

# Asesoría en materia de derecho de las TIC al Hotel Enrique I S.L.



Universidad de Burgos

Autor del proyecto: D. Gonzalo Jiménez Martín  
Tutor del proyecto: Prof. Miguel Ángel Davara Rodríguez  
Directores del Magíster:  
Dr. Emilio S. Corchado Rodríguez  
Dr. Álvaro Herrero Cosío

MAGÍSTER EN ASESORÍA Y CONSULTORÍA EN  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS  
COMUNICACIONES  
(MAC-TIC)

UNIVERSIDAD DE BURGOS  
II Edición. Burgos, Julio 2010.

*Magíster financiado por la Fundación Centro de  
Supercomputación de Castilla y León*

## 1 TABLA DE CONTENIDO:

1	Tabla de contenido: .....	2
2	Protección de Datos .....	6
2.1	Descripción de la actividad de la empresa .....	7
2.2	Introducción a la Ley 15/1999 .....	11
2.3	Análisis de Principios de la lpd en el hotel .....	14
2.4	Derechos .....	31
2.5	El Reglamento 1720/2007 .....	37
2.6	Documento de seguridad .....	45
2.7	Auditorías de seguridad .....	90
3	Ley de Comercio Electrónico .....	94
3.1	Marco legal .....	94
3.2	La Ley de comercio electrónico en el hotel .....	95
3.3	Consideraciones relativas a la Contratación por medios electrónicos .....	97
3.4	Medidas para páginas estáticas .....	99
3.5	Obligaciones posteriores a la celebración del contrato .....	107
3.6	Comunicaciones comerciales .....	108
4	Firma electrónica .....	112
4.1	Obtención de la firma electrónica .....	113
4.2	Cifrado de las comunicaciones con SSL .....	115

4.3	Facturación electrónica .....	116
4.4	Firma de documentos .....	116
4.5	Cifrado de ficheros.....	117
4.6	Conclusiones .....	117
4.7	La firma electrónica simple .....	118
5	Ley de Propiedad intelectual .....	120
5.1	Protección jurídica del SW .....	122
5.2	Protección jurídica de las bases de datos .....	130
6	Contratación informática .....	136
6.1	Marco legal .....	136
6.2	Tipos de contratos informáticos gestionados en el hotel .....	137
6.3	Contrato de la aplicación web para el hotel .....	139
7	Nombres de dominios.....	145
7.1	Marco legal .....	146
7.2	Procedimiento de resolución extrajudicial de conflictos .....	148
7.3	Caso de recuperación de dominio .es.....	151
7.4	Demanda de solicitud de recuperación de dominio hotelvalenciaferrol.es....	153
8	Administración electrónica.....	157
8.1	Derechos del hotel en el acceso electrónico .....	158
8.2	Ejemplos de aplicación .....	161
9	Fiscalidad del comercio electrónico .....	165
10	Pago-e .....	174

10.1	Las tarjetas electrónicas .....	175
11	Bibliografía.....	177

## **Análisis de la Ley de protección de datos**

## 2 PROTECCIÓN DE DATOS

La protección de datos es una materia transversal al resto de temas del derecho en la Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, teniendo repercusión en prácticamente todas las áreas del ámbito jurídico de una empresa. Será en este tema, donde se desarrolle ampliamente la legislación vigente en materia de protección de datos y de manera que se pueda generar un documento de seguridad para la empresa HOTEL ENRIQUE I S.L, cuyo nombre comercial es Hotel Valencia.

El principal objetivo de la protección de datos y por tanto de la Agencia Española de Protección de Datos, es garantizar que la empresa proporciona los mecanismos necesarios para que los titulares de los datos, puedan en todo momento controlarlos y por tanto: decidir si se pueden tratar, para qué se pueden tratar y hasta cuándo.

En el siguiente apartado se tratará de resumir la actividad de la empresa enfatizando en el estudio de los datos tratados. Para delimitar con exactitud el objeto que se debe proteger, antes de continuar, merece la pena definir el concepto de dato personal. La Ley de Protección de Datos (Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos 1999) en su artículo 3 apartado A, define:

*“Datos de carácter personal: cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables”*

Asimismo, el (Reglamento (CE) nº 45/2001 art. 2 a 2001) dice:

*“...se considerará identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un número de identificación o uno o varios elementos específicos, característicos de su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social.”*

Los datos, se almacenan en ficheros. El concepto de fichero se define en la (Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos 1999) en su Art. 3 apartado B:

*“Todo conjunto organizado de datos de carácter personal, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso”*

Son por tanto la unidad de referencia a la hora de aplicar las medidas de seguridad, considerar el nivel de acceso, proteger, ceder, etc. Y la definición de los mismos, será una de las tareas iniciales a la hora de asesorar al hotel.

Por lo tanto, se deberá estudiar en primer lugar los datos personales manejados por la empresa, en todos sus ámbitos, para después definir los ficheros manejados y proceder con el análisis de la Ley de Protección de los datos y su aplicación por parte del Hotel.

## 2.1 DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

La empresa Hotel Valencia S.L es una empresa dedicada a la gestión y explotación del Hotel Valencia y todos los sistemas, recursos, empleados y bienes asociados al mismo.

La función principal del Hotel Valencia es la propia de un hotel, es decir, alojar huéspedes en sus habitaciones y proporcionarles todas las atenciones que se derivan de la estancia: servicio de cafetería, recepción, teléfono, televisión, salas comunes, salones de reuniones, comedor, limpieza de las habitaciones, etc.

Para realizar las reservas, los clientes disponen de 3 medios directos: dirigirse al propio mostrador de recepción del hotel, donde un empleado toma nota de la reserva; por vía telefónica a través de la centralita del hotel; a través de la página del hotel, que dispone de un contrato con una empresa que ofrece el servicio de reservas por internet y a la que facilita diariamente el estado de ocupación de las habitaciones. Existe también, un servicio indirecto de contratación por medio de agencias de viajes pertenecientes a la cadena Hoteles Turísticos Unidos S.A. (Hotusa), que dispone de un cupo fijo de habitaciones para realizar sus reservas.

Para proporcionar todos los servicios, al margen de la reserva, el hotel cuenta con una plantilla propia, además de una serie de sistemas informáticos que asisten a sus empleados para el desempeño de algunas de sus funciones.

Así mismo, el hotel tiene externalizados otros determinados servicios como la lavandería, mantenimiento informático, gestoría fiscal legal y contable de la empresa. Todos esos servicios están debidamente regulados contractualmente.

El hotel cuenta, a su vez, con un sistema de fidelización de clientes que incluye comunicaciones periódicas a los clientes que en algún momento se hospedaron en el hotel, para ofertar paquetes, promociones y descuentos.

Desde el punto de vista de su relación con el hotel, se tratan datos de los siguientes tipos de personas:

- **Clientes:** a la hora de realizar sus reservas además.
- **Empleados:** para generar las nóminas y el propio desempeño de las funciones de los mismos.
- **Proveedores:** proporcionan servicios al hotel y algunos de sus datos son almacenados y tratados.

A continuación se realizará un estudio pormenorizado de los diferentes datos manejados por el hotel y cómo se agrupan en ficheros.

---

### 2.1.1 ANÁLISIS DE DATOS Y FICHEROS MANEJADOS POR LA EMPRESA

En el hotel se manejan datos de tres tipos de personas en función de su relación con el hotel: clientes, empleados y proveedores. Así pues se analizará cada uno de los grupos de datos para realizar las consideraciones oportunas.

#### **Datos de clientes**

La información de los clientes, es recogida por el hotel en los siguientes puntos de entrada:

- **Formulario Web:** nombre, apellidos, NIF, País, teléfono, móvil, e-mail, titular tarjeta, tipo tarjeta, número tarjeta, caducidad, CCV.
- **Vía telefónica:** nombre, apellidos, teléfono, N° tarjeta de crédito, fecha caducidad de tarjeta.



- **Recepción del hotel:** nombre, apellidos, fecha expedición DNI, NIF, ciudad nacimiento, provincia nacimiento, fecha de nacimiento, sexo, nombre de los padres, domicilio, localidad, provincia, datos técnicos, equipo de expedición del DNI, comentarios.

**No se almacenan más datos sobre los clientes a lo largo de la estancia,** que los recogidos en el momento de la inscripción en el hotel, puesto que el resto de servicios ofrecidos por el hotel no lo requiere. En este sentido, por ejemplo, no se almacenan datos de películas visualizadas, como suele ser costumbre en determinadas cadenas hoteleras, pues no se dispone de un sistema de pago por visión.

Sin embargo, **sí se realiza un registro automático de las llamadas efectuadas desde las habitaciones.** Cuando un cliente utiliza el teléfono del hotel, el sistema informático procesa la llamada y registra los siguientes datos: destino, hora de la llamada, pasos de la llamada (duración en términos de unidades de cobro telefónico) de manera que se puede realizar el cobro de la misma en la factura final. Este sistema almacena únicamente las 50 últimas llamadas y va sobrescribiendo el registro. El sistema solo utiliza los datos para el procesamiento del cobro, de manera que el único dato almacenado finalmente sobre el usuario, es el montante final de la llamada.

Existe, también, un **servicio de reserva de salones para eventos** que requiere una recogida de datos. Son los siguientes:

Nombre (de la persona física o jurídica que realiza la reserva del salón), número de tarjeta, fecha de caducidad.

**No se almacena** ninguna información adicional como pudiera ser **el objeto de la reserva o los asistentes al evento.** Los titulares de los datos que realicen la reserva no tienen por qué ser huéspedes del hotel.

En cuanto a los comentarios, recogidos en el formulario de recepción, es un campo en el que se almacenan apreciaciones sobre la conducta del usuario, por ejemplo si ha realizado algún desperfecto en la habitación, etc.

### **Datos de empleados**

Los datos de los empleados, son recogidos a la hora de formalizar el contrato e incluyen los propios de un contrato estándar de la Seguridad Social, a saber:

Nombre, apellidos, NIF, fecha de nacimiento, nº afiliación a la Seguridad Social, nivel formativo, nacionalidad, municipio de domicilio, país domicilio, salario y tipo de contrato.

También se dispone de los datos bancarios necesarios para el ingreso de la nómina así como de los datos correspondientes al IRPF, que al igual que los anteriores, se derivan de la propia relación contractual.

Sin embargo, estos datos son tratados por la gestoría fiscal, una empresa encargada de gestionar los contratos del personal, pagar las nóminas a los empleados y en general cualquier gestión que se derive de la relación contractual con el hotel, como la gestión de bajas, etc.

### **Proveedores y servicios**

Existen multitud de servicios prestados por otras empresas. Dado que el hotel no pertenece a una cadena hotelera, no tiene sentido disponer de empleados en plantilla para realizar todas las tareas, por lo que tiene externalizados ciertos servicios que requieren el tratamiento de los datos personales de los responsables de los mismos. Es el caso de: fontanería, cerrajería, carpintería, reparaciones generales, electricidad, gestoría de riesgos laborales, abogacía y lavandería.

Según (RD 1720/2007 2007) en el Título 1, Artículo 2, Ámbito objetivo de aplicación:

*2. Este reglamento no será aplicable a los tratamientos de datos referidos a personas jurídicas, ni a los ficheros que se limiten a incorporar los datos de las personas físicas que presten sus servicios en aquéllas, consistentes únicamente en su nombre y apellidos, las funciones o puestos desempeñados, así como la dirección postal o electrónica, teléfono y número de fax profesionales.*

*3. Asimismo, los datos relativos a empresarios individuales, cuando hagan referencia a ellos en su calidad de comerciantes, industriales o navieros, también se entenderán excluidos del régimen de aplicación de la protección de datos de carácter personal.*

Lo que haría pensar que los datos de proveedores manejados por la empresa no pertenecen al ámbito de la LOPD, sin embargo, se considera que para evitar problemas de discrepancias en cuanto a la calidad de los titulares manejados o si se encuentran o no en el desempeño de sus funciones, se incluirán los datos correspondientes de todos los proveedores: autónomos o trabajadores de empresas proveedoras, dentro del ámbito de aplicación de la LOPD.

Por un lado, los empleados del hotel, a la hora de recopilar los datos, podrían anotar datos auxiliares por necesidades del servicio, como números de teléfono o direcciones que podrían salirse del artículo 2 del citado Reglamento y por otro, parece muy fina la línea que separa los datos que se considerarían mínimos para el desempeño de sus funciones de los puramente personales, especialmente en los caos en que los domicilios, teléfonos y demás datos de trabajo, coincidan con los personales.

Los datos recogidos de proveedores serán de dos tipos:

- Datos de facturación: son los datos de las facturas emitidas por personas físicas que actúan en calidad de personas jurídicas como proveedores autónomos y que incluyen:

Nombre, apellidos, NIF, dirección, e-mail, teléfono, Código Cuenta Corriente

- Datos de contacto de representantes: son los datos de los representantes de cada uno de los proveedores, tanto personas físicas, actuando como personas jurídicas en calidad de autónomos, como personas físicas empleadas en empresas proveedoras de servicios. Incluyen:

Nombre, apellidos, dirección, e-mail, móvil, teléfono, puesto en empresa

## 2.2 INTRODUCCIÓN A LA LEY 15/1999

La ley de protección de datos tiene como principal objetivo, permitir a los individuos controlar durante todo el ciclo de vida, la información que se tiene de ellos, de manera que sea capaz de decidir si está dispuesto a dar dicha información, hasta cuando está dispuesto a darla y si la hubiera dado anteriormente, cómo evitar que se sigan tratando.

Ya en la Constitución Española, en el artículo 18.4, se establece que:

*“la ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos”*

Ese mandato constitucional, fue desarrollado en la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de Octubre, de Regulación del Tratamiento Automatizado de los Datos de Carácter Personal (conocida como LORTAD)

La LORTAD era una ley que regulaba únicamente el tratamiento de los datos de forma automatizada. Sin embargo, en la vigente Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, se extiende a los ficheros físicos y a cualquier tipo de tratamiento de los datos.

Así, la normativa aplicable en materia de protección de datos está comprendida en los siguientes documentos:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD)
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.
- Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales.

A menudo se suele confundir la protección de datos con la protección de la intimidad, sin embargo en materia legal, la distinción es clara. Así, la Sentencia del Tribunal Constitucional 292/2000 (Constitucional 2000), de 30 de noviembre, indica claramente que:

*“el derecho fundamental a la protección de datos, a diferencia del derecho a la intimidad... atribuye a su titular un haz de facultades que consiste en su mayor parte en*

*el poder jurídico de imponer a terceros la realización u omisión de determinados comportamientos...”*

Su objeto principal es proteger por tanto a la persona, no los datos teniendo como pilar más importante el consentimiento del propio titular.

