganos de otras Administraciones Públicas. Cuando se recaben datos en sedes o registros electrónicos se informará, especialmente, de las comunicaciones a realizar a los órganos encargados de iniciar, gestionar y resolver las peticiones formuladas por los usuarios.

Cuando los datos recabados en un servicio de 7.5. administración electrónica, o los generados en cualquier acto de trámite o en la resolución del correspondiente procedimiento administrativo, vayan a ser incorporados a repositorios de datos o documentales, con el fin de facilitar el derecho a no aportar datos que ya obren en poder de la administración, reconocido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, se deberá informar expresamente de tal hecho al ciudadano.

Salvo en los supuestos en que expresamente una ley lo 7.6. prevea, cuando los datos de carácter personal no se recaben directamente del interesado, este también deberá ser informado de forma expresa, precisa e inequívoca, por el responsable del fichero, dentro de los tres meses siguientes al momento del registro de los datos, salvo que ya hubiera sido informado con anterioridad, en los términos expresados en el apartado 7.1 de este artículo.

Cuando en el desarrollo de un procedimiento administrativo iniciado por un servicio de administración electrónica se realice cualquier acto de notificación o



comunicación al interesado, en cualquier acto de trámite y/o de resolución, se informará al mismo de los datos objeto de tratamiento que no se hayan obtenido directamente del interesado.

En todo caso, el deber de información deberá llevarse a 7.7. cabo a través de un medio que permita acreditar su cumplimiento, debiendo conservarse prueba del mismo mientras persista el tratamiento de los datos del afectado.

Cuando el tratamiento se refiera a datos de menores de 7.8. edad, la información dirigida a los mismos deberá expresarse en un lenguaje que sea fácilmente comprensible por aquellos.

#### Artículo 8

##### Consentimiento del interesado

Con carácter general, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de 8.1. diciembre, establece que el responsable del tratamiento deberá obtener el consentimiento del interesado para el tratamiento de sus datos de carácter personal salvo en aquellos supuestos en que el mismo no sea exigible con arreglo a lo dispuesto en las leyes.

No obstante, la citada Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, regula una serie de excepciones a la necesidad de recabar el consentimiento del interesado, cuando los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones Públicas en el ámbito de sus competencias.

Los servicios de administración electrónica que se 8.2. correspondan con el ejercicio de potestades de los órganos administrativos que realizarán el tratamiento de los datos no requerirán el consentimiento del interesado.

Los servicios de administración electrónica que permitan el ejercicio de derechos subjetivos reconocidos al ciudadano se entenderá que podrán proceder al tratamiento de datos del afectado, al ser siempre estos servicios objeto de inicio a instancia del interesado e incluir su consentimiento tácito.

Los servicios de administración electrónica que se limiten a facilitar información al ciudadano, utilizando cualquier tipo de sistemas de seguimiento para facilitarle la navegación, deberán recabar siempre el consentimiento previo del mismo antes de su uso, al no poder considerarse este servicio como ejercicio de las funciones propias de una administración pública en el ámbito de sus competencias. Los servicios electrónicos que usen sistemas de seguimiento como complemento de sus actividades de recepción de datos o documentos, inicio, tramitación, seguimiento o resolución de procedimientos administrativos o servicios, también deberán informar y obtener el consentimiento previo del interesado antes de su uso.

La inclusión de datos o documentos en repositorios, para facilitar el ejercicio del derecho del ciudadano a no aportar aquella información que ya exista en poder de una Administración, no requerirá su consentimiento, al tratarse del ejercicio de funciones propias de una Administración Pública, debiendo cumplirse, con carácter previo el deber de información expresa, precisa e inequívoca regulado en el artículo anterior.

Cuando sea necesario recabar el consentimiento del 8.3. interesado, el servicio de administración electrónica deberá contar con un sistema de identificación inequívoca del mismo, garantizando la identidad, autenticidad e integridad de la información. A tal efecto, podrán utilizarse sistemas de firma

electrónica avanzada, incluyendo los incorporados al documento nacional de identidad, u otros medios, como la introducción de una clave de acceso personalizada previamente asignada por la Administración, con su correspondiente contraseña, la aportación de información solo conocida por ambas partes, o mecanismos equivalentes.

El consentimiento, cuando sea necesario, podrá recabarse dando la posibilidad de marcar una casilla específica por el interesado, que previamente no esté marcada, en el formulario en el que se acceda al servicio de administración electrónica.

En cualquier caso, el consentimiento obtenido, cuando 8.4. este fuera necesario, se referirá al tratamiento de aquellos datos exigidos por la normativa, en el ámbito de un procedimiento concreto y para su uso exclusivo por la administración competente, debiendo darse un cumplimiento estricto al principio de proporcionalidad.

Cuando resulte necesario el consentimiento para el tratamiento de datos de los mayores de catorce años, se estará a lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

El consentimiento podrá ser revocado en cualquier momento 8.5. por el ciudadano, cuando hubiera sido necesario el mismo para legitimar el tratamiento de sus datos. La implantación de un servicio de administración electrónica, que requiera el consentimiento del interesado por no tratarse del ejercicio de potestades administrativas, deberá proveer al mismo de un medio sencillo, también electrónico, para ejercer su potestad de revocación del consentimiento prestado.

Cuando el servicio de administración electrónica pretenda 8.6. utilizar como medio de comunicación con el interesado el propio servicio electrónico, deberá recabarse el consentimiento expreso de este para el uso del citado medio.

#### Artículo 9

##### Tratamiento de datos especialmente protegidos

Sin perjuicio del resto de obligaciones establecidas por 9.1. la normativa de protección de datos, el tratamiento de datos considerados especialmente protegidos deberá quedar limitado a los órganos administrativos en que resida la competencia específica para el tratamiento de los mismos.