Por tanto, obliga a los responsables durante dicho ciclo de vida de la misma, a proporcionar la información necesaria para que el titular conozca: **cómo, por qué, por quiénes, para qué, dónde y hasta cuando** se manejarán los datos recogidos.

- El proceso de control, comienza con el deber de información durante el proceso de recogida de los datos.
- Continúa con la protección de los datos de los individuos para evitar que sean utilizados, perdidos, corrompidos, borrados, o alterados.
- En todo momento se ha de permitir a los titulares, conocer el procedimiento para ejercer los derechos de acceso, rectificación y cancelación de dichos datos una vez han sido recogidos, así como permitirles el ejercicio de los derechos mediante los citados procedimientos.
- Por último, obliga a los responsables a proporcionar medios que garanticen que los datos recogidos, se usarán solo para el fin para el que fueron recogidos, durante, como máximo, el tiempo en que sean útiles para el fin de la recogida y permite a los titulares retractarse del consentimiento dado.

En definitiva, es una ley que tiene por objeto proporcionar a los titulares unas herramientas jurídicas que les permitan controlar en todo momento sus datos personales.

En otro orden de cosas, la actual ley tiene por objeto generalizar la anterior (LORTAD) al tratar también los ficheros no automatizados además de ampliar el concepto de fichero y soporte.

La LOPD está compuesta por una serie de artículos agrupados en Títulos, el segundo de los cuales está dedicado a los Principios que han de estar presentes en las tres fases del ciclo de vida de los datos: recogida, tratamiento y cesión. Dichos principios son:

1. Calidad de los datos (art. 4)

2. Información al recabar los datos (art. 5)
3. Consentimiento del titular de los datos (art. 6)
4. Datos especialmente protegidos (art. 7)
5. Datos relativos a la salud (art. 8)
6. Seguridad de los datos (art. 9)
7. Deber de secreto (art. 10)
8. Cesión de los datos a terceros (art. 11)
9. Acceso a los datos por terceros (art. 12)

A continuación se procederá a analizar cada uno de los principios anteriores en cuanto a su aplicación al hotel.

## 2.3 ANÁLISIS DE PRINCIPIOS DE LA LOPD EN EL HOTEL

Para que el hotel cumpla con la LOPD, se debe comprobar que se cumplen todos y cada uno de los principios de la misma. Es por ello que, a continuación se realizará un análisis pormenorizado, tomando como base el documento (AGPD Junio 2004) elaborado por la AGPD en relación con la adecuación a la LOPD de las diferentes cadenas hoteleras, en el que realiza una auditoría y posterior análisis del comportamiento de una muestra representativa de hoteles en España.

---

### 2.3.1 CALIDAD DE LOS DATOS (ART. 4)

El principio de Calidad de Datos, delimita la cantidad de datos que pueden ser recogidos y garantiza que son exactos. Así mismo, garantiza que no se conservarán una vez que haya finalizado el fin para el que fueron recogidos.

El artículo 4 de la (Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos 1999) establece que:

*“los datos de carácter personal sólo se podrán recoger para su tratamiento, así como someterlos a dicho tratamiento cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido”.*

Del análisis de los ficheros que gestionan los datos personales de los clientes se desprende que los datos tratados son, en general, adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con las correspondientes finalidades. A continuación se analiza cada punto de recogida de datos.

### **Formulario web:**

Los datos imprescindibles para realizar la reserva serían los correspondientes a la tarjeta de crédito: titular tarjeta, tipo tarjeta, número tarjeta, caducidad, CCV. Sin embargo, se necesitan los datos del cliente que realiza la reserva, que no tienen necesariamente que coincidir con los del propietario de la tarjeta con la que se hará la reserva.

A estos datos, hay que añadir los de contacto para confirmar la reserva o notificar incidencias relativas a la misma. Es por ello que también se solicitan dos números de teléfono y una dirección de mail. Se recomienda no obstante que alguno de los números sea opcional dado que con un número de teléfono se considera suficiente.

### **Vía telefónica:**

Análogamente al registro web, cuando la reserva se realiza por medio de la centralita telefónica del hotel, los datos solicitados son en primer lugar los imprescindibles para garantizar el pago: N° tarjeta de crédito, fecha caducidad de tarjeta.

En segundo lugar los de identificación del cliente: nombre, apellidos.

Por último un mecanismo de comunicación para poder notificar incidencias en el proceso de la reserva: teléfono. Así pues no se considera necesario omitir ninguno de los datos solicitados al ser éstos adecuados, pertinentes y no excesivos para el propósito para el que son recogidos, es decir efectuar la reserva de una habitación de hotel y garantizar el pago de la misma en caso de incumplimiento de las condiciones generales de contratación.

### **Recepción del hotel:**

Por otro lado, cuando los clientes acuden a hacer efectiva la reserva, en el momento de inscripción para alojarse en el hotel, son recogidos más datos relativos a su Documento Nacional de Identidad y que se corresponden con los mínimos exigidos por las Fuerzas

de Seguridad del Estado en la normativa relativa a establecimientos hoteleros. Estos son aquellos que figuran en el DNI del titular y por tanto, no pueden ser excesivos y si pertinentes y adecuados.

Se ha comprobado que el hotel mantiene los datos de los clientes incluso después de haber terminado su estancia en el hotel. El motivo es disponer de los datos para reclamaciones y comunicaciones comerciales.

Además, se añaden algunas anotaciones personales por parte de los empleados del hotel, valorando la estancia y comportamiento del usuario. Este tipo de anotaciones se corresponden por ejemplo con posibles destrozos que haya podido ocasionar en el mobiliario, buen comportamiento, etc. que permitan catalogar en un futuro sus estancias. Debido a la heterogeneidad de los comentarios que puedan ser recogidos en este campo, se recomienda que se tenga especial cuidado. Por ejemplo, es conveniente, no recoger apreciaciones como deudas o alertas de la policía sobre dicho sujeto, puesto que este tipo de datos son de una trascendencia mayor que las simples apreciaciones que se pudieran hacer de forma totalmente subjetiva sobre el comportamiento del cliente en su estancia. De hecho, se recomienda, que este tipo de anotaciones se hagan en un fichero al margen de los contemplados en la Ley de Protección de datos y que no conste en ningún sitio la relación con el titular, de manera que no se pueda considerar datos personales.

Según se ha constatado, la información recabada y tratada en los ficheros informáticos que gestionan los datos personales de los clientes es, en general, adecuada, pertinente y no excesiva en relación con las finalidades para las cuales se recaban, que son las de ofrecer servicios relacionados con el alojamiento del cliente en el hotel.

Los datos recogidos de los empleados, son los imprescindibles para el desarrollo de las funciones administrativas de la empresa para con los trabajadores: pago de nóminas, etc. Se considera, por tanto, que los datos son adecuados y no excesivos, por ser los mínimos imprescindibles para poder generar las nóminas mensuales y el desempeño de las funciones de la gerencia del hotel.



En cuanto al tiempo que pueden permanecer los datos en los ficheros manejados por la empresa, el artículo 4.5 de la LOPD establece que:

*“los datos de carácter personal serán cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido recabados o registrados”.*

Por otra parte, el artículo 16.3 establece lo siguiente:

*“la cancelación dará lugar al bloqueo de los datos, conservándose únicamente a disposición de las Administraciones Públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, durante el plazo de prescripción de éstas. Cumplido el citado plazo deberá procederse a la supresión”.*

Se ha constatado que los datos personales relativos a las reservas canceladas así como los relativos a las reservas que han concluido con la estancia del cliente se mantienen en los ficheros de las entidades. Tales datos deberán cancelarse procediendo, conforme al artículo 16 de la LOPD, a su bloqueo durante el plazo necesario para atender las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, transcurrido el cual deberá procederse a la supresión definitiva.

En este sentido, cuando las entidades mantienen información relativa a clientes, que durante largos períodos de tiempo no han vuelto a solicitar los servicios del hotel o incluso se han hospedado sólo una vez hace varios años, se recomienda la definición de procedimientos internos que permitan determinar los siguientes aspectos:

- Qué datos personales de sus clientes es necesario mantener activos en el fichero de gestión de clientes.
- Los datos personales que se deben almacenar en ficheros históricos a efectos legales como puede ser el caso de datos de facturación o los correspondientes al libro de registro de entrada de viajeros.
- El período de tiempo que debe transcurrir desde la última actualización de los datos personales del cliente antes de proceder a su bloqueo conforme al artículo 16.3 de la LOPD, debiendo procederse a su supresión una vez que hayan desaparecido las circunstancias que justifiquen el bloqueo de los datos.

Finalmente, deben bloquearse y, en su caso, suprimirse en los mismos términos, los datos personales recabados en las siguientes situaciones:

- Los datos personales de clientes que, perteneciendo a los programas de fidelización, en un momento determinado solicitan la baja en dichos programas.
- Los datos personales de clientes que celebraron eventos en los salones de los hoteles

Queda finalmente el aspecto de la exactitud de los datos. Por lo que se recomienda a la empresa que busque los medios que hagan posible que estén lo más ajustados a la realidad posible.

En cuanto a los datos de los empleados, como se dijo en el capítulo de datos de empleados, se almacenan los que aparecen en el contrato, además de los del pago de la nómina. Se entiende que esos datos son imprescindibles para que puedan trabajar en el hotel y para que puedan cobrar sus pagas mensuales, por los que se consideran adecuados, pertinentes y no excesivos. Se recomienda, de todas formas, que traten de mantener al día los datos de sus empleados, para que estén actualizados en todo momento, como se indica en la Ley. Así mismo, se debe tener en cuenta que los datos serán pertinentes mientras dure la relación contractual con el hotel, momento en el cual deberán borrarse.

Por último, los datos de los proveedores de servicios, son almacenados en dos ficheros: las facturas y el listado de proveedores. En cuanto a las facturas, los datos que aparecen, son los imprescindibles para las transacciones comerciales que se realizan, por lo que cumplen el principio de calidad. El listado de proveedores, contiene los datos de contacto de los responsables de los diferentes servicios, que como se indicó, son teléfono, nombre, apellidos, e-mail, ... datos que se consideran apropiados para contactar con una persona. Por lo tanto se entiende que cumplen el principio de calidad. Se recomienda sin embargo que traten de mantener actualizados los ficheros para los datos estén puestos al día. Al igual que los datos de los empleados, los de los proveedores son tratados mientras dure la relación contractual que les liga al hotel. Una vez se dejen de prestar sus servicios, o alguno de los titulares que representa a una de las

empresas proveedoras, deje su puesto, los datos deberán ser borrados para que sigan cumpliendo el principio de calidad.

### 2.3.2 DERECHO DE INFORMACIÓN EN LA RECOGIDA DE LOS DATOS (ART. 5)

El derecho a la información está descrito en el artículo 4 de la Ley, que dice:

*“Los interesados a los que se soliciten datos personales 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 éstos 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.”*

Según se describió anteriormente, la recogida de datos personales de los clientes que se van a hospedar en una habitación del hotel se produce principalmente en dos ocasiones: en el momento de realizar una reserva de habitación y en el propio hotel cuando se persona el cliente en el mostrador de recepción para alojarse en la habitación reservada.

En cuanto a la recogida de los datos para la reserva, se presentaban tres formas:

- A través de la página web del hotel, que tenía subcontratados los servicios de una empresa que gestiona las reservas online, mediante una redirección de la página web del hotel, a la página de reservas de la citada empresa.
- Por vía telefónica, a través de la centralita del hotel
- Por medio de una agencia.

Cuando la reserva se realiza a través del internet, en la página web del hotel se proporciona en el pie de todas las página un enlace a las disposiciones legales, donde se incluye un apartado dedicado a la protección de datos. En dicho apartado se proporciona toda la información necesaria, es decir:

- Fichero donde se incluirán los datos recogidos
- Responsable del tratamiento del fichero
- Dirección donde puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos recogidos.
- Finalidad de los datos recogidos
- Destinatarios de la información.

Cuando la reserva se realiza a través de la centralita del hotel, por vía telefónica, se pregunta al usuario si desea informarse detalladamente en ese momento sobre los datos anteriores, si es así, se leen pormenorizadamente, indicando el motivo del tratamiento, el responsable del tratamiento, donde puede ejercitar los derechos (acceso, rectificación, cancelación, oposición) así como el fichero en el que serán incluidos los datos y los destinatarios de los mismos. Si no desea informarse, se indica que pueden consultarlos en la página del hotel en el apartado de información legal, o en la propia recepción del hotel. La renuncia verbal a la información supone un consentimiento tácito, que es lo mínimo exigido por la (Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos 1999)

Cuando los datos se reciben de una agencia o a través del sistema actual de reservas que está gestionado por una empresa externa al hotel, los datos son recibidos de un tercero. Este caso está contemplado en el Art. 5 de la (Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos 1999):

*4. Cuando los datos de carácter personal no hayan sido recabados del interesado, éste deberá ser informado de forma expresa, precisa e inequívoca, por el responsable del fichero o su representante, dentro de los tres meses siguientes al momento del registro de los datos, salvo que ya hubiera sido informado con anterioridad, del contenido del tratamiento, de la procedencia de los datos, así como de lo previsto en las letras a), d) y e) del apartado 1 del presente artículo.*

Por lo que se recomienda que se haga llegar a las empresas correspondiente: agencias y empresa encargada de las reservas online, el documento de información para que les sea entregado a los correspondientes clientes, haciendo firmar así mismo a las citadas empresas, un documento en el que confirmen tener constancia de tal hecho y por tanto que se asegure el cumplimiento del deber informativo en el plazo fijado por la ley, no superior a tres meses.

En cuanto a los empleados, la recogida de los datos tiene lugar en el momento de la contratación. En ese momento, el propietario del hotel, que suele ser el encargado de todos los procesos selectivos, procede a informarles por medio de un documento redactado a tal efecto que incluye los siguientes apartados:

- Fichero donde se incluirán los datos recogidos
- Responsable del tratamiento del fichero
- Dirección donde puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos recogidos.
- Finalidad de los datos recogidos
- Destinatarios de la información.

Cumpliendo así con la (Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos 1999) en cuanto al deber de información se refiere.

En el caso de que los datos no sean facilitados por los titulares, como los pertenecientes a los empleados que son designados por sus respectivas empresas para realizar sus funciones en el hotel y sea la propia empresa la que facilita los datos al hotel, deberá informarse en el plazo de 3 meses sobre los mismos campos citados anteriormente.