Aquellos servicios de administración electrónica que 9.2. tengan carácter instrumental para el inicio de procedimientos administrativos, como son las sedes electrónicas, registros telemáticos y repositorios de datos o documentos, deberán limitarse a almacenar los datos especialmente protegidos que pudieran recabar, en el ejercicio de su actividad, sin someterlos a ningún tipo de tratamiento diferente.

Los datos especialmente protegidos recabados en estos servicios electrónicos instrumentales solo se pondrán a disposición del órgano administrativo en el que resida la competencia para su tratamiento.

#### Artículo 10

##### Medidas de seguridad a implantar

Los servicios de administración electrónica que se implanten en los que se proceda al tratamiento de datos de carácter personal, al tratarse de tratamientos automatizados de datos, requerirán la implantación de todas las medidas de seguridad, establecidas reglamentariamente, para el tratamiento de estos tipos de datos.

Aquellos tratamientos de datos que se realicen de forma no automatizada deberán cumplir, igualmente, la reglamentación vigente en materia de seguridad para el tratamiento de datos de carácter personal.

Con el objeto de una mejor aplicación de la normativa a los criterios de seguridad, se deberá prestar especial atención a los siguientes aspectos:

10.3.1. Los servicios de administración electrónica deberán garantizar la autenticidad, integridad y disponibilidad de los datos o documentos que sean objeto de tratamiento, como medida necesaria para crear la confianza del ciudadano en el uso de este tipo de servicios.

10.3.2. Todos los servicios de administración electrónica que traten datos de carácter personal deberán contar con un sistema de identificación y autenticación que permita acreditar, de forma inequívoca, la identidad del interesado y la autenticidad de los datos o documentos aportados por este.

A tal efecto, podrán utilizarse sistemas de firma electrónica avanzada, incluyendo los incorporados al documento nacional de identidad, u otros medios, como la introducción de una clave de acceso personalizada previamente asignada por la Administración, con su correspondiente contraseña, la aportación de información solo conocida por ambas partes, o mecanismos equivalentes.

10.3.3. Los servicios de administración electrónica deberán implantar medidas específicas para llevar un completo control de los accesos realizados a los mismos, debiendo ser objeto de un completo y exhaustivo seguimiento por parte de los responsables de seguridad de los mismos, al objeto de detectar y solventar cualquier intento de acceso no autorizado a los mismos.

10.3.4. Las medidas de seguridad exigibles a los accesos a datos de carácter personal a través de redes de comunicaciones, sean o no públicas, deberán garantizar un nivel de seguridad equivalente al correspondiente a los accesos en modo local, conforme a lo establecido en el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

Tal como se especifica en el artículo 16 de esta Recomendación, se adoptarán medidas especiales de seguridad en los Centros de Acceso Público a Internet que las Administraciones Públicas pongan a disposición de los ciudadanos como vía para el acceso a servicios de administración electrónica.

El responsable del tratamiento de los datos por medio de un servicio de administración electrónica, además de las medidas de seguridad reglamentarias, promoverá la implantación en sus sistemas de tecnologías de protección del derecho a la intimidad (PET), tal como se especifica en el artículo 17 de esta Recomendación, siguiendo la política de fomento del uso de las mismas propuesta en la Comunicación 2007/228 de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo.

Para los servicios de administración electrónica que se 10.6. implanten se promoverá la obtención de sellos de privacidad, tales como el Sello Europeo de Privacidad “Europrise”, o distintivos de protección de la intimidad que estén disponibles en cada momento, tal como se establece en el artículo 18 de esta Recomendación, al objeto de fomentar la confianza de los ciudadanos en este tipo de servicios.

#### Artículo 11

##### Deber de secreto

El responsable del fichero y quienes intervengan en 11.1. cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal están obligados al deber de secreto respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero o, en su caso, con el responsable del mismo.

Igual obligación de secreto tendrán las personas 11.2. vinculadas al encargado del tratamiento de los datos de carácter personal, por cuenta del responsable del fichero.

#### Artículo 12

##### Comunicaciones de datos

Conforme a lo establecido en el artículo 11 de la Ley 12.1. Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, los datos de carácter personal objeto del tratamiento solo podrán ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del interesado.

No obstante, no será necesario el consentimiento del interesado cuando la cesión de datos esté autorizada por una norma con rango de Ley o una norma de derecho comunitario, y, en particular, cuando concorra uno de supuestos siguientes:

— El tratamiento o la cesión tengan por objeto la satisfacción de un interés legítimo del responsable del tratamiento o del cesionario amparado por dichas normas, siempre que no prevalezca el interés o los derechos y libertades fundamentales de los interesados.

— El tratamiento o la cesión de los datos sean necesarios para que el responsable del tratamiento cumple un deber que le imponga una de dichas normas.

Tampoco será necesario el consentimiento del interesado cuando:

a) La cesión responda a la libre y legítima aceptación de una relación jurídica cuyo desarrollo, cumplimiento y control comporte la comunicación de datos. En este caso la comunicación será legítima en cuanto se limite a la finalidad que la justifique.

b) La cesión se realice entre Administraciones Públicas y concorra uno de los siguientes supuestos:

— Tenga por objeto el tratamiento de los datos con fines históricos, estadísticos o científicos.

— Los datos de carácter personal hayan sido recogidos o elaborados por una administración pública con destino a otra.

— La comunicación se realice para el ejercicio de competencias idénticas o que versen sobre las mismas materias.

Por su parte, la Ley 11/2007, de 22 de junio, habilita 12.2. una serie de cesiones de datos, entre Administraciones Públicas, para facilitar el ejercicio de determinados derechos que se reconocen al ciudadano.