Así mismo, siguiendo las recomendaciones del documento (AGPD Junio 2004):

*En todos los casos en los cuales se utiliza un formulario para recabar datos de los clientes, en soporte papel o electrónico, además de información relativa al responsable real del fichero y a su dirección, debe incluirse información relativa a la finalidad para la cual se recaban los datos, al destinatario de los mismos, a las consecuencias de la negativa a suministrar determinados datos, a la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición y a las cesiones a terceras empresas*

*incluyendo la cesión a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, así como diferenciar los campos obligatorios de los voluntarios incluyendo una casilla que permita al usuario manifestarse sobre la cesión de sus datos, sobre la recepción de publicidad u oponerse a la realización de tratamientos destinados a elaborar perfiles en base a sus preferencias.*

### 2.3.3 CONSENTIMIENTO DEL AFECTADO (ART. 6)

La base de aplicación de la (Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos 1999) es el consentimiento del afectado. El art. 6 de la citada (Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos 1999) dice que:

*El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la ley disponga otra cosa.*

Es decir, que para que se puedan tratar los datos de una persona, esta debe dar su consentimiento. Como se verá más adelante, en el caso de datos especialmente protegidos, el consentimiento debe ser expreso y por escrito, sin embargo, para el tipo de datos manejados por el hotel no sería obligatorio recoger el consentimiento por escrito. No obstante, se recomienda que se recoja en todos los casos de forma escrita, para evitar ambigüedades probatorias en el caso de discrepancias.

Por otro lado, en el caso de datos recogidos por terceros, como es el caso de los clientes cuando las reservas proceden de agencias, los clientes de reservas online, así como los datos de los representantes de proveedores cuyos datos hayan sido facilitados por la empresa, el consentimiento deberá haber sido recogido por el responsable de informar y recoger los datos, por lo que deberá recordarse a los correspondientes responsables, que deben incluir el consentimiento en la lista de información a suministrar al hotel.

Por otro lado, el Art. 6 sigue diciendo:

*No será preciso el consentimiento 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; cuando se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación negocial, laboral o administrativa y sean necesarios para su*

*mantenimiento o cumplimiento; cuando el tratamiento de los datos tenga por finalidad proteger un interés vital del interesado en los términos del artículo 7, apartado 6, de la presente Ley, o cuando los datos figuren en fuentes accesibles al público y su tratamiento sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del fichero o por el del tercero a quien se comuniquen los datos, siempre que no se vulneren los derechos y libertades fundamentales del interesado.*

Así, en la mayor parte de los casos, el tratamiento de los datos de los clientes para la prestación de los servicios se funda en la existencia de una relación comercial amparada por el artículo 6.2 de la LOPD. Sin embargo, tanto para todos los casos, tanto clientes, como proveedores o empleados, se recomienda, recoger el consentimiento de los mismos.

En particular, el tratamiento de los datos para la realización de segmentaciones o perfiles personales con fines comerciales constituye un tratamiento ajeno a la relación comercial con el cliente. Por ello será preciso suministrar una información sobre esta finalidad y obtener un consentimiento específico al efecto. Asimismo, debe tener la posibilidad de oponerse a tales tratamientos en el momento de recogida de la información, por ejemplo, mediante la marcación de una casilla.

#### 2.3.4 DATOS ESPECIALMENTE PROTEGIDOS (ART. 7)

Los datos especialmente protegidos por la Ley son los relativos a: ideología, afiliación sindical, creencias, religión, origen racial, salud y vida sexual. Además, incluye los datos correspondientes a las infracciones penales o administrativas.

El único dato susceptible de ser contemplado entre los citados serían las anotaciones realizadas en determinados momentos por los empleados del hotel cuando las autoridades solicitan información sobre un determinado huésped. En ocasiones, las fuerzas de seguridad, piden que se avise si un huésped se vuelve a alojar en el hotel, lo cual se podría considerar información relativa a infracciones administrativas o penales, pero dado que no se realizan anotaciones más allá de la indicación de aviso, puesto que las fuerzas del estado son las primeras en mantener la confidencialidad del propósito del aviso, se consideran fuera del ámbito de los datos especialmente protegidos.

También requiere especial detenimiento el campo de observaciones, por ejemplo a la hora de realizar anotaciones sobre las habitaciones especiales, como a la hora de reservar una habitación especialmente diseñada para minusválidos, se recomienda por tanto no poner ningún tipo de anotaciones respecto al titular de los datos, ya que la mera reserva de una habitación acondicionada para minusválidos, no constituye un dato de salud si no va acompañado de mayores anotaciones.

Por tanto, en aquellos casos en los cuales se trate este tipo de información en los ficheros de los hoteles, como puede ser el caso de datos relativos a minusvalías, deberá solicitarse el consentimiento expreso del cliente al que haga referencia.

Por otro lado, cabría pensar que existen sindicatos de trabajadores de la empresa, pero la plantilla del hotel es demasiado pequeña para constituir sindicatos y por lo tanto tampoco existen datos relativos a afiliación sindical.

Así pues no se detectan datos especialmente protegidos o de salud, tratados por el hotel.

---

### 2.3.5 SEGURIDAD DE LOS DATOS (ART. 9)

El principio de seguridad de los datos está desarrollado ampliamente en el (RD 1720/2007 2007) en el que se especifican los diferentes niveles de seguridad que se deben aplicar según la naturaleza de los datos y son a menudo el quebradero de cabeza de las organizaciones, que deben velar por su cumplimiento y garantizar que todos los empleados y sistemas las cumplen.

La (Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos 1999) indica en su artículo 9:

*1. El responsable del fichero, y, en su caso, el encargado del tratamiento deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.*



*2. No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por vía reglamentaria con respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas.*

*3. Reglamentariamente se establecerán los requisitos y condiciones que deban reunir los ficheros y las personas que intervengan en el tratamiento de los datos a que se refiere el artículo 7 de esta Ley.*

En el **Documento de seguridad** se detallarán los aspectos de seguridad de los mismos y el estudio pormenorizado del Reglamento.

Sin embargo, se hará un alto en este capítulo para recomendar a los responsables del tratamiento de los datos, que deben ser cuidadosos en el desempeño de sus funciones, ya que trabajan con datos personales y por lo tanto deben cumplir con las medidas adecuadas en cada caso, según el tipo de datos.

Si se observa detenidamente el Art. 9 Cap. 1, dice que se deberán adoptar las medidas técnicas y organizativas, es decir, por un lado se deberá disponer de claves, contenedores seguros, armarios y demás elementos técnicos para la seguridad de los datos, pero por otro lado, el organismo gestor del hotel, deberá organizar la plantilla de manera que cada empleado solo tenga acceso a los datos que necesite para el desempeño de sus funciones. Por ejemplo, los datos de los clientes solo deberán ser tratados por los encargados de la recepción y por los encargados de las campañas de prospección comercial si las hubiere, no teniendo que ser accesibles, por ejemplo, al personal de mantenimiento.

Por todo ello se asesora al hotel instándole a elaborar e implantar en el hotel, el documento de seguridad, teniendo en cuenta que el mismo deberá contener como mínimo lo siguiente:

1. **Ámbito de aplicación.**
2. **Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en este Reglamento.**
3. **Funciones y obligaciones del personal.**

4. Estructura de los ficheros con datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
5. Procedimientos de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
6. Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.

---

#### 2.3.6 DEBER DE SECRETO (ART. 10)

Dado que los empleados y en general cualquier tipo de persona involucrada en el tratamiento de los datos de carácter personal, tendrán acceso a los datos, se hace necesario, aunque parezca implícito al hecho de regular el tratamiento de los datos de carácter personal con una Ley, recalcar la obligación de los responsables a no divulgar ningún dato que pudieran obtener en el desempeño de sus funciones. Aún cuando hubiera terminado el tratamiento de los datos, el deber de secreto ampara la confidencialidad de los mismos.

Eso es lo que se dice en el Art. 10 de la citada (Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos 1999):

*El responsable del fichero y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal están obligados al secreto profesional 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.*

Así pues, los empleados del hotel deberán ser informados de este principio en el momento de la contratación, para que tengan pleno conocimiento de su obligación de secreto, aún después de terminada la relación contractual.

---

#### 2.3.7 CESIONES DE DATOS Y ACCESO POR TERCEROS ART. 11 Y ART. 12

El artículo 3. i) de la (Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos 1999) establece el concepto de cesión o comunicación de datos definiéndola como “toda revelación de datos a una persona distinta del afectado”.

El régimen jurídico de las cesiones de datos se contempla, básicamente, en los artículos 11 y 12 de la Ley.

El primero porque delimita en qué términos son lícitas las cesiones:

- a) Cuando la cesión está autorizada en una ley.*
- b) Cuando se trate de datos recogidos de fuentes accesibles al público.*
- c) Cuando el tratamiento responda a la libre y legítima aceptación de una relación jurídica cuyo desarrollo, cumplimiento y control implique necesariamente la conexión de dicho tratamiento con ficheros de terceros. En este caso la comunicación sólo será legítima en cuanto se limite a la finalidad que la justifique.*
- d) Cuando la comunicación que deba efectuarse tenga por destinatario al Defensor del Pueblo, el Ministerio Fiscal o los Jueces o Tribunales o el Tribunal de Cuentas, en el ejercicio de las funciones que tiene atribuidas. Tampoco será preciso el consentimiento cuando la comunicación tenga como destinatario a instituciones autonómicas con funciones análogas al Defensor del Pueblo o al Tribunal de Cuentas.*
- e) Cuando la cesión se produzca entre Administraciones públicas y tenga por objeto el tratamiento posterior de los datos con fines históricos, estadísticos o científicos.*
- f) Cuando la cesión de datos de carácter personal relativos a la salud sea necesaria para solucionar una urgencia que requiera acceder a un fichero o para realizar los estudios epidemiológicos en los términos establecidos en la legislación sobre sanidad estatal o autonómica.*

El Artículo 12 por cuanto que exceptúa jurídicamente que exista una cesión cuando se prestan las garantías previstas en dicho artículo, en la prestación de servicios que implican el acceso a la información.

*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.*

El artículo 3. d) y g) de la (Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos 1999) define las figuras de responsable del fichero o tratamiento y encargado del tratamiento.

*d) Responsable del fichero o tratamiento: persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, u órgano administrativo, que decida sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento.*

El primero de los apartados califica como responsable del fichero o tratamiento a “persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, u órgano administrativo que decida sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento”.

El segundo define al encargado del tratamiento como:

*g) Encargado del tratamiento: la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio o cualquier otro organismo que, sólo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.*

La relación entre ambos se configura, esencialmente, en el citado artículo 12 de la LOPD que, bajo la rúbrica “Acceso a los datos por cuenta de terceros”, establece que:

*“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”.*

A tal efecto, los apartados 1, 2 y 3 del mismo precepto establecen el sistema de garantías cuyo cumplimiento permite considerar que no existe cesión o comunicación de datos en la prestación de servicios y el apartado 4 regula la responsabilidad específica del encargado del tratamiento.

Con todo, el hotel cuenta con una serie de servicios externalizados, como son:

- Hospedaje web: encargado a la empresa arsys.es, que se encarga de proporcionar las máquinas y aplicaciones que permitan tener disponible la página web del hotel.
- Gestoría fiscal y contable: que se encarga de proporcionar los servicios de contabilidad y asesoría fiscal.

- Reservas online: encargado a la empresa Hoteles Turísticos Unidos S.A. y que proporciona el servicio de reservas web de la página.

Para ello, el hotel cuenta con los correspondientes contratos que regulan las obligaciones de cada una de las partes en cuanto al servicio y en las que no están incluidos los correspondientes apartados de Protección de datos personales.

En concreto, la empresa que lleva el hospedaje de la web del hotel, tiene acceso físico a la página del hotel, pero la página en sí, es estática y no se realiza ninguna transferencia de datos personales, es en el sistema de reservas de la empresa Hotusa donde se realizan las recogidas de datos, por lo que la página del hotel no tiene implicaciones en cuanto a la protección de datos. Sin embargo, se debe notar que el hotel está pensando en ampliar los servicios de hospedaje de la web, dado que va a contratar el desarrollo de una aplicación informática que le permita gestionar las reservas por su cuenta y prescindir de los servicios la encargada de gestionar las reservas online actualmente. Momento en el cual se deberán redactar las cláusulas de acceso a datos correspondientes.

El servicio de gestión fiscal se encarga de la elaboración de nóminas, contabilidad general de la empresa, trámites con la administración fiscal y gestión de los contratos, por lo que tiene acceso al fichero de empleados y al fichero de proveedores. El tratamiento de los datos es el necesario para el desempeño de sus funciones, pero no se trata de una cesión de datos, sino un acceso al amparo del Art. 12 de la (Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos 1999) y por tanto se deben incluir en el contrato los siguientes hechos:

- Instrucciones dadas por el responsable del fichero de empleados y proveedores del Hotel para el tratamiento de los datos.
- Que el encargado del tratamiento de los datos, de la empresa gestora, tratará los datos de los ficheros atendiendo a las instrucciones del responsable del fichero de empleados y proveedores del hotel determinadas en dicho contrato.
- Fin de la recogida de los datos.
- Que no se utilizarán para otro fin diferente al determinado en dicho contrato ni los comunicará.
- Medidas de seguridad de los datos.

En cuanto a la empresa de reservas online, Hoteles Turísticos Unidos S.A., tiene acceso a los datos de las reservas que se realizan a través de la página del hotel, para su tratamiento y posterior comunicación al hotel. El tratamiento de los datos consiste en la validación de la tarjeta de crédito, validaciones de formato de los datos y generación del fichero de reservas que es accedido, por los responsables del hotel a través de una cuenta habilitada a tal efecto en la aplicación web de gestión de la empresa Hoteles Turísticos Unidos S.A. Así, pues, se realiza un acceso a datos por parte de la empresa de reservas online, tal y como se contempla en el artículo 12 de la (Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos 1999) y por tanto se deben incluir en el contrato los siguientes hechos:

- Instrucciones dadas por el responsable del fichero del Hotel para el tratamiento de los datos recogidos por medio de los formularios por parte de la empresa Hoteles Turísticos Unidos S.A.
- Que el encargado del tratamiento de los datos de la empresa Hoteles Turísticos Unidos S.A. tratará los datos recogidos por medio de los formularios atendiendo a las instrucciones del responsable del fichero de clientes del hotel determinadas en dicho contrato.
- Fin de la recogida de los datos del formulario.
- Que no se utilizarán para otro fin diferente al determinado en dicho contrato ni los comunicará.
- Medidas de seguridad de los datos.