El artículo 6.2.b) de la citada Ley 11/2007, de 22 de junio, reconoce el derecho a no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existen restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados.

El artículo 9.1 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, impone para un eficaz ejercicio del derecho reconocido en el artículo 6.2.b) de esa misma norma que cada Administración deberá facilitar el acceso de las restantes Administraciones Públicas a los datos relativos a los interesados que obren en su poder y se encuentren en soporte electrónico, especificando las condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos con las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad.

La disponibilidad de tales datos estará limitada estrictamente a aquellos que sean requeridos a los ciudadanos por las restantes Administraciones para la tramitación y resolución de los procedimientos y actuaciones de su competencia de acuerdo con la normativa reguladora de los mismos. El acceso a los datos de carácter personal estará, además, condicionado al cumplimiento de las condiciones establecidas en el artículo 6.2.b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

En concreto, el artículo 11 del Reglamento de desarrollo 12.3. de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, establece que cuando se formulen solicitudes por medios electrónicos en las que el interesado declare datos personales que obren en poder de las Administraciones Públicas, el órgano destinatario de la solicitud podrá efectuar en el ejercicio de sus competencias las verificaciones necesarias para comprobar la autenticidad de los datos.

Los datos de carácter personal recabados o elaborados 12.4. por una Administración Pública, en el ejercicio de sus competencias, que causen estado y puedan producir efectos jurídicos, podrán ser cedidos a otros órganos de la misma o distinta Administración, sin consentimiento del interesado, al objeto de que se realicen las comprobaciones necesarias para acreditar la autenticidad de los mismos y su tratamiento en la tramitación de los expedientes administrativos que fueran necesarios. No obstante, en los formularios en que se recaben los datos del interesado, al dar cumplimiento del deber de información regulado en el artículo 7 de esta Recomendación, se informará expresamente de los datos que serán objeto de verificación mediante la consulta a los datos o documentos obrantes en otros órganos de la misma o distinta administración pública.

Aun cuando en el ejercicio de sus competencias el órgano 12.5. habilitado para tramitar un determinado expediente administrativo no necesita el consentimiento del interesado para poder acceder a los datos de carácter

personal que pudieran ser necesarios, los servicios de administración electrónica siempre informarán y permitirán aportar al interesado todos los datos o documentos para la tramitación del correspondiente expediente administrativo, sin perjuicio de permitir al interesado optar entre facilitar directamente el dato o documento, o autorizar su obtención de aquel otro órgano de la misma o distinta Administración, donde este obre.

Las sedes electrónicas y los registros telemáticos donde 12.6. se reciban las solicitudes presentadas por los ciudadanos para el acceso a un determinado servicio de administración electrónica, están legitimadas para la cesión de los datos recibidos a los órganos administrativos en quien reside la competencia para la tramitación y resolución del correspondiente expediente administrativo, en virtud de la relación jurídica que se establece entre el ciudadano y el órgano receptor de la solicitud, así como por tratarse de datos recabados con destino a otras Administraciones Públicas.

Para dar cumplimiento al mandato establecido en el 12.7. artículo 9 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, todos los órganos administrativos que traten datos de los ciudadanos y causen estado o produzcan efectos jurídicos, deberán poder ser accesibles a otros órganos de la misma o distinta administración, que necesiten verificar tal información en el ejercicio de sus legítimas competencias. Para facilitar este deber, los órganos de la administración podrán hacer accesibles cada uno de los ficheros que den soporte a cada expediente administrativo concreto o crear repositorios comunes de datos y/o documentos.

Sin perjuicio de lo ya especificado respecto a la creación y uso de esos repositorios en anteriores artículos de esta Recomendación, el acceso a cualquier fichero o repositorio por otro órgano de la misma o distinta Administración Pública solo podrá realizarse acreditando disponer del consentimiento del interesado para su acceso o que es necesario para verificar la exactitud de un dato aportado por el ciudadano.

Los ficheros o repositorios que se utilicen para intercambiar información entre diferentes órganos de la misma o distinta Administración Pública deberán estar disponibles en entornos cerrados de comunicaciones, no accesibles por terceros.

La puesta a disposición de información para otros órganos de la misma o distinta administración, bien a través de ficheros específicos o repositorios, requerirá que se determinen las condiciones y garantías por las que se regirán, especificando especialmente la relación de emisores y receptores de información autorizados y la naturaleza de los datos a intercambiar.

Cualquier implantación de un fichero o repositorio de datos y/o documentos, por los órganos administrativos incluidos en el ámbito subjetivo de esta Recomendación, debería contar con un informe preceptivo emitido por la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, autoridad en quien resida la competencia de control sobre los tratamientos de datos de carácter datos.

Como criterio general, los sistemas de acceso a esos ficheros o repositorios deberán gestionarse mediante la realización de consultas individualizadas de datos concretos de personas determinadas, acreditando la identidad del solicitante de la información, su finalidad y la legitimación que habilita la petición que se efectúa. En ningún caso debe facilitarse el acceso de forma masiva a cualquiera

de los ficheros o repositorios destinados al intercambio de información entre órganos de la misma o distinta Administración Pública.

#### Artículo 13

##### Ejercicio del derecho de acceso

El derecho de acceso es el derecho del afectado a 13.1. obtener información sobre si sus propios datos de carácter personal están siendo objeto de tratamiento, la finalidad del tratamiento que, en su caso, se esté realizando, así como la información disponible sobre el origen de los datos y las comunicaciones realizadas o previstas de los mismos.

En virtud del derecho de acceso, el afectado podrá obtener del responsable del tratamiento información relativa a datos concretos, a datos incluidos en un determinado fichero o a la totalidad de sus datos sometidos a tratamiento.