Por último, es una obligación del hotel, facilitar diariamente a la Comisaría de Policía Nacional, información relativa a los clientes que se han hospedado en sus habitaciones. En la mayoría de las ocasiones el hotel suele remitir el listado que extrae de sus sistemas informáticos o bien, un Policía Nacional se persona en el hotel a recoger el listado aunque, también se da el caso de hoteles que no facilitan el citado listado a la Policía y simplemente informan de las estancias cuando personal del Cuerpo solicita información puntual sobre algún cliente del hotel. Sin embargo, debido al avance de los medios electrónicos, ya está en marcha una aplicación web que permite a los responsables, introducir los datos correspondientes a los huéspedes del hotel.

Esta cesión se fundamenta en lo establecido en el artículo 45.1 del (Convenio de Schengen 1993). Según este precepto:

*Las Partes contratantes se comprometen a adoptar las medidas necesarias para garantizar que:*

*a) El director de un establecimiento de hospedaje o su encargado procuren que los extranjeros alojados, incluidos los nacionales de las demás Partes contratantes y de otros Estados miembros de las Comunidades Europeas, con excepción de los cónyuges o menores que les acompañen o de los miembros de grupos de viaje, cumplimenten y firmen personalmente la ficha de declaración y que justifiquen su identidad mediante la presentación de un documento de identidad vigente.*

*b) Las fichas de declaración así cumplimentadas serán conservadas por las autoridades competentes o transmitidas a éstas, siempre que dichas autoridades lo estimen necesario para prevenir peligros, para perseguir delitos o para dilucidar el paradero de personas desaparecidas o víctimas de accidentes, excepto si el Derecho nacional dispusiera otra cosa.*

También se encuentra habilitada por el artículo 12 de la (Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero 1992) que dispone que:

*Las personas naturales o jurídicas que desarrollen actividades relevantes para la seguridad ciudadana, como las de hospedaje, el comercio o la reparación de objetos usados, el alquiler o el desguace de vehículos de motor, o la compraventa de joyas y metales preciosos, deberán llevar a cabo las actuaciones de registro documental e información previstas en la normativa vigente.*

El desarrollo más reciente de esta previsión legal se encuentra en la Orden INT/1922/2003, de 3 de julio.

## 2.4 DERECHOS

La (Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos 1999) reconoce a los usuarios una serie de derechos que suponen la herramienta jurídica que les permite controlar sus

datos personales que se hace factible gracias a los procedimientos que garantizan el ejercicio de dichos derechos, como señala el Profesor Davara.

Los derechos se encuentran regulados en el Título III de la citada Ley que comprende los artículos 13 al 19 y son:

1. Derecho de impugnación de valoraciones
2. Derecho de consulta al Registro General de Protección de Datos.
3. Derecho de acceso.
4. Derecho de rectificación y cancelación.
5. Derecho de oposición.
6. Derecho a indemnización.

A continuación se irá desarrollando cada uno de los derechos citados arriba y analizando su implicación para con el cliente, el Hotel Valencia Ferrol.

---

#### 2.4.1 DERECHO DE IMPUGNACIÓN DE VALORACIONES (ART. 13)

El derecho de impugnación de valoraciones, es una herramienta a disposición del titular de los datos, para evitar que alguien pueda evaluar determinados aspectos de su personalidad (rendimiento laboral, hábitos, conducta, etc.) y en base a ello, tome algún tipo de decisión que le afecte significativamente (asignar un trabajo, etc.) siempre que dicho tratamiento se haga de forma únicamente automatizada.

El Art. 13, Cap. 1 dice:

*Los ciudadanos tienen derecho a no verse sometidos a una decisión con efectos jurídicos, sobre ellos o que les afecte de manera significativa, que se base únicamente en un tratamiento de datos destinados a evaluar determinados aspectos de su personalidad.*

De los datos manejados por el hotel, son especialmente susceptibles de ser objeto de ejercicio del derecho de impugnación de valoraciones los datos de empleados y los datos de los clientes, no así los datos de los proveedores, debido a la forma habitual de trabajar del hotel.



El derecho de impugnación de valoraciones es ejercido por los titulares de los datos para limitar el uso de técnicas de elaboración de perfiles del titular, más allá de los datos por él facilitados, por ejemplo para determinar el rendimiento de un empleado en un año en base a las veces que ha causado baja, la situación personal, etc. Sin embargo, no se realiza un tratamiento automatizado de los datos de los empleados, más allá que el que permita generar las nóminas o realizar las funciones propias de la gestora fiscal. Las decisiones sobre los empleados, son tomadas de forma individualizada por el propietario del hotel. No obstante, se recomienda al responsable del fichero que no emplee técnicas automatizadas para la toma de decisiones en el futuro, ya que podrían ser impugnadas.

Los otros datos que son objeto habitual de procesamiento automático para el filtrado, son los datos de clientes del hotel. En concreto, los datos correspondientes a las observaciones realizadas por los empleados en la recepción, permiten elaborar perfiles de los clientes de manera que puedan filtrarse aquellos que no sean apropiados para el hotel. Cuando este tratamiento se realiza de una forma automática, son susceptibles de sufrir una reclamación de impugnación de valoración. Por lo cuál se recomienda al hotel que procure evitar esas prácticas.

---

#### 2.4.2 DERECHO DE CONSULTA AL RGPD (ART. 14)

En virtud de este derecho, cualquier persona puede consultar el Registro General de Protección de Datos de la AGPD, donde se podrá informar de los datos que son tratados por las diferentes empresas a través de los ficheros que tengan inscritos, la finalidad de dichos datos y la identidad del responsable de cada uno de los ficheros.

Permite que el ciudadano disponga de la información fidedigna sobre los datos de carácter personal manejados por las empresas y organismos. De esta forma el titular puede conocer quién es el responsable de los datos y qué datos maneja por ejemplo una empresa con la que trabaja.

En concreto, el artículo 14 dice:

*Cualquier persona podrá conocer, recabando a tal fin la información oportuna del Registro General de Protección de Datos, la existencia de tratamientos de datos de*

*carácter personal, sus finalidades y la identidad del responsable del tratamiento. El Registro General será de consulta pública y gratuita.*

Es práctica habitual entre los usuarios concededores de la Ley, comprobar la veracidad de los datos incluidos en las cláusulas informativas en materia de Protección de Datos, así como investigar la correcta adecuación de las empresas que habitualmente tratan sus datos. Un procedimiento habitual, sería consultar por ejemplo si una determinada empresa tiene inscrito algún fichero en la AGPD, o si tiene verdaderamente inscritos los que anuncia en sus cláusulas.

Es por ello que se recomienda al hotel que:

1. Inscriba los ficheros y todos sus datos informativos que se detallan en este documento en el Registro General.
2. Determine adecuadamente el responsable de cada uno de los ficheros.
3. Haga constar en las cláusulas informativas las referencias correspondientes a cada uno de los ficheros.

Para más información, en el **Anexo II: Ficheros**, del Documento de seguridad, se detallan los formularios de inscripción de los ficheros manejados por el hotel.

---

#### 2.4.3 DERECHO DE ACCESO, RECTIFICACIÓN Y CANCELACIÓN (ART. 15 Y 16)

El derecho de acceso permite al titular dirigirse al responsable del tratamiento de los datos de una empresa para informarse sobre los datos que de él son tratados, cuál es el origen de los mismos y las comunicaciones que se hubiera realizado y se esperan realizar en el futuro.

Está recogido en el artículo 15:

*El interesado tendrá derecho a solicitar y obtener gratuitamente información de sus datos de carácter personal sometidos a tratamiento, el origen de dichos datos, así como las comunicaciones realizadas o que se prevén hacer de los mismos.*

Además, la Ley indica que el derecho de acceso no podrá ejercitarse por una misma persona más de una vez cada doce meses, salvo que tenga una legítima razón para hacerlo, lo cual impide que se sature a las empresas con solicitudes sin fundamento.

Por su parte, los derechos de rectificación y oposición están regulados por el artículo 16 de la Ley:

*1. El responsable del tratamiento tendrá la obligación de hacer efectivo el derecho de rectificación o cancelación del interesado en el plazo de diez días.*

*2. Serán rectificadas o canceladas, en su caso, los datos de carácter personal cuyo tratamiento no se ajuste a lo dispuesto en la presente Ley y, en particular, cuando tales datos resulten inexactos o incompletos.*

*3. La cancelación dará lugar al bloqueo de los datos, conservándose únicamente a disposición de las Administraciones públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, durante el plazo de prescripción de éstas. Cumplido el citado plazo deberá procederse a la supresión.*

*4. Si los datos rectificadas o canceladas hubieran sido comunicados previamente, el responsable del tratamiento deberá notificar la rectificación o cancelación efectuada a quien se hayan comunicado, en el caso de que se mantenga el tratamiento por este último, que deberá también proceder a la cancelación.*

*5. Los datos de carácter personal deberán ser conservados durante los plazos previstos en las disposiciones aplicables o, en su caso, en las relaciones contractuales entre la persona o entidad responsable del tratamiento y el interesado.*

El derecho de rectificación le permite corregir los datos inexactos o incompletos y por tanto no se ajusten a las previsiones de la Ley, como se recoge en el artículo 16

El de cancelación le permite bloquear los datos para que dejen de ser tratados. Son, junto con el derecho de oposición, el conjunto de derechos a través de los cuales la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal garantiza a las personas el poder de control sobre sus datos personales. Según la (Sentencia Tribunal

Constitucional 292/2000 2000)<sup>1</sup>, estos derechos constituyen el haz de facultades que emanan del derecho fundamental a la protección de datos y según dice textualmente:

*Sirven a la capital función que desempeña este derecho fundamental: garantizar a la persona un poder de control sobre sus datos personales, lo que sólo es posible y efectivo imponiendo a terceros los mencionados deberes de hacer*

En dicha Sentencia, el TC declaró inconstitucionales y nulos algunas partes de los artículos y estableció el derecho a la protección de datos como derecho fundamental autónomo, cuyo contenido está integrado por los principios y derechos que se contemplan en la (Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos 1999). En virtud de este derecho fundamental, el ciudadano, con carácter general, puede decidir sobre sus propios datos.

Además, el artículo 17 de la citada Ley, sobre los *procedimientos de oposición, acceso, rectificación o cancelación*, establece que:

*1. Los procedimientos para ejercitar el derecho de oposición, acceso, así como los de rectificación y cancelación serán establecidos reglamentariamente.*

*2. No se exigirá contraprestación alguna por el ejercicio de los derechos de oposición, acceso, rectificación o cancelación.*

Con todo, se insta a los responsables de los ficheros a que realicen las siguientes acciones:

1. Establecer un mecanismo de notificación de ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, gratuito y sencillo de acceder para los titulares de los datos. Por ello, para los clientes, al menos deberá disponerse de una vía telefónica y otra a través de la página web o una dirección de mail; para los proveedores y empleados, una dirección de mail así como una dirección de correo, incluida la propia recepción.

---

<sup>1</sup> El Tribunal Constitucional dictó, el 30 de noviembre del 2000, la Sentencia 292/2000, sobre el recurso de inconstitucionalidad 1463-2000, promovido por el Defensor del Pueblo, respecto de los artículos 21.1 y 24.1 y 2 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

2. Establecer un protocolo de tratamiento de las solicitudes de ejercicio de derechos, como se detallará en el apartado correspondiente al **Documento de seguridad**.
3. Informar oportunamente a los responsables de los ficheros correspondientes, sobre la existencia de los citados derechos así como el protocolo que deben seguir.

#### 2.4.4 DERECHO A INDEMNIZACIÓN (ART. 19)

El artículo 19 de la (Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos 1999) indica en su apartado 1:

*Los interesados que, como consecuencia del incumplimiento de lo dispuesto en la presente Ley por el responsable o el encargado del tratamiento, sufran daño o lesión en sus bienes o derechos tendrán derecho a ser indemnizados.*

Por lo que se recomienda al hotel que vigile de forma especial determinadas operativas que pudieran ocasionar lesión sobre los titulares de datos, si bien es cierto, que cualquier incumplimiento de la Ley podría llevar aparejada una lesión en los bienes de los titulares.

## 2.5 EL REGLAMENTO 1720/2007

La (Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos 1999) está desarrollada en el (RD 1720/2007 2007). Como se ha dicho anteriormente, las medidas de seguridad así como los diferentes protocolos, acciones y demás, relativos a la protección de datos deben constar en un documento llamado Documento de Seguridad.

Dicho documento servirá de guía para los responsables de los ficheros así como a todos los empleados de la empresa, que podrán consultarlo en las diferentes actividades laborales que lleven implícito el tratamiento de datos.

En el reglamento se especifica el formato y contenido del citado documento de seguridad, que debe incluir, como mínimo:

1. **Ámbito de aplicación.**

2. Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en este Reglamento.
3. Funciones y obligaciones del personal.
4. Estructura de los ficheros con datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
5. Procedimientos de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
6. Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.

Así pues y siguiendo las recomendaciones del (AGPD Junio 2004), se debe prestar especial atención al desarrollo de los siguientes puntos:

- Definir claramente las funciones y obligaciones de las personas con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información, incluyendo las que acceden desde los puestos de trabajo ubicados en cada uno de los hoteles de la compañía, de tal forma que cada usuario acceda únicamente a aquellos datos y recursos que precise para realizar la función encomendada.
- Confeccionar una relación actualizada de usuarios que tengan acceso autorizado al sistema de información, la cual debe corresponder con la situación real. Asimismo deberán establecerse procedimientos de identificación y autenticación para cada acceso que se realice al sistema de información.  
Por otra parte, cuando el mecanismo de autenticación se base en la existencia de contraseñas, el procedimiento de asignación, distribución y almacenamiento debe garantizar su confidencialidad e integridad, de tal forma que cada usuario y contraseña sean únicos por persona.
- Establecer mecanismos que impidan a los usuarios acceder a información no necesaria.
- Definir por escrito procedimientos de notificación y gestión de incidencias así como adecuar el registro de incidencias incluyendo en todo caso el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica y los efectos que se hubieran derivado de la misma.

- Establecer un procedimiento que verifique la definición y correcta aplicación de los procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de datos, especialmente, en los casos en los que las copias de seguridad son realizadas en los hoteles por personal no cualificado técnicamente de forma que se garantice, en caso de pérdida o destrucción de información, la reconstrucción de la misma al estado anterior.
- Los soportes informáticos que contengan datos personales deberán almacenarse en un lugar con acceso restringido al personal autorizado a tal efecto en el documento de seguridad.