El responsable del fichero resolverá sobre la solicitud de acceso en el plazo máximo de un mes a contar desde la recepción de la solicitud. En el caso de que no disponga de datos de carácter personal de los afectados, el responsable del tratamiento deberá igualmente comunicárselo en el mismo plazo.

Cualquier servicio de administración electrónica que 13.2. proceda al tratamiento de datos de carácter personal debe facilitar al interesado ejercer el derecho de acceso que establece la normativa de protección de datos.

El derecho de acceso es independiente del que otorgan a los afectados las leyes especiales, como la Ley 11/2007, de 22 de junio, y en particular la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Dado el ámbito objetivo al que se refiere la presente 13.3. Recomendación, los servicios de administración electrónica deberían incluir, dentro de sus funcionalidades, las herramientas necesarias para atender las solicitudes de ejercicio de derecho de acceso planteadas por los interesados, de forma automática, implantando todas las garantías que aseguren la identificación inequívoca del solicitante. A tal efecto, podrán utilizarse sistemas de firma electrónica avanzada, incluyendo los incorporados al documento nacional de identidad, u otros medios, como la introducción de una clave de acceso personalizada previamente asignada por la Administración, con su correspondiente contraseña, la aportación de información solo conocida por ambas partes, o mecanismos equivalentes. En la medida de lo posible, el ejercicio del derecho de acceso debería poderse llevar a cabo mediante la consulta directa por parte del interesado a través de los mismos medios electrónicos utilizados para el acceso al servicio electrónico de que se trate.

El sistema deberá facilitar al solicitante la elección 13.4. del medio por el que desea recibir la información, promoviendo el uso de medios electrónicos seguros adecuados a la configuración o implantación material del fichero o a la naturaleza del tratamiento.

#### Artículo 14

##### Ejercicio de los derechos de rectificación y cancelación

El derecho de rectificación es el derecho del afectado a 14.1. que se modifiquen los datos que resulten ser inexactos o incompletos.

El ejercicio del derecho de cancelación dará lugar a que se supriman los datos que resulten ser inadecuados o excesivos, sin perjuicio del deber de bloqueo conforme se regula en el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición son independientes, de tal forma que no puede entenderse que el ejercicio de ninguno de ellos sea requisito previo para el ejercicio de otro.

El responsable del fichero resolverá sobre la solicitud de rectificación o cancelación en el plazo máximo de diez días a contar desde la recepción de la solicitud.

Cualquier servicio de administración electrónica que 14.2. proceda al tratamiento de datos de carácter personal debe permitir facilitar al interesado ejercer los derechos de rectificación y cancelación que establece la normativa de protección de datos.

Dado el ámbito objetivo al que se refiere la presente 14.3. Recomendación, los servicios de administración electrónica deberían incluir, dentro de sus funcionalidades, las herramientas necesarias para atender las solicitudes de ejercicio de derechos de rectificación y cancelación planteadas por los interesados, implantado todas las garantías que aseguren la identificación inequívoca del solicitante. A tal efecto, podrán utilizarse sistemas de firma electrónica avanzada, incluyendo los incorporados al documento nacional de identidad, u otros medios, como la introducción de una clave de acceso personalizada previamente asignada por la Administración, con su correspondiente contraseña, la aportación de información solo conocida por ambas partes, o mecanismos equivalentes.

Las herramientas electrónicas que faciliten el ejercicio de los derechos de rectificación y cancelación deben permitir que el ciudadano aporte la documentación, en formato electrónico, justificativa de lo solicitado.

Si los datos rectificadas o cancelados hubieran sido 14.4. cedidos previamente a otros órganos de la misma o distinta Administración Pública, el responsable del fichero que da soporte al servicio de administración electrónica deberá comunicar la rectificación o cancelación efectuada al cesionario, en idéntico plazo, para que este, también en el plazo de diez días contados desde la recepción de dicha comunicación, proceda, asimismo, a rectificar o cancelar los datos.

## Artículo 15

### Derecho de impugnación de valoraciones

Conforme a lo establecido en el artículo 13 de la Ley 15.1. Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, los ciudadanos tienen derecho a no verse sometidos a una decisión con efectos jurídicos, sobre ellos o que les afecta de manera significativa, que se base únicamente en un tratamiento de datos destinados a evaluar determinados aspectos de su personalidad.

El afectado podrá impugnar los actos administrativos o decisiones privadas que impliquen una valoración de su comportamiento, cuyo único fundamento sea un tratamiento de datos de carácter personal que ofrezca una definición de sus características o personalidad.



En este caso, el afectado tendrá derecho a obtener información del responsable del fichero sobre los criterios de valoración y el programa utilizados en el tratamiento que sirvió para adoptar la decisión en que consistió el acto.

Los servicios de administración electrónica que realicen 15.2. valoraciones de determinados aspectos de la personalidad de los ciudadanos, deberán informar con carácter previo al interesado.

El servicio de administración electrónica deberá 15.3. informar, además, del resultado obtenido de la valoración realizada, así como de los criterios y programas utilizados para su realización.

No obstante, los afectados podrán verse sometidos a la 15.4. decisión adoptada en el proceso de valoración cuando este esté autorizado por una norma con rango de Ley que establezca medidas que garanticen el interés legítimo del interesado.

#### Artículo 16

##### Centros de Acceso Público a Internet (CAPI)

Para cumplir el objeto de la Ley 11/2007, de 22 de 16.1. junio, que reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, estas podrán crear Puntos de Acceso Público a Internet, con la finalidad de facilitar el acceso por medios electrónicos de los ciudadanos a la información y al procedimiento administrativo, con especial atención a la eliminación de las barreras que limiten dicho acceso.