En primer lugar, y antes de continuar, conviene hacer una serie de aclaraciones respecto a la naturaleza de los datos manejados por el hotel y categorizarlos según el nivel de seguridad correspondiente.

Los datos manejados por el hotel, como se indicó al comienzo de este documento, se agrupan en los siguientes tipos, según su finalidad:

Clientes	
<b>Formulario Web</b>	nombre, apellidos, NIF, País, teléfono, móvil, e-mail, titular tarjeta, tipo tarjeta, número tarjeta, caducidad, CVC.
<b>Vía telefónica</b>	nombre, apellidos, teléfono, N <sup>o</sup> tarjeta de crédito, fecha caducidad de tarjeta
<b>Recepción del hotel</b>	nombre, apellidos, fecha expedición DNI, NIF, ciudad nacimiento, provincia nacimiento, fecha de nacimiento, sexo, nombre de los padres, domicilio, localidad, provincia, datos técnicos, equipo de expedición del DNI, comentarios

Empleados
Nombre, apellidos, NIF, fecha de nacimiento, n <sup>o</sup> afiliación a la Seguridad Social, nivel formativo, nacionalidad, municipio de domicilio, país domicilio, salario y tipo de contrato.

Proveedores	
<b>Facturación</b>	nombre, apellidos, NIF, dirección, e-mail, teléfono, Código Cuenta Corriente
<b>Representantes</b>	Nombre, apellidos, dirección, e-mail, móvil, teléfono, puesto en empresa

En el Título VIII del (RD 1720/2007 2007), se definen las medidas de seguridad de los datos, que varían según tres niveles de seguridad, como especifica en el Art. 80:

*Las medidas de seguridad exigibles a los ficheros y tratamientos se clasifican en tres niveles: básico, medio y alto.*

Así mismo, en el Art. 81, determina la aplicación de los diferentes niveles a los diferentes tipos de datos:

*1. Todos los ficheros o tratamientos de datos de carácter personal deberán adoptar las medidas de seguridad calificadas de nivel básico.*

*2. Deberán implantarse, además de las medidas de seguridad de nivel básico, las medidas de nivel medio, en los siguientes ficheros o tratamientos de datos de carácter personal:*

*a) Los relativos a la comisión de infracciones administrativas o penales.*

*b) Aquellos cuyo funcionamiento se rija por el artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.*

*c) Aquellos de los que sean responsables Administraciones tributarias y se relacionen con el ejercicio de sus potestades tributarias.*

*d) Aquéllos de los que sean responsables las entidades financieras para finalidades relacionadas con la prestación de servicios financieros.*

*e) Aquéllos de los que sean responsables las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social y se relacionen con el ejercicio de sus competencias. De igual*



*modo, aquellos de los que sean responsables las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social.*

*f) Aquéllos que contengan un conjunto de datos de carácter personal que ofrezcan una definición de las características o de la personalidad de los ciudadanos y que permitan evaluar determinados aspectos de la personalidad o del comportamiento de los mismos.*

*3. Además de las medidas de nivel básico y medio, las medidas de nivel alto se aplicarán en los siguientes ficheros o tratamientos de datos de carácter personal:*

*a) Los que se refieran a datos de ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual.*

*b) Los que contengan o se refieran a datos recabados para fines policiales sin consentimiento de las personas afectadas.*

*c) Aquéllos que contengan datos derivados de actos de violencia de género.*

Es por ello importante determinar el nivel aplicable a cada uno de los datos que se manejan en el hotel, para poder aplicar convenientemente el reglamento y establecer las medidas y procedimientos de seguridad apropiados.

Teniendo en cuenta el Art. 81 citado anteriormente, todos los datos gestionados en el hotel, son de nivel básico, que es el que le corresponde como mínimo a cualquier tipo de datos.

Serían de nivel medio:

- Los relativos a la comisión de infracciones penales. Grupo en el que podrían enmarcarse las anotaciones que a veces hacen los responsables de recepción o los encargados, cuando la policía solicita que avisen de la presencia de una persona. Es por ello, que se recomienda al hotel, que eviten hacer este tipo de anotaciones en los ficheros automatizados. En lugar de incluir notas del tipo: “llamar a la policía si se registra” o similares, se recomienda poner un código que sea interpretado por los empleados pero no sea explícito. De esta forma se evitará tener que aplicar medidas de nivel medio a este tipo de datos.

- Aquellos cuyo funcionamiento se rija por el artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre<sup>2</sup>: como se puede comprobar, no existe ningún dato en los diferentes ficheros, en los que se haga referencia a la solvencia patrimonial o el crédito, más allá de los emolumentos correspondientes a las nóminas de los trabajadores, pero no serían realmente de solvencia patrimonial ni de crédito.
- Tampoco serían de aplicación los apartados c, d, e y f del Art. 81 del mismo Real Decreto.

Así pues, no se puede identificar ningún dato de nivel medio en los manjados por el hotel.

Por último, serían aplicables medidas de nivel alto a los ficheros que contengan datos:

- Los que se refieran a datos de ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual.
  - o En este apartado serían susceptibles de encontrarse, los relativos a la reserva de habitaciones acondicionadas para minusválidos, por ser de salud, sin embargo, no se tiene ninguna referencia en las habitaciones sobre si son o no adaptadas para minusválidos, más allá del número de habitación, que es conocido por los empleados, por lo que no se puede establecer relación alguna con los huéspedes del hotel. Hasta el punto

---

<sup>2</sup> **Artículo 29. Prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito.**

29.1. Quienes se dediquen a la prestación de servicios de información sobre la solvencia patrimonial y el crédito sólo podrán tratar datos de carácter personal obtenidos de los registros y las fuentes accesibles al público establecidos al efecto o procedentes de informaciones facilitadas por el interesado o con su consentimiento.

29.2. Podrán tratarse también datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés. En estos casos se notificará a los interesados respecto de los que hayan registrado datos de carácter personal en ficheros, en el plazo de treinta días desde dicho registro, una referencia de los que hubiesen sido incluidos y se les informará de su derecho a recabar información de la totalidad de ellos, en los términos establecidos por la presente Ley.

29.3. En los supuestos a que se refieren los dos apartados anteriores, cuando el interesado lo solicite, el responsable del tratamiento le comunicará los datos, así como las evaluaciones y apreciaciones que sobre el mismo hayan sido comunicadas durante los últimos seis meses y el nombre y dirección de la persona o entidad a quien se hayan revelado los datos.

29.4. Sólo se podrán registrar y ceder los datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica de los interesados y que no se refieran, cuando sean adversos, a más de seis años, siempre que respondan con veracidad a la situación actual de aquéllos.

que en ocasiones las habitaciones son alquiladas a personas sin minusvalías como si fueran habitaciones de nivel superior.

- Tampoco se realizan anotaciones en las reservas de salones, sobre los eventos que se realizan, sin embargo, se recomienda prestar especial atención a los empleados para que eviten enérgicamente las referencias a actos religiosos o demás, que pudieran atribuir datos de religión a los responsables del alquiler de los salones.
- Dado que en la cafetería se realizan los pagos al contado y que el desayuno se sirve en modo “buffet”, no existen anotaciones acerca de dietas especiales y demás, que pudieran también corresponderse a datos de salud de los huéspedes.
- Los que contengan o se refieran a datos recabados para fines policiales sin consentimiento de las personas afectadas. Como ya se comentó en el nivel medio, con los datos relativos a la comisión de infracciones penales, se recomienda encarecidamente a los empleados que bajo ningún concepto anoten datos de este tipo en las fichas de los huéspedes.
- Aquéllos que contengan datos derivados de actos de violencia de género. Tampoco se realizan anotaciones de este tipo.

Por ello se determina que son de aplicación las medidas de seguridad de nivel básico a todos los datos tratados por el hotel y así se tendrá en cuenta a lo largo de todo el documento de seguridad.

Una vez estudiados los niveles de seguridad aplicables, se pasará a desarrollar el Documento de seguridad que deberá ser entregado al cliente para que sirva de referencia para el tratamiento de los datos de carácter personal.

El documento se estructura siguiendo el esquema proporcionado por la Agencia Española de Protección de Datos, que incluye las siguientes partes:

- **Ámbito de aplicación:** especificación detallada de los recursos protegidos
- **Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares de seguridad**
- **Funciones y obligaciones del personal**
- **Estructura y descripción de los ficheros y sistemas de información**

- Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante incidencias
- Procedimiento de copias de respaldo y recuperación de datos
- Medidas adoptadas en el transporte, destrucción y/o reutilización de soportes y documentos.

El (RD 1720/2007 2007) especifica que se puede disponer de un solo documento que incluya todos los ficheros y tratamientos con datos personales de los que una persona física o jurídica sea responsable, un documento por cada fichero o tratamiento, o los que determine el responsable atendiendo a los criterios organizativos que haya establecido. Cualquiera de las opciones puede ser válida. En este caso se ha optado por el primer tipo, organizando el "documento de seguridad" en dos partes: en la primera se recogen las medidas que afectan a todos los sistemas de información de forma común con independencia del sistema de tratamiento sobre el que se organizan: informatizado, manual o mixto, y en la segunda se incluye un anexo por cada fichero o tratamiento, con las medidas que le afecten de forma concreta. Además, se han especificado aquellas medidas que afectan sólo a ficheros automatizados y las que afectan a los no automatizados de forma exclusiva.

---

### 2.5.1 FORMACIÓN A LOS EMPLEADOS

La Protección de datos es una labor que requiere la implicación de todos los empleados de una empresa que tengan acceso a datos, ya que en última instancia, son ellos los encargados de proporcionar las medidas de seguridad y de velar porque estas se cumplen.

Así pues, se recomienda al hotel que elabore unas jornadas de preparación del personal que podrían agruparse en dos niveles:

- Formación del personal directivo: recibirán una formación más profunda sobre todo en el ámbito de amparo de los derechos ARCO y en general del tratamiento de todos los datos de carácter personal, para proporcionarles una visión más global de la protección.
- Formación a los empleados: recibirán una formación más básica sobre lo que deben hacer para garantizar la seguridad de los datos, confidencialidad, etc...

Como se verá en el documento de seguridad, se hará firmar a todos los empleados una circular por la que se dan por informados después de recibir la formación pertinente, de manera que exoneren al hotel de cualquier responsabilidad derivada de su negligencia

## 2.6 DOCUMENTO DE SEGURIDAD

El presente Documento y sus Anexos, redactados en cumplimiento de lo dispuesto en el RLOPD recogen las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la protección, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los recursos afectados por lo dispuesto en el citado Reglamento y en la LOPD.

El contenido de este documento queda estructurado como sigue:

1. Ámbito de aplicación del documento.
2. Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar los niveles de seguridad exigidos en este documento.
3. ANEXOS

### 2.6.1 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento será de aplicación a los ficheros que contienen datos de carácter personal que se hallan bajo la responsabilidad de D. Miguel V. S., incluyendo los sistemas de información, soportes y equipos empleados para el tratamiento de datos de carácter personal, que deban ser protegidos de acuerdo con la obligación establecida en el artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos 1999), y en consonancia con los estándares establecidos en el Título VIII del Real Decreto 1720/2007 (RD 1720/2007 2007), de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD., las personas que intervienen en el tratamiento y los locales en los que se ubican.

Las medidas de seguridad se clasifican en tres niveles acumulativos (básico, medio y alto) atendiendo a la naturaleza de la información tratada, en relación con la menor o mayor necesidad de garantizar la confidencialidad y la integridad de la información. Sin embargo, siguiendo el Art. 81.2 del (RD 1720/2007 2007), los datos de carácter

personal tratados en los diferentes procedimientos llevados a cabo en el hotel, requieren la aplicación del nivel **BÁSICO**.

**NIVEL BÁSICO:** Se aplicarán a cualquier otro fichero que contenga datos de carácter personal. También aquellos ficheros que contengan datos de ideología, afiliación sindical, religión, creencias, salud, origen racial o vida sexual, cuando:

- Los datos se utilicen con la única finalidad de realizar una transferencia dineraria a entidades de las que los afectados sean asociados o miembros.
- Se trate de ficheros o tratamientos no automatizados o sean tratamientos manuales de estos tipos de datos de forma incidental o accesoría, que no guarden relación con la finalidad del fichero.
- En los ficheros o tratamientos que contengan datos de salud, que se refieran exclusivamente al grado o condición de discapacidad o la simple declaración de invalidez, con motivo del cumplimiento de deberes públicos.

Los ficheros inscritos debidamente en el registro de la AGPD son:

NOMBRE DEL FICHERO	AUTO/MIXTO/MANUAL	Nº DE INSCRIPCIÓN EN EL RGPD
CLIENTES	MIXTO	
NÓMINAS, PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS	MIXTO	
PROVEEDORES Y/O SERVICIOS	AUTO	

(Se adjuntan en el ANEXO las notificaciones de la Agencia Española de Protección de Datos con la indicación de haber procedido a la inscripción de cada uno de los ficheros, junto con unas tablas esquemáticas resumen del contenido de dichas inscripciones).

Así mismo, el responsable de la empresa ha puesto en conocimiento de todos sus empleados mediante una circular que se adjunta en el *Anexo I: Circulares, autorizaciones* y cláusulas, sus obligaciones y responsabilidad respecto al almacenamiento, consulta y tratamiento de datos de carácter personal en los ficheros, así como sobre las medidas de seguridad a aplicar.

### 2.6.1.1 DEFINICIONES

Con el fin de identificar cada uno de los elementos objeto de la (Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos 1999) y su desarrollo en el (RD 1720/2007 2007), a continuación se incluyen algunas definiciones, que serán de obligado conocimiento para poder comprender el documento de seguridad.