El uso de un Centro de Acceso Público a Internet (CAPI), 16.2. como vía de acceso a los servicios de administración electrónica, debe respetar las normas y condiciones de utilización que se establezcan, ya que se trata de un servicio público gratuito. Sin embargo, este respeto a las normas no debe suponer un menoscabo del derecho a la intimidad y confidencialidad de los usuarios tal como regula la normativa vigente en materia de protección de datos.

La política que se utilice en los CAPI para garantizar 16.3. el cumplimiento de las normas de utilización, especialmente en cuanto a no acceder a sitios con contenido pornográfico, de incitación a la violencia, racismo o terrorismo, deberá al mismo tiempo garantizar la confidencialidad de cualquier acceso realizado, así como de los datos que los usuarios transmitan en sus conexiones a Internet.

En los monitores de los CAPI se deberán implantar, en 16.4. los "Proxys" correspondientes, las funcionalidades para controlar los accesos que intenten realizar los usuarios, a páginas o servicios disponibles en Internet que incumplan las normas de utilización. En ningún caso podrá procederse al análisis de los rastros dejados por cada usuario en el "Proxy" correspondiente, ni conocer la dirección IP o URL accedida, a efectos de detectar posibles infracciones de las normas de acceso y proceder a su sanción o retirada de los derechos de usuario. En ningún caso deberá quedar registrado el contenido de los formularios accesibles en páginas de Internet, o correos o mensajes enviados por los usuarios. No se podrán utilizar sistemas de monitorización invasivos de la intimidad de los usuarios.

Cada vez que un usuario concluya una sesión de conexión 16.5. a Internet deberán eliminarse todos los rastros de información generados durante la

navegación así como las “cookies” o sistemas de seguimiento que hayan podido almacenarse en el equipo.

El personal que atiende a los usuarios de los CAPI y las 16.6. herramientas instaladas en los equipos para su gestión, deberán informar, en todo momento, sobre el derecho fundamental a la Protección de Datos que asiste a los usuarios, así como de las medidas especiales que se adopten para garantizar su intimidad y confidencialidad de los usos que hagan del servicio.

Los CAPI implantarán todas las medidas de seguridad 16.7. establecidas en el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, así como promoverán la implantación de PET en sus instalaciones.

Los formularios utilizados por los CAPI incluirán una 16.8. leyenda informativa que advierta a los usuarios de sus derechos, en aplicación del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, que indicará el nombre del fichero donde se recogerán sus datos, el órgano administrativo responsable del mismo, el órgano ante el que pueden ejercitar los derechos que la normativa les reconoce, así como los destinatarios de los datos, en su caso.

#### Artículo 17

##### Política de privacidad de sitios web institucionales

En la página de inicio de todas los sitios web 17.1. institucionales de las Administraciones Públicas y órganos administrativos sometidos a esta Recomendación, deberá aparecer un enlace relativo a la “Política de privacidad” de la misma, que contendrá la información completa sobre dicha política de privacidad de la web, avisando, en su caso, de que no se recogen datos de carácter personal.

La “Política de privacidad” deberá contener un mensaje explícito, específico y fácilmente comprensible, de manera que se transmita al usuario de Internet una idea clara del contenido al que va a acceder, y, en su caso, se advierta de la posible recogida de datos de carácter personal.

Mediante la “Política de privacidad” del sitio web 17.2. institucional deberá informarse, al menos, de lo siguiente:

- a) De la titularidad del sitio web institucional, así como de la finalidad de la misma.
- b) De las medidas técnicas de seguridad adoptadas.
- c) De la protección de datos de carácter personal.
- d) Del posible uso de “cookies”, etiquetas para la medición de accesos y otros tratamientos invisibles.
- e) Del posible uso de la dirección IP del usuario.

En los supuestos en que a través del correspondiente 17.3. sitio web institucional se vayan a recabar datos de carácter personal, la “Política de privacidad” deberá contener una mención específica al respecto en los términos descritos en el artículo 5.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sin perjuicio de que dicha información deba ser ofrecida en el momento en que el ciudadano facilita sus datos a la Administración Pública u órgano administrativo correspondiente y, en especial, cuando para ello se utilizan formularios electrónicos.

## Artículo 18

### Suscripción a servicios de noticias y servicios de alertas SMS

Una de las novedades que han puesto en funcionamiento 18.1. las Administraciones Públicas para facilitar la información a los ciudadanos por Internet es la posibilidad de que estos se suscriban a servicios de noticias, popularmente conocidos con el nombre de “newsletter” y a servicios de alertas por medio de mensajes SMS o de correo electrónico.

Para suscribirse mediante Internet a los servicios de 18.2. noticias y a servicios de alertas de mensajes SMS de las Administraciones Públicas, el órgano administrativo competente solicita y recaba de los ciudadanos datos de carácter personal.

Con carácter general, respecto a la suscripción mediante 18.3. Internet a los servicios de noticias, la Administración Pública u órgano administrativo competente deberá solicitar del ciudadano única y exclusivamente su dirección de correo electrónico, el código de usuario elegido, la contraseña elegida, el tipo de información que quiere recibir y en algún caso la edad (servicios para mayores o para menores). Deberá especificarse claramente qué campos son obligatorios para poder acceder al servicio. En todo caso, los campos obligatorios deben limitarse a los estrictamente necesarios para la gestión del servicio y sin que pueda haber ninguna discriminación por no rellenar los campos voluntarios.

Asimismo, respecto a la suscripción mediante Internet a 18.4. los servicios de alertas de mensajes SMS, la Administración u órgano administrativo competente deberá solicitar del afectado única y exclusivamente el número de teléfono móvil al que se vaya a enviar la alerta correspondiente.

En todo caso, corresponde a la Administración Pública 18.5. titular del servicio ponderar en qué medida resulta necesario recabar del afectado más datos de carácter personal para gestionar su alta en los servicios citados que los señalados en los apartados anteriores.

En la recogida de datos personales para la gestión de 18.6. altas, bajas o cancelaciones en las citadas suscripciones, la Administración Pública titular del servicio correspondiente deberá cumplir con el principio de información en la recogida de datos personales, regulado en el artículo 5.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

Como “mejor práctica”, en aquellos supuestos en que para 18.7. darse de alta en los referidos servicios exista la posibilidad de facilitar por parte del ciudadano, de una parte, “datos obligatorios”, y de otra parte, “datos no obligatorios”, la Administración Pública u órgano administrativo titular del servicio deberá ponderar en qué medida los “datos no obligatorios”, aunque se faciliten con consentimiento del ciudadano, resultan necesarios para la prestación del servicio ofrecido.

## Artículo 19

### Suscripción a bolsas de empleo

Otro de los servicios que prestan actualmente las 19.1. Administraciones Públicas a través de Internet es la posibilidad de que los ciudadanos se suscriban a bolsas de empleo, recabando para ello datos de carácter personal.

En este caso, se considera que se podrán recabar, 19.2. resultando conformes con el principio de calidad de datos, los datos de carácter personal

referentes a nombre, apellidos, número de teléfono, sexo, estado civil, fecha y país de nacimiento, nacionalidad, permiso de trabajo y permiso de conducir.

Corresponderá a la Administración Pública u órgano 19.3. administrativo que gestione la bolsa de empleo valorar si resulta realmente necesario recoger más datos de carácter personal, y si dicha recogida de datos se ajusta a lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

Asimismo, se deberá informar a los ciudadanos en los 19.4. términos establecidos en el artículo 5.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, haciendo especial hincapié en las cesiones previstas en relación con los datos de carácter personal recabados, e indicando expresamente si los mismos serán comunicados a empresas para facilitar la contratación del afectado integrante de la bolsa de empleo.

#### Artículo 20

##### “Chats” institucionales

Dentro de la función administrativa de atención al 20.1. ciudadano prestada a través de Internet y de las tecnologías de la información puestas a disposición de los ciudadanos por las Administraciones Públicas y órganos administrativos, existe la posibilidad de ponerse en contacto online con dichos ciudadanos mediante “chats” institucionales.

Con carácter general, para participar en los “chats” 20.2. institucionales online no será necesario solicitar y recabar del ciudadano su nombre y apellidos, facilitándose que los mismos participen en dichos “chats” mediante la elección de un alias o pseudónimo que garantice su anonimato.

Si la Administración Pública u órgano administrativo 20.3. competente solicitase datos de carácter personal para ponerse en contacto con los ciudadanos, tales como su número de teléfono, móvil o fijo, o su dirección de correo electrónico, se deberá informar a dichos ciudadanos en los términos establecidos en el artículo 5.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

#### Artículo 21

##### Procesos de participación ciudadana y participación electrónica

En los procesos de participación ciudadana que tengan 21.1. como objetivo dar a conocer a la ciudadanía las actuaciones que están realizando, o que hayan realizado las Administraciones Públicas u órganos administrativos, mediante la publicación en sitios web institucionales de la documentación relativa a un determinado proyecto o actuación, dicha documentación se publicará de forma disociada, sin contener datos de carácter personal.

Esta norma resultará especialmente aplicable a la publicación en sitios web institucionales de la documentación relativa a planes urbanísticos o proyectos de carreteras.

En los procesos de participación electrónica en los 21.2. cuales se recaben datos de carácter personal, y, especialmente, la dirección de correo electrónico, se informará a los ciudadanos en los términos previstos en el artículo 5.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

21.2.1. En el caso referido en el párrafo anterior, los datos personales recabados para la citada participación electrónica no podrán utilizarse para otro fin

que no sea el de dicha participación. Una vez finalizada la misma, los datos personales recabados serán cancelados del fichero donde se hayan almacenado.

## Artículo 22

### Foros de opinión

Para participar en foros de opinión de sitios web 22.1. institucionales la Administración Pública u órgano administrativo competente deberá solicitar los datos personales que sean estrictamente necesarios para que el ciudadano pueda expresar su opinión en dichos foros.

En todo caso, será suficiente la solicitud y obtención 22.2. de un nombre de usuario y de una dirección de correo electrónico del ciudadano afectado por el tratamiento, debiendo informarse en la recogida de datos personales en los términos establecidos en el artículo 5.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

En relación con los menores de catorce años, deberá 22.3. articularse un procedimiento que garantice que cuando pretendan suscribirse a un foro, se obtenga el consentimiento de la persona que ejerza la patria potestad o tutela.

En relación con las opiniones de los ciudadanos 22.4. suscritos a los foros que se encuentren en sitios web institucionales, de conformidad con el artículo 20.1.a) de la Constitución española, que reconoce y protege el derecho a expresar y difundir libremente los pensamientos, ideas y opiniones mediante la palabra o el escrito o cualquier otro medio de reproducción, se podrán publicar opiniones sobre cualquier cargo público, siempre y cuando las opiniones se refieran a la gestión político-administrativa de dicho cargo público, pudiendo publicarse por tal condición de cargo público los datos personales de los mismos (nombre, apellidos y cargo).

Por el contrario, se reputará contraria a la normativa 22.5. sobre protección de datos la publicación de datos personales de estos cargos públicos referentes a su condición de ciudadano, tales como su dirección de correo electrónico particular o la dirección de su vivienda.