#### **A.- Dato de carácter personal**

Cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables (art. 3 a LOPD)

Cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas físicas identificadas o identificables (art. 5.1. f R.D. 1720/2007)

#### **B.- Fichero**

Todo conjunto organizado de datos de carácter personal, que permita el acceso a los datos con arreglo a criterios determinados, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso (art. 5.1. k R.D. 1720/2007)

#### **C.- Responsable del fichero**

Persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, u órgano administrativo, que sólo o conjuntamente con otros decida sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento, aunque no lo realizase materialmente. Podrán ser también responsables del fichero o del tratamiento los entes sin personalidad jurídica que actúen en el tráfico como sujetos diferenciados (art. 5.1. q R.D. 1720/2007)

#### **D.- Afectado o interesado**

Persona física titular de los datos que sean objeto del tratamiento (art. 5.1. a R.D. 1720/2007)

#### **E.- Procedimiento de disociación**

Todo tratamiento de datos personales que permita la obtención de datos disociados (art. 5.1. p R.D. 1720/2007)

#### **F.- Encargado del tratamiento**

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. Podrán ser también encargados del tratamiento los entes sin personalidad jurídica que actúen en el tráfico como sujetos diferenciados (art. 5.1. i R.D. 1720/2007)

#### **G.- Cesión o comunicación de datos**

Tratamiento de datos que supone su revelación a una persona distinta del interesado (art. 5.1. c R.D. 1720/2007)

#### **H.- Cancelación**

Procedimiento en virtud del cual el responsable cesa en el uso de los datos. La cancelación implicará el bloqueo de los datos, consistente en la identificación y reserva de los mismos con el fin de impedir su tratamiento excepto para su puesta a disposición de las Administraciones públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento y sólo durante el plazo de prescripción de dichas responsabilidades. Transcurrido ese plazo deberá procederse a la supresión de los datos (art. 5.1. b. R.D. 1720/2007)

#### **I.- Bloqueo**

Consiste en la identificación y reserva de los datos con el fin de impedir su tratamiento (art. 1.1 R.D. 1332/1994)

---

#### **2.6.1.2 RECURSOS PROTEGIDOS**

Se consideran protegida cualquier dato de carácter personal, es decir, cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo



concerniente a personas físicas identificadas o identificables y además cualquier programa, soportes y equipo empleados para el almacenamiento y tratamiento de los datos de carácter personal.

En concreto, los datos de carácter personal, son los que se detallan en los correspondientes ficheros manejados por el hotel y convenientemente inscritos en el Registro de la Agencia de Protección de Datos, que se incluyen en el **Anexo II: Ficheros**, del presente documento.

En el detalle de los diferentes ficheros se incluyen: datos, equipo de proceso, aplicación de tratamiento de los datos y, en general, del fichero; accesos, identificación de la persona o personas que están autorizadas para acceder a los datos de carácter personal y, en su caso, las medidas de seguridad lógicas para garantizar la confidencialidad.

Así mismo se informa a quien corresponda, que los ficheros no pueden abandonar el local del tratamiento sin la autorización expresa del responsable, por escrito y utilizando el procedimiento correspondiente.

## 2.6.2 MEDIDAS, NORMAS, PROCEDIMIENTOS, REGLAS Y ESTÁNDARES

En este apartado se desarrollan las medidas, normas, procedimientos y estándares encaminados a garantizar los niveles de seguridad exigidos en este documento.

### 2.6.2.1 FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL PERSONAL

El Art. 89 del (RD 1720/2007 2007) dice que:

*1. Las funciones y obligaciones de cada uno de los usuarios o perfiles de usuarios con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información estarán claramente definidas y documentadas en el documento de seguridad.*

*También se definirán las funciones de control o autorizaciones delegadas por el responsable del fichero o tratamiento.*

2. El responsable del fichero o tratamiento adoptará las medidas necesarias para que el personal conozca de una forma comprensible las normas de seguridad que afecten al desarrollo de sus funciones así como las consecuencias en que pudiera incurrir en caso de incumplimiento.

Por lo que se ha redactado la **Circular 1: Circular informativa de obligaciones del personal**, incluida en el **Anexo I: Circulares, autorizaciones y cláusulas**, por la que los empleados y en general cualquier persona del hotel con acceso a los datos tratados en el hotel, admiten haber leído y comprender lo dispuesto en este documento de seguridad y se comprometen a cumplir con las medidas de seguridad y procedimientos que se incluyen en el mismo, así como asumir la responsabilidad de los daños que pudieran ocasionar por la negligencia de sus acciones.

Así mismo, en el **Anexo III: Listado de personal. Funciones y obligaciones**, se incluye una lista de empleados y cargos, con las capacidades de cada uno de ellos y los ficheros a los que tienen acceso.

---

#### 2.6.2.2 IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN

Se detallan a continuación las medidas y normas relativas a la identificación y autenticación del personal autorizado para acceder a los datos personales.

El único capaz de conceder, alterar o anular permisos de acceso a ficheros es el responsable del fichero.

El responsable del fichero define, asimismo, las capacidades y roles que determinan lo que los diferentes usuarios pueden hacer con los datos de un fichero (acceso, modificación, borrado) así como la asignación de usuarios a roles, en función de las necesidades de la empresa.

Por último, la concesión, alteración o anulación del acceso se realizarán en función de las necesidades del establecimiento hotelero y de las funciones que deba cumplir el personal de la misma, garantizando que los empleados solo tendrán acceso a la información que fuera imprescindible en cada caso para el desempeño de sus funciones.

Para la identificación y autenticación se utiliza el mecanismo de autorización proporcionada por el sistema operativo (Suse Linux EE 6.0) y en su caso, la aplicación encargada del tratamiento de los datos (Gesconta y Gestor de Hoteles de OpenSoft). Todos los ficheros tienen definidas las restricciones de acceso a los grupos correspondientes.

El mecanismo de identificación utilizado es por tanto el desafío usuario/contraseña para lo que se establece un mecanismo de asignación y renovación de contraseñas, incluido en el **Procedimiento 2: Asignación y distribución de contraseñas** del **Anexo IV: Procedimientos**.

---

#### 2.6.2.3 CONTROL DE ACCESO

Para el control de acceso se determina la siguiente política:

- Se utiliza el mecanismo de autorización proporcionada por el sistema operativo (Suse Linux EE 6.0) y/o la aplicación encargada del tratamiento de los datos (Gesconta y Gestor de Hoteles de OpenSoft).
- El intento de accesos no autorizados está limitado mediante los mecanismos propios del sistema operativo y/o la aplicación de gestión de los datos.
- Los datos de los registros se conservan durante dos años.
- Existe un mecanismo proporcionado por el propio sistema operativo (Suse Linux EE 6.0) que permite el registro de los datos relativos al registro de accesos y en ningún caso se permite su desactivación.
- Periódicamente el responsable de seguridad revisa la información de control que se haya registrado.
- Una vez al mes se realiza un informe de todas las revisiones que se hayan efectuado.

---

#### 2.6.2.4 GESTIÓN DE SOPORTES Y DOCUMENTOS

Los soportes que contengan datos de carácter personal deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y serán almacenados en un cajón

cerrado bajo llave en el despacho de dirección, lugar de acceso restringido al que solo tendrá acceso el responsable del hotel D. Miguel V. J.

Así mismo, en caso de urgencia se establece que el copropietario del hotel Dña. Ana María S. V. sea la responsable de acceder a los citados ficheros.

Los soportes objeto de este apartado y que por tanto contienen datos de carácter personal así como el procedimiento para su identificación y etiquetado se pueden encontrar en el **Procedimiento 1: Identificación y etiquetado de soportes** del **Anexo IV: Procedimientos**.

La salida de soportes y documentos que contengan datos de carácter personal, incluidos los comprendidos en correos electrónicos, fuera de los locales bajo el control del responsable del tratamiento, deberá ser autorizada por el responsable del fichero o aquel en que se hubiera delegado mediante la **Contrato 1: Para el tratamiento de los datos de clientes fuera de los locales de ubicación** del fichero incluida en el **Anexo I: Circulares, autorizaciones y cláusulas** y de acuerdo **al Procedimiento 3: Autorización y salida de documentos y soportes** incluido en el **Anexo IV: Procedimientos**.

---

#### 2.6.2.5 REGISTRO DE INCIDENCIAS

El Artículo 90 del (RD 1720/2007 2007) establece que se debe disponer de un procedimiento para la notificación y gestión de incidencias que afecten a los datos de carácter personal. Procedimiento que se incluyen en el **Procedimiento 4: Notificación y gestión de incidencias** del **Anexo IV: Procedimientos**, y que incluye el mecanismo de notificación de incidencias y las acciones que se deben realizar.

---

#### 2.6.2.6 COPIAS DE RESPALDO Y RECUPERACIÓN

Para garantizar la seguridad de los datos en caso de incidencia y tenor de lo dispuesto en el Artículo 94 del (RD 1720/2007 2007) se dispone un mecanismo de copias de recuperación de los datos de carácter personal.

Así pues, para la realización de las copias de seguridad se incluye el Proced del Anexo IV: Procedimientos, en el que se detallan los pasos para generar las correspondientes copias de seguridad de los datos.

Análogamente, para la restauración de las copias de seguridad en caso de necesidad, se incluye el Proced en el Anexo IV: Procedimientos, de manera que se garantice la reconstrucción del estado en que se encontraban en el momento de producirse la pérdida o destrucción.

Por otro lado, se estipula que el Responsable de los ficheros, HOTEL ENRIQUE I S.L. comprobará cada seis meses el correcto funcionamiento y aplicación de los procedimientos de realización de copias de seguridad y restauración y para que de ello quede constancia se incluirá una entrada en el registro de comprobaciones de procedimientos de copias de seguridad que se incluyen en el Anexo

---

#### 2.6.2.7 CESIONES DE DATOS Y RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Según el (RD 1720/2007 2007), se considera tratamiento de datos:

*t) Tratamiento de datos: cualquier operación o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, consulta, utilización, modificación, cancelación, bloqueo o supresión, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias.*

Así mismo, en el Capítulo III, Artículo 20 apartado 1 del citado RD, se estipula que:

*El acceso a los datos por parte de un encargado del tratamiento que resulte necesario para la prestación de un servicio al responsable no se considerará comunicación de datos, siempre y cuando se cumpla lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre y en el presente capítulo.*

El Hotel tiene externalizados ciertos servicios para los que se requiere un tratamiento de datos. En concreto:

- Una empresa de gestión de reservas online, se encarga de proporcionar un mecanismo de reservas por internet que es enlazado desde la página principal del hotel. No existe un tratamiento más allá del envío de los datos desde el sistema de la empresa Hotusa S.L. a los servidores del hotel.
- La empresa de gestión fiscal y laboral, realiza un tratamiento de los datos por cuenta del responsable de los mismos, el Hotel Enrique I S.L.
- La empresa encargada del hosting de la página web del hotel.

En ambos casos, queda patente que el acceso no tiene por objeto el establecimiento de un nuevo vínculo entre quien accede a los datos y el afectado, por lo que no se puede considerar cesión de datos.

Así pues quedan identificados dos encargados del tratamiento de datos:

- Hotusa S.L., como encargado del tratamiento de los datos del fichero de CLIENTES y cuya relación queda reflejada en la ***Contrato 1: Para el tratamiento de los datos de clientes fuera de los locales de ubicación del fichero*** incluida en el ***Anexo I: Circulares, autorizaciones y cláusulas.***
- Gesconta S.L., como responsable del tratamiento de los datos del fichero de EMPLEADOS y cuya relación queda reflejada en la ***Autorización 1: Para el tratamiento de los datos de empleados fuera de los locales de ubicación del fichero*** incluida en el ***Anexo I: Circulares, autorizaciones y cláusulas.***
- Arsys, como compañía encargada del hospedaje web de la página del hotel y cuya relación queda reflejada en

---

#### 2.6.2.8 AMPARO DE DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN DE LOS TITULARES

Según los Artículos 14, 15 y 16 del Título III de la (Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos 1999):

El interesado tendrá derecho a solicitar y obtener gratuitamente información de sus datos de carácter personal sometidos a tratamiento, el origen de dichos datos, así como las comunicaciones realizadas o que se prevén hacer de los mismos.

Es un derecho de los titulares de los datos que deriva en la obligación de los responsables del tratamiento de proporcionar un mecanismo fácil y gratuito para que el titular pueda ejercer los derechos.

Por ello, se insta a los empleados a que sean diligentes en el cumplimiento de los protocolos incluidos en el **Anexo IV: Procedimientos**. En el que se incluyen:

- **Procedimiento 7: Amparo del ejercicio del derecho de acceso a datos por el titular**
- **Procedimiento 8: Amparo del ejercicio del derecho de rectificación a datos por el titular**
- **Procedimiento 9: Amparo del ejercicio del derecho de cancelación a datos por el titular**
- **Procedimiento 10: Amparo del ejercicio del derecho de oposición a datos por el titular**

## **Anexo I: Circulares, autorizaciones y clausulas**



**Circular 1: Circular informativa de obligaciones del personal**

D./Dña. \_\_\_\_\_, mayor de edad, con D.N.I. nº  
\_\_\_\_\_, y domicilio en  
\_\_\_\_\_.

**DECLARA Y SE OBLIGA** que en cumplimiento de lo previsto por la actual normativa sobre protección de datos de carácter personal, y en especial de lo prescrito por el Capítulo IV, del Título VIII, del Real Decreto 1720/2007 y en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 diciembre, de protección de datos de carácter personal (LOPD), se le comunica la obligación de guardar secreto sobre todos los documentos y datos a los que pueda acceder como consecuencia de la prestación de sus servicios a HOTEL VALENCIA, S.L., y a no difundir a terceras personas ni a extraer del lugar de trabajo tales elementos o datos, salvo para el propio ejercicio de sus funciones.

En este sentido, se le señala su obligación de respetar el deber de secreto y confidencialidad sobre los datos de carácter personal a los que se tiene acceso así como su utilización única y exclusiva para los fines para los que han sido recabados.

Las medidas de seguridad para los ficheros que tienen datos de carácter personal se encuentran detalladas en el pertinente documento de seguridad que usted conoce, debe cumplir y que se halla a su disposición en RECEPCIÓN, para cualquier información sobre sus obligaciones específicas al respecto.

En caso de incumplimiento del compromiso contenido en el presente documento, pueda ser rescindida la prestación de sus servicios, como incumplimiento grave y culpable de sus obligaciones, sin perjuicio de que el HOTEL VALENCIA emprenda las acciones legales que en su derecho correspondan, relativas a los supuestos tipificados en los artículos 197 y siguientes del Código Penal, sobre descubrimiento y revelación de secretos u otros que resulten de aplicación.

El incumplimiento de dichas medidas de seguridad constituye para el responsable del fichero una infracción grave sancionable con multa de hasta 300.506,05 €, por lo que cuando dicho incumplimiento se asocie a un individuo concreto será sancionado a nivel interno disciplinariamente según se acuerde por el Responsable del Fichero.

Y en prueba de conformidad con cuanto antecede, firma el presente documento, por duplicado, en el lugar y fecha.

**Contrato 1: Para el tratamiento de los datos de clientes fuera de los locales de ubicación del fichero**

Hotel Enrique I S.L., como responsable del fichero, y en cumplimiento del artículo 86 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, autoriza expresamente mediante el presente documento a HOTUSA S.L, para que pueda realizar el tratamiento de los datos de carácter personal relativos al fichero denominado CLIENTES fuera del local en el que se encuentra ubicado el mismo, situado en Ctra. De Catabois, 390 · 15405 – Ferrol.

HOTUSA S.L. se compromete a aplicar las medidas de seguridad de nivel básico que corresponden a este fichero, en virtud de la naturaleza de los datos que son tratados en él.

Esta autorización será válida hasta que finalice la relación contractual que une a los interesados.

En el caso de que HOTUSA S.L. destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato al que se refiere el apartado 2 del artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

El encargado del tratamiento no podrá subcontratar con un tercero la realización de ningún tratamiento que le hubiera encomendado el responsable del tratamiento, salvo que hubiera obtenido de éste autorización para ello. En este caso, la contratación se efectuará siempre en nombre y por cuenta del responsable del tratamiento.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a HOTEL ENRIQUE I S.L. o al encargado que éste hubiese

designado, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

En \_\_\_\_\_, a \_\_, de \_\_\_\_\_ de 2010

Fdo.: (Responsable del Fichero)

HOTEL ENRIQUE I S.L.

Fdo.: (Encargado del tratamiento)

HOTUSA S.L

**Autorización 1: Para el tratamiento de los datos de empleados fuera de los locales de ubicación del fichero**

Hotel Enrique I S.L., como responsable del fichero, y en cumplimiento del artículo 86 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, autoriza expresamente mediante el presente documento a GESCONTA S.L, para que pueda realizar el tratamiento de los datos de carácter personal relativos al fichero denominado EMPLEADOS fuera del local en el que se encuentra ubicado el mismo, situado en (dirección) Ctra. De Catabois, 390 · 15405 – Ferrol.

GESCONTA S.L. se compromete a aplicar las medidas de seguridad de nivel básico que corresponden a este fichero, en virtud de la naturaleza de los datos que son tratados en él.

Esta autorización será válida hasta que finalice la relación contractual que une a los interesados.

En el caso de que GESCONTA S.L. destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato al que se refiere el apartado 2 del artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

El encargado del tratamiento no podrá subcontratar con un tercero la realización de ningún tratamiento que le hubiera encomendado el responsable del tratamiento, salvo que hubiera obtenido de éste autorización para ello. En este caso, la contratación se efectuará siempre en nombre y por cuenta del responsable del tratamiento.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a HOTEL ENRIQUE I S.L. o al encargado que éste hubiese

designado, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

En \_\_\_\_\_, a \_\_, de \_\_\_\_\_ de 2010

Fdo.: (Responsable del Fichero)

HOTEL ENRIQUE I S.L.

Fdo.: (Encargado del tratamiento)

D. \_\_\_\_\_

**Autorización 2: Recuperación de copia de respaldo**

HOTEL VALENCIA, S.L., como responsable del fichero, y en cumplimiento del artículo 100.2 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal autoriza mediante el presente escrito a \_\_\_\_\_, para que pueda utilizar la copia de respaldo realizada el \_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_, con la finalidad de que se reconstruya la información y los datos al estado en el que se encontraban al tiempo de producirse su pérdida/destrucción.

\_\_\_\_\_ se compromete a aplicar las medidas de seguridad de nivel BÁSICO que corresponden a este fichero, tal y como se especifican en el Documento de Seguridad.

En \_\_\_\_\_, a \_\_, de \_\_\_\_\_ de 2010

Fdo.:

HOTEL ENRIQUE I S.L.

Fdo.:

\_\_\_\_\_

### **Clausula 1: Información a clientes sobre el tratamiento de sus datos**

HOTEL ENRIQUE I S.L. garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos de carácter personal facilitados por sus clientes, y así, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y en la normativa de desarrollo, el titular queda informado y presta su consentimiento a la incorporación de sus datos a los ficheros automatizados existentes en HOTEL VALENCIA y al tratamiento automatizado de los mismos, incluyendo aquellos a los que esta empresa tenga acceso como consecuencia de su navegación por cualquiera de sus webs, para las finalidades de envío de comunicaciones comerciales, comercialización de productos y servicios, del mantenimiento de su relación contractual y de gestión con HOTEL VALENCIA, al objeto de adecuar nuestras ofertas comerciales a sus características particulares.

Estos datos personales están siendo tratados e incorporados al fichero automatizado, que están debidamente inscritos en el Registro General de la Agencia Española de Protección de Datos, con referencia XXXXXX

La política de privacidad de HOTEL ENRIQUE I S.L. le asegura, en todo caso, el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, información de valoraciones y oposición, en los términos establecidos en la legislación vigente. Por ello, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y en la normativa de desarrollo, HOTEL ENRIQUE I S.L. garantiza la adopción de las medidas necesarias para asegurar el tratamiento confidencial de dichos datos y le informa de la posibilidad de ejercitar, conforme a dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiendo un escrito a HOTEL ENRIQUE I S.L.: Ref. Datos. Ctra. De Catabois, 390 · 15405 Ferrol. O a través del mail: arco.lopd@hotelvalenciaferrol.com



**Clausula 2: Información a empleados sobre el tratamiento de sus datos**

HOTEL ENRIQUE I S.L. garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos de carácter personal facilitados por sus empleados, y así, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y en la normativa de desarrollo, el titular queda informado y presta su consentimiento a la incorporación de sus datos a los ficheros automatizados existentes en HOTEL VALENCIA y al tratamiento automatizado de los mismos, para el mantenimiento de su relación contractual y de gestión con HOTEL ENRIQUE I S.L., como el pago de nóminas, actualización de contratos, deberes tributarios, etc.

Estos datos personales están siendo tratados e incorporados al fichero automatizado, que están debidamente inscritos en el Registro General de la Agencia Española de Protección de Datos, con referencia XXXXXX

La política de privacidad de HOTEL ENRIQUE I S.L. le asegura, en todo caso, el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, información de valoraciones y oposición, en los términos establecidos en la legislación vigente. Por ello, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y en la normativa de desarrollo, Telefónica de España garantiza la adopción de las medidas necesarias para asegurar el tratamiento confidencial de dichos datos y le informa de la posibilidad de ejercitar, conforme a dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiendo un escrito a HOTEL ENRIQUE I S.L.: Ref. Datos. Ctra. De Catabois, 390 · 15405 Ferrol. O a través del mail: arco.lopd@hotelvalenciaferrol.com

### **Clausula 3: Información a proveedores sobre el tratamiento de sus datos**

HOTEL ENRIQUE I S.L. garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos de carácter personal facilitados por sus proveedores, y así, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y en la normativa de desarrollo, el titular queda informado y presta su consentimiento a la incorporación de sus datos a los ficheros automatizados existentes en HOTEL VALENCIA y al tratamiento automatizado de los mismos, para el mantenimiento de su relación contractual y de gestión con HOTEL ENRIQUE I S.L.

Estos datos personales están siendo tratados e incorporados al fichero automatizado, que están debidamente inscritos en el Registro General de la Agencia Española de Protección de Datos, con referencia XXXXXXXX

La política de privacidad de HOTEL ENRIQUE I S.L. le asegura, en todo caso, el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, información de valoraciones y oposición, en los términos establecidos en la legislación vigente. Por ello, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y en la normativa de desarrollo, Telefónica de España garantiza la adopción de las medidas necesarias para asegurar el tratamiento confidencial de dichos datos y le informa de la posibilidad de ejercitar, conforme a dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiendo un escrito a HOTEL ENRIQUE I S.L.: Ref. Datos. Ctra. De Catabois, 390 · 15405 Ferrol. O a través del mail: arco.lopd@hotelvalenciaferrol.com

## **Anexo II: Ficheros**

**Fichero de clientes**

<b>DATOS DE INSCRIPCIÓN</b>	
Nombre de inscripción	CLIENTES
Código de Inscripción	
Nº Registro Salida	
Fecha de inscripción	
<b>RESPONSABLE DEL FICHERO</b>	
Nombre	HOTEL VALENCIA S.L
N.I.F./C.I.F.	B15716327
Dirección	Ctra. De Catabois, 390
Teléfono	981 370 352
Fax	981 318 011
<b>ACCESO/RECTIFICACIÓN/CANCELACIÓN/OPOSICIÓN</b>	
Nombre oficina/dependencia	HOTEL VALENCIA S.L
N.I.F./C.I.F.	B15716327
Dirección	Ctra. De Catabois, 390
Teléfono	981 370 352
Fax	981 318 011
<b>NOMBRE DEL FICHERO</b>	
Nombre del fichero	CLIENTES
Descripción	Contiene los datos personales de los clientes para su atención y prestación de servicios por el establecimiento hotelero.
<b>UBICACIÓN FÍSICA DEL FICHERO</b>	
Dirección	Ctra. De Catabois, 390
Teléfono	981 370 352
Fax	981 318 011
<b>SISTEMA DE TRATAMIENTO</b>	
Descripción del sistema	Mixto
<b>ESTRUCTURA BÁSICA Y DESCRIPCIÓN DE LOS TIPOS DE DATOS</b>	
Carácter identificativo	Nombre, apellidos, fecha expedición DNI, NIF, ciudad

	nacimiento, provincia nacimiento, fecha de nacimiento, sexo, nombre de los padres, domicilio, localidad, provincia, datos técnicos, equipo de expedición del DNI, comentarios, e-mail
Transacciones	titular tarjeta, tipo tarjeta, número tarjeta, caducidad, CCV
<b>FINALIDAD Y USOS PREVISTOS</b>	
Descripción	Prestar la atención y servicios necesarios a los clientes en el ámbito contable, fiscal y administrativo.
Tipificación	Gestión de clientes, publicidad y prospección comercial, comercio electrónico y otros.
<b>PROCEDENCIA Y PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA</b>	
Procedencia	El propio interesado o su representante legal.
Procedimiento de recogida	Formularios
Soporte utilizado en obtención	Soporte papel Soporte automatizado
<b>MEDIDAS DE SEGURIDAD</b>	
Nivel de Seguridad	Básico
<b>CESIÓN O COMUNICACIÓN DE DATOS</b>	
Destinatarios determinables/categorías	Personas directamente relacionadas con el responsable, administración tributaria y pública, bancos, cajas, fuerzas y cuerpos de seguridad
Consentimiento del afectado	Sí
Datos fuentes accesibles al público	No
Relación jurídica libre y legítima	Sí
Ley que autoriza	Sí
<b>CÓDIGOS TIPO</b>	
Código Tipo	No.
<b>PERSONA FÍSICA QUE EFECTÚA LA NOTIFICACIÓN</b>	
Nombre y apellidos	Gonzalo J.M.
N.I.F.	70739902K
Puesto desempeñado	Representante legal
Dirección profesional	Santa Brígida 27 3A
Teléfono	636615770
<b>ENCARGADO DEL TRATAMIENTO</b>	
Nombre	Hotusa S.L.

N.I.F.	
Dirección	
Teléfono	636615770
Fax	
Finalidad del tratamiento	Recoger los datos de reservas web

### **Fichero de empleados**

<b>DATOS DE INSCRIPCIÓN</b>	
Nombre de inscripción	EMPLEADOS
Código de Inscripción	
Nº Registro Salida	
Fecha de inscripción	
<b>RESPONSABLE DEL FICHERO</b>	
Nombre	HOTEL VALENCIA S.L
N.I.F./C.I.F.	B15716327
Dirección	Ctra. De Catabois, 390
Teléfono	981 370 352
Fax	981 318 011
<b>ACCESO/RECTIFICACIÓN/CANCELACIÓN/OPOSICIÓN</b>	
Nombre oficina/dependencia	HOTEL VALENCIA S.L
N.I.F./C.I.F.	B15716327
Dirección	Ctra. De Catabois, 390
Teléfono	981 370 352
Fax	981 318 011
<b>NOMBRE DEL FICHERO</b>	
Nombre del fichero	EMPLEADOS
Descripción	ALMACENAR LA INFORMACION DE LOS EMPLEADOS DEL HOTEL, PARA LA GESTION DE LA GESTION DE LAS OBLIGACIONES PERTINENTES A LA RELACION CONTRACTUAL QUE LES UNE, ENTRE LAS QUE SE INCLUYEN: PAGO DE NOMINAS, ACTUALIZACIONES DE IRPF, ETC.
Tipificación de la finalidad	RECURSOS HUMANOS GESTIÓN DE NÓMINAS PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES SERVICIOS ECONÓMICO-FINANCIEROS EDUCACIÓN

<b>UBICACIÓN FÍSICA DEL FICHERO</b>	
Dirección	Ctra. De Catabois, 390
Teléfono	981 370 352
Fax	981 318 011
<b>SISTEMA DE TRATAMIENTO</b>	
Descripción del sistema	Mixto
<b>ESTRUCTURA BÁSICA Y DESCRIPCIÓN DE LOS TIPOS DE DATOS</b>	
Carácter identificativo	Nombre, apellidos, NIF, fecha de nacimiento, nº afiliación a la Seguridad Social, nivel formativo, nacionalidad, municipio de domicilio, país domicilio, salario y tipo de contrato
Transacciones	Cuenta bancaria, IRPF
<b>FINALIDAD Y USOS PREVISTOS</b>	
Descripción	Prestar la atención y servicios necesarios a los clientes en el ámbito contable, fiscal y administrativo.
Tipificación	Gestión de clientes, publicidad y prospección comercial, comercio electrónico y otros.
<b>PROCEDENCIA Y PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA</b>	
Procedencia	El propio interesado o su representante legal.
Procedimiento de recogida	Formularios
Soporte utilizado en obtención	Soporte papel Soporte automatizado
<b>MEDIDAS DE SEGURIDAD</b>	
Nivel de Seguridad	Básico
<b>CESIÓN O COMUNICACIÓN DE DATOS</b>	
Destinatarios determinables/categorías	ORGANISMOS DE LA SEGURIDAD SOCIAL ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA BANCOS, CAJAS DE AHORROS, CAJAS RURALES
Consentimiento del afectado	Sí
Datos fuentes accesibles al público	No
Relación jurídica libre y legítima	Sí
Ley que autoriza	Sí
<b>CÓDIGOS TIPO</b>	

Código Tipo	No.
<b>PERSONA FÍSICA QUE EFECTÚA LA NOTIFICACIÓN</b>	
Nombre y apellidos	Gonzalo J.M.
N.I.F.	70739902K
Puesto desempeñado	Representante legal
Dirección profesional	Santa Brígida 27 3A
Teléfono	636615770
<b>ENCARGADO DEL TRATAMIENTO</b>	
Nombre	Gesconta S.L.
N.I.F.	
Dirección	
Teléfono	636615770
Fax	
Finalidad del tratamiento	Tramitaciones legales y laborales del personal

### **Fichero de proveedores**

<b>DATOS DE INSCRIPCIÓN</b>	
Nombre de inscripción	PROVEEDORES
Código de Inscripción	
Nº Registro Salida	
Fecha de inscripción	
<b>RESPONSABLE DEL FICHERO</b>	
Nombre	HOTEL VALENCIA S.L
N.I.F./C.I.F.	B15716327
Dirección	Ctra. De Catabois, 390
Teléfono	981 370 352
Fax	981 318 011
<b>ACCESO/RECTIFICACIÓN/CANCELACIÓN/OPOSICIÓN</b>	
Nombre oficina/dependencia	HOTEL VALENCIA S.L
N.I.F./C.I.F.	B15716327
Dirección	Ctra. De Catabois, 390
Teléfono	981 370 352
Fax	981 318 011



<b>NOMBRE DEL FICHERO</b>	
Nombre del fichero	PROVEEDORES
Descripción	GESTIONAR LAS FACTURAS DERIVADAS DEL COBRO DE SERVICIOS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES, DISPONER DE CONTACTOS PARA LA GESTION DE LOS SERVICIOS
Tipificación de la finalidad	GESTIÓN DE CLIENTES CONTABLE, FICAL Y ADMINISTRATIVA
<b>UBICACIÓN FÍSICA DEL FICHERO</b>	
Dirección	Ctra. De Catabois, 390
Teléfono	981 370 352
Fax	981 318 011
<b>SISTEMA DE TRATAMIENTO</b>	
Descripción del sistema	Mixto
<b>ESTRUCTURA BÁSICA Y DESCRIPCIÓN DE LOS TIPOS DE DATOS</b>	
Carácter identificativo	NIF, dirección, e-mail, teléfono, Nombre, apellidos, dirección, e-mail, móvil, puesto en empresa
Transacciones	Código Cuenta Corriente
<b>FINALIDAD Y USOS PREVISTOS</b>	
Descripción	GESTIONAR LAS FACTURAS DERIVADAS DEL COBRO DE SERVICIOS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES, DISPONER DE CONTACTOS PARA LA GESTION DE LOS SERVICIOS
Tipificación	GESTIÓN DE CLIENTES CONTABLE, FICAL Y ADMINISTRATIVA
<b>PROCEDENCIA Y PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA</b>	
Procedencia	El propio interesado o su representante legal.
Procedimiento de recogida	Formularios
Soporte utilizado en obtención	Soporte papel Soporte automatizado
<b>MEDIDAS DE SEGURIDAD</b>	
Nivel de Seguridad	Básico
<b>CESIÓN O COMUNICACIÓN DE DATOS</b>	

Destinatarios determinables/categorías	ORGANISMOS DE LA SEGURIDAD SOCIAL ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA BANCOS, CAJAS DE AHORROS, CAJAS RURALES
Consentimiento del afectado	Sí
Datos fuentes accesibles al público	No
Relación jurídica libre y legítima	Sí
Ley que autoriza	Sí
<b>CÓDIGOS TIPO</b>	
Código Tipo	No.
<b>PERSONA FÍSICA QUE EFECTÚA LA NOTIFICACIÓN</b>	
Nombre y apellidos	Gonzalo J.M.
N.I.F.	70739902K
Puesto desempeñado	Representante legal
Dirección profesional	Santa Brígida 27 3A
Teléfono	636615770
Fax	

## **Anexo III: Listado de personal. Funciones y obligaciones**

Nombre	Puesto	Fichero Clientes	Fichero Empleados	Fichero Proveedores	Función
<b>Miguel V.J.</b>	Director	x	x	x	Responsable de seguridad. Responsable de todos los ficheros. Gerente y director del hotel.
<b>Ana M<sup>a</sup> S.V.</b>	Subdirectora	x	x	x	Gerente en funciones del hotel.
<b>Cafetería1</b>	Empleado cafetería				Empleado de cafetería sin acceso a ningún dato personal.
<b>Cafetería2</b>	Empleado cafetería				Empleado de cafetería sin acceso a ningún dato personal.
<b>Recepción1</b>	Recepción	x		x	Empleado de recepción con acceso a los datos de clientes y de proveedores. Encargado del tratamiento de clientes y encargado del tratamiento de proveedores.
<b>Recepción2</b>	Recepción	x		x	Empleado de recepción con acceso a los datos de clientes y de proveedores. Encargado del tratamiento de clientes y encargado del

					tratamiento de proveedores.
<b>Recepción3</b>	Recepción	x		x	Empleado de recepción con acceso a los datos de clientes y de proveedores. Encargado del tratamiento de clientes y encargado del tratamiento de proveedores.
<b>Limpieza1</b>	Limpieza				Empleados de limpieza sin acceso a datos
<b>Limpieza2</b>	Limpieza				Empleados de limpieza sin acceso a datos
<b>Limpieza3</b>	Limpieza				Empleados de limpieza sin acceso a datos
<b>Limpieza4</b>	Limpieza				Empleados de limpieza sin acceso a datos

Además de los empleados de la empresa, existe un representante legal, que efectuará todos los trámites que conciernen a la gestión de la Ley de Protección de Datos. Ese representante es D. Gonzalo J.M. a quien el responsable de los ficheros concede plenos derechos para acceder y en el que delega la responsabilidad de todos los ficheros.

Así mismo se establecen las siguientes obligaciones al personal:

- Deberán velar por la seguridad de los datos en el desarrollo de sus funciones.
- Se hacen responsables de todos los daños que su negligencia pudiera conllevar.
- Se prohíbe instalar software en las máquinas de trabajo, así como el uso del mail para asuntos privados.

## **Anexo IV: Procedimientos**

### **Procedimiento 1: Identificación y etiquetado de soportes**

Los soportes gestionados en el hotel, deberán incluir algunos de los códigos que se detallan más abajo.

La gerencia del hotel proporcionará formularios o pegatinas que incluirán la correspondiente etiqueta, las cuales podrán incluir algún campo que pudiera requerir la cumplimentación manual, como la fecha o el número correlativo. En ese caso, los responsables del tratamiento deberán cumplimentar los citados campos para asegurar la correcta identificación de los diferentes soportes.

Soporte	Descripción	Etiquetado
<b>HD Base</b>	Discos Duros con los datos base de los sistemas informáticos	“Backup HV INF – dd/mm/aaaa” siendo dd el día, mm el mes, y aaaa el año correspondientes a la fecha de realización del backup
<b>DVD backup</b>	DVDs con las copias de seguridad de los datos de los sistemas informáticos	“HD HV INF – XX - dd/mm/aaaa” donde XX es un número correlativo y dd/mm/aaaa es la fecha correspondiente al etiquetado del disco.
<b>Formularios recepción</b>	Formularios en papel de clientes de recepción	“CLI REC HV - XXXXX” donde XXXXX es un número correlativo autogenerado.
<b>Formularios web reservas</b>	Formularios en papel de clientes del sistema de reservas	“CLI WEB HV - XXXXX” donde XXXXX es un número correlativo autogenerado.

<b>Formularios teléfono</b>	Formularios en papel de clientes que reservan por vía telefónica	“CLI TLF HV - XXXXX” donde XXXXX es un número correlativo autogenerado.
<b>Formulario proveedores</b>	Formularios en papel de proveedores	“PROV HV RELAC XX” donde XX es un número correlativo.
<b>Nóminas</b>	Formularios de nóminas de los empleados	“NOM HV – mm/aaaa - XX” donde mm/aaaa es el mes y año de pago de la nómina y XX es un número correlativo.
<b>Contratos</b>	Contratos del personal del hotel	“CONTR HV – dd/mm/aaaa - XX” siendo dd/mm/aaaa la fecha de entrada del contrato, XX un número correlativo.
<b>Curriculos Vitae</b>	CVs de los empleados del hotel	“CV HV – dd/mm/aaaa - XX” siendo dd/mm/aaaa la fecha de entrada del contrato, XX un número correlativo.



## **Procedimiento 2: Asignación y distribución de contraseñas**

Las contraseñas tendrán como mínimo seis dígitos alfanuméricos.

La primera contraseña se proporcionará al usuario quien tendrá que cambiarla en el momento de producirse su autenticación.

Las contraseñas son asignadas por el responsable del fichero de forma aleatoria con el generador de contraseñas aleatorias del sistema operativo.

Las contraseñas se proporcionan a través de un procedimiento que evita que terceros no autorizados puedan llegar a conocerlas, en un papel sellado de mano del responsable a mano del destinatario.

Las contraseñas no se almacenarán, en caso de extravío, se generará una nueva contraseña. En caso de que se almacenen por necesidades del sistema, se hará en un fichero de acceso restringido, en el servidor, encriptado con md5.

Las contraseñas se cambian cada seis meses, plazo que se hará obligatorio mediante la configuración apropiada del Sistema Operativo.

Los programas y/o el Sistema Operativo se encargarán de proporcionar las garantías de confidencialidad, integridad y almacenamiento ininteligible.

### **Procedimiento 3: Autorización y salida de documentos y soportes y su destrucción**

A tenor de lo dispuesto en el Artículo 86.1 del (RD 1720/2007 2007) y lo dispuesto en el Artículo 92.2 del (RD 1720/2007 2007), se determina que:

El responsable de seguridad D. Miguel V. J. es el único capacitado para autorizar la salida de documentos de los locales del tratamiento, situados en la sede del Hotel Valencia.

Para la autorización de salida de soportes y documentos de la sede del hotel, se utilizará el formulario de autorización de salida de datos correspondiente.

En el traslado del soporte se adoptarán las medidas dirigidas a evitar la pérdida, sustracción o acceso indebido a la información contenida en los mismos.

Los documentos en papel deberán ser destruidos con una trituradora apropiada y en ningún caso se abandonarán a la vista, si no convenientemente cerrados en un contenedor o bolsa.

Los ficheros electrónicos desechados deberán ser borrados mediante un formateo de nivel bajo, de manera que sea imposible la recuperación de los datos.

### **Procedimiento 4: Notificación y gestión de incidencias**

A continuación se incluye el procedimiento a seguir en caso de que conozca alguna incidencia en el tratamiento, entendida ésta como “*cualquier anomalía que afecte o pudiera afectar a la seguridad de los datos*”, esto es cualquier circunstancia que pueda darse y afecte al fichero de forma que constituya, o pueda constituir, un riesgo o inseguridad para la confidencialidad e integridad del propio fichero y de los datos de carácter personal que contiene.

Notificación al responsable del fichero en caso de que la incidencia sea comunicada por un tercero, en la que se hagan constar los siguientes extremos:

- Identificación clara del tipo de incidencia producida
- Descripción detallada de la incidencia:
  - a. intervenciones de personas que hayan podido tener relación con la producción de la incidencia.
  - b. Fecha y hora de su en que se produjo la incidencia o en su caso, en que se detectó.
  - c. Persona que notifica la incidencia
  - d. Persona a la que se comunica la incidencia
  - e. Efectos derivados de la incidencia
  - f. Medidas correctoras aplicadas

Solicitar de dicho responsable un acuse de recibo en el que se haga constar que ha recibido la notificación de la incidencia y que contiene todos los extremos mencionados en el apartado anterior

### **Procedimiento 5: Procedimiento de copias de respaldo**

Diariamente se realiza una copia de todos los datos y los ficheros de seguridad en un directorio específico y semanalmente se hace una copia del directorio de backup en un soporte externo (cinta magnética o CD) etiquetado y encriptado convenientemente.

En la realización de las copias de seguridad se siguen los procedimientos previstos por el programa utilizado para las mismas. Utilizando el gestor de backups de Suse Linux EE 6.0 y almacenándolos en una unidad de disco externa conectada al PC primario o en una partición de disco habilitada para tales efectos. Diariamente se comprueba que el fichero existe y semanalmente se comprueba que el fichero está íntegro. Además, el sistema permite la comprobación de integridad en cada ejecución.

El sistema de backups del Sistema Operativo, permite la programación de los eventos periódicos. Para las situaciones excepcionales, como reemplazar una copia corrupta o similar, la herramienta permite realizar copias bajo demanda, a petición del responsable.

## **Procedimiento 6: Recuperación de copias de respaldo**

Los procedimientos utilizados para la recuperación de los datos permiten su reconstrucción al estado en el que se encontrasen al tiempo de su destrucción o pérdida. Es decir, un día para las copias almacenadas en disco duro y una semana como máximo para las copias en cinta magnética.

Mediante el gestor de backups de Suse Linux EE 6.0, se puede realizar una recuperación por medio de la consola de administración.

Los procedimientos establecidos para la realización de copias de respaldo y para la recuperación de los datos permiten su reconstrucción en el estado en que se encontraban cuando se produjo la pérdida o deterioro.

La ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos deberá ser autorizada por escrito por el responsable del fichero, según el documento ***Autorización 2: Recuperación de copia de respaldo*** en el ***Anexo I: Circulares, autorizaciones y cláusulas***.

## **Procedimiento 7: Amparo del ejercicio del derecho de acceso a datos por el titular**

Se deberá comprobar si se ha recibido la siguiente información:

- Nombre y apellidos del interesado
- fotocopia de su documento nacional de identidad, o de su pasaporte u otro documento válido que lo identifique y, en su caso, de la persona que lo represente, o instrumentos electrónicos equivalentes (la firma electrónica identificativa del afectado eximirá de la fotocopia)
- Petición en que se concreta la solicitud.
- Dirección a efectos de notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición que formula, en su caso.

En caso de que no estuviera satisfecho alguno de los requisitos anteriores, se contestará a la dirección del titular de la que se disponga, para notificarle tal hecho.

La contestación sobre la admisión o no a trámite de la petición de ejercicio del derecho de acceso, debe ser realizada antes de treinta días hábiles.

En caso de que se disponga de toda la información necesaria pero no se disponga de los datos a los que haga referencia, se contestará antes del plazo de diez días hábiles notificando tal hecho.

En caso de que se satisfagan todas las restricciones y se disponga de los datos, se comunicará al titular los datos correspondientes.

En caso de duda, se consultará inmediatamente a la persona encargada de los aspectos legales en temas de protección de datos, D. Gonzalo J.M. en la dirección responsable.lop@hotelvalenciaferrol.com

## **Procedimiento 8: Amparo del ejercicio del derecho de rectificación a datos por el titular**

Se deberá comprobar si se ha recibido la siguiente información:

- Nombre y apellidos del interesado
- fotocopia de su documento nacional de identidad, o de su pasaporte u otro documento válido que lo identifique y, en su caso