En este último supuesto podría derivar responsabilidad por vulneración de lo dispuesto en la normativa sobre protección de datos personales, tanto en relación con la persona que desvele dichos datos personales como respecto del titular del sitio web institucional por proceder a la publicación de los mismos.

Asimismo, si algún usuario vertiese alguna opinión en la 22.6. que se mencionen datos de carácter personal de los ciudadanos, la Administración Pública u órgano administrativo competente no deberá publicar dichos datos personales, ya que, en caso contrario, se vulneraría también el derecho a la protección de datos personales de dichos ciudadanos.

## Artículo 23

### Espacios privados para usuarios y empleados públicos

Los sitios web institucionales pueden contener espacios 23.1. privados a los cuales, previa identificación mediante sistemas de firma electrónica avanzada, incluyendo los incorporados al documento nacional de identidad, u otros medios como el uso de un nombre de usuario y una contraseña segura, la aportación de información solo conocida por ambas partes, o mecanismos equivalentes, pueden acceder tanto los ciudadanos como los empleados públicos.

Estos espacios privados deberán implantar las medidas de 23.2. seguridad adecuadas según lo dispuesto en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, para garantizar la confidencialidad de la documentación que se pueda consultar online.

Asimismo, la Administración Pública u órgano 23.3. administrativo responsable de su respectivo espacio privado, deberá crear perfiles de accesos diferenciados para los ciudadanos y los empleados públicos, de manera que cada uno pueda consultar online la documentación que, en cada caso, corresponda.

#### Artículo 24

##### Tecnologías de protección del derecho a la intimidad (PET)

El régimen de regulación del derecho fundamental a la 24.1. protección de datos en el marco jurídico europeo lo constituye la Directiva 95/46/CE relativa a la protección de los datos, la Directiva 2002/58/CE sobre la privacidad y el Reglamento (CE) número 45/2001 relativo a la protección de datos en el tratamiento por las instituciones y los organismos comunitarios. Sin embargo, este régimen puede resultar insuficiente cuando los datos personales se difunden por todo el mundo a través de las redes de las TIC y en su tratamiento intervienen varias jurisdicciones, a menudo fuera de la UE.

En sentido estricto, la responsabilidad jurídica del cumplimiento de las normas de protección de datos personales recae en los responsables de su tratamiento, desde el punto de vista social y ético también recae en parte, por ejemplo, en quienes elaboran las especificaciones técnicas y quienes realmente desarrollan o ejecutan programas o sistemas operativos.

La Comisión Europea ha aprobado una comunicación [COM(2007) 87 final, Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo, sobre el seguimiento del programa de trabajo para una mejor aplicación de la Directiva sobre Protección de Datos] con el propósito de identificar los beneficios del uso de tecnologías que aumenten la privacidad del usuario (PET). Asimismo, establece varios objetivos en esta materia a través de acciones que apoyan el desarrollo de las PET y su uso mediante controladores de datos.

En concreto, la Comisión Europea aprobó la Comunicación COM (2007) 228 final, al Parlamento Europeo y al Consejo, sobre el fomento de la protección de datos mediante las tecnologías de protección del derecho a la intimidad (PET).

Se entiende por PET un sistema coherente de medidas TIC 24.2. que protege el derecho a la intimidad suprimiendo o reduciendo los datos personales o evitando el tratamiento innecesario o indeseado de datos personales, sin menoscabo de la funcionalidad de los sistemas de información.

En su primer informe sobre la aplicación de la Directiva sobre Protección de Datos, la Comisión Europea considera que la “aplicación de medidas tecnológicas adecuadas constituye un complemento fundamental de los medios jurídicos y debe constituir una parte de cualquier esfuerzo destinado a obtener un grado suficiente de protección a la intimidad”.

En el dinámico contexto de las TIC, la eficacia en 24.3. términos de protección de la intimidad, incluido el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos, varía de una PET a otra y cambia con el tiempo. También la tipología de las PET es variada. Puede tratarse de una herramienta

independiente, que el consumidor ha de comprar e instalar en su ordenador, o incorporada en la propia arquitectura de los sistemas de información. A continuación se mencionan varios ejemplos de PET:

— La anonimización automática de los datos tras un lapso de tiempo determinado obedece al principio de que los datos tratados deben guardarse en una forma que permita identificar al interesado únicamente durante el tiempo necesario para los fines iniciales para los cuales se facilitan los datos.

— Los instrumentos de cifrado que impiden el acceso no autorizado a la información transmitida por Internet responden a la obligación del responsable del tratamiento de datos de adoptar medidas adecuadas para proteger los datos personales frente al tratamiento ilícito.

— Los anuladores de “cookies”, que blanquean las “cookies” introducidas en un ordenador para que lleve a cabo determinadas instrucciones sin que el usuario tenga conocimiento de ello, responden al principio de que los datos deben tratarse de forma lícita y transparente y de que ha de informarse al interesado del tratamiento que se realice.

— La Plataforma de Preferencias de Privacidad (P3P), que permite a los usuarios de Internet analizar la política de los sitios web por lo que se refiere a la intimidad y compararla con las preferencias del usuario en relación con la información que desee facilitar, contribuyendo a garantizar que el interesado autoriza el tratamiento de sus datos con conocimiento de causa.

— Los sistemas de gestión de identidad que permiten el control por parte de los usuarios de los datos que revelan sobre sí mismos en cada transacción, como los promovidos por el proyecto PRIME (Privacy and Identity Management for Europe).

En ningún caso el uso de las PET debe impedir que los 24.4. organismos responsables del cumplimiento de la Ley y otras autoridades competentes ejerzan sus funciones de forma legítima en defensa de un interés público importante, como la lucha contra la ciberdelincuencia o el terrorismo o la prevención de la propagación de enfermedades contagiosas.

Tal como se menciona en la Comunicación de la Comisión 24.5. sobre el papel de la administración electrónica en el futuro de Europa, la administración electrónica debe emplear PET con objeto de generar la confianza necesaria para funcionar de forma satisfactoria. En este sentido, la Comisión invita a los Gobiernos a que garanticen la protección de datos en los programas de administración electrónica, entre otras cosas recurriendo a la mayor medida posible a las PET en el diseño y aplicación de los mismos.

Debería adoptarse una estrategia coherente de 24.6. sensibilización de los consumidores acerca de los riesgos que entraña el tratamiento de sus datos y de las soluciones que las PET pueden aportar como complemento de los sistemas actuales contemplados en la legislación sobre protección de datos personales.

La responsabilidad principal de la realización de esta labor compete a las autoridades de protección de datos. Con ese objetivo, siguiendo los criterios marcados por la Comisión, dichas autoridades deben intensificar las actividades de sensibilización e incluir información sobre las PET por todos los medios a su alcance.

## Artículo 25

### Sellos de privacidad y distintivos de protección de la intimidad

Uno de los principales problemas en la sociedad de la 25.1. información es la falta de confianza en los productos y servicios tecnológicos. Los ciudadanos, e incluso, los propios empresarios, demandan una mayor protección de su privacidad cuando utilizan estos productos y servicios. En la actualidad, no existe transparencia a la hora de conocer las garantías que respecto a la privacidad ofrecen los anteriormente citados productos y servicios tecnológicos.

La implantación de un sello europeo de protección de datos es también un incentivo para las empresas e instituciones, públicas o privadas, para adecuarse a la legislación de protección de datos, pues el hecho de poseer el sello le acredita ante los ciudadanos como fiel cumplidor de dicha legislación y de las garantías y derechos que sobre el particular tenemos todos los ciudadanos europeos, constituyendo también un distintivo de calidad. Esta certificación será realizada por autoridades independientes de certificación.

Tal como considera la Comisión Europea, podría 25.2. favorecerse la integración y utilización de PET si la presencia de dichas tecnologías en un determinado producto y sus características esenciales fueran fácilmente reconocibles. A tal efecto, la Comisión Europea tiene previsto estudiar la viabilidad de un sistema europeo de distintivos de protección de la intimidad, que incluirá asimismo un análisis de las repercusiones económicas y sociales. Gracias a dichos distintivos, los consumidores podrían reconocer fácilmente los productos que cumplen o favorecen el cumplimiento de las normas de protección de datos en el tratamiento de estos, en concreto mediante la aplicación de PET apropiadas.

Para que los distintivos propuestos cumplieran su objetivo, habrían de respetarse los siguientes principios:

— Reducir el número de distintivos al mínimo, pues la proliferación de los mismos podría crear mayor confusión al consumidor y mermar su confianza en todos ellos. De ahí la pertinencia de valorar, a juicio de la Comisión, si sería preciso integrar un distintivo europeo de protección de la intimidad en un sistema más general de certificación de seguridad.

— Los distintivos deberían concederse únicamente a los productos que cumplan una serie de reglas que corresponden a las normas de protección de datos. Las reglas deberían ser tan uniformes como fuera posible en toda la UE.

— A juicio de la Comisión, las autoridades públicas, en particular las autoridades responsables de la protección de datos personales, deberían desempeñar un papel importante en el sistema, participando en la definición de las reglas y procedimientos pertinentes, y en la supervisión del funcionamiento del mismo.

Si bien una labor de fomento a gran escala requiere la 25.3. participación activa de la industria de las TIC en calidad de productora de PET, el respeto de unas normas pertinentes requiere una intervención que vaya más allá de la autorregulación o la buena voluntad de los actores implicados. En su Comunicación sobre el fomento de la protección de datos mediante las tecnologías de protección del derecho a la intimidad, la Comisión establece que valorará mediante evaluaciones de impacto adecuadas la necesidad de



desarrollar unas normas de tratamiento lícito de datos personales con PET, considerando que, a la luz de los resultados obtenidos, cabría considerar dos tipos de instrumentos:

— La necesidad de que las actividades de normalización contemplen el respeto de las normas de protección de datos personales. La Comisión considera que, en su caso, los organismos europeos de normalización deberían establecer un programa de trabajo de normalización específico que aborde las necesidades europeas y, de ese modo, complemente la labor actual a nivel internacional.

— La coordinación de las normas técnicas nacionales sobre medidas de seguridad en el tratamiento de datos. A través de las actividades desarrolladas por el Grupo de Trabajo del Artículo 29, que persigue la aplicación uniforme de las medidas nacionales adoptadas conforme a la Directiva 95/46/CE.

El proyecto europeo Europrise “Sello Europeo de 25.4. Privacidad” tiene como objetivo establecer un modelo de certificación para productos y servicios tecnológicos que cumplan con la normativa europea de privacidad, protección de datos y seguridad.

Esta certificación será realizada por autoridades independientes de certificación. Para su obtención, la empresa o institución aspirante a poseerlo deberá seguir un procedimiento dividido en dos fases: En primer lugar, una evaluación del producto o servicio a certificar, evaluación realizada por expertos jurídicos e informáticos. Realizada esta evaluación, estos expertos evacuan un informe que debe ser revisado por una entidad de certificación, para, posteriormente, y siempre y cuando se cumpla con la normativa europea anteriormente citada, otorgar el Sello Europeo de Privacidad.

El proyecto, que termina en noviembre de 2008, nace con la intención de ser el germen de un más ambicioso proyecto de implantación práctica de un sello europeo de protección de datos en los 27 Estados miembros.

(03/24.082/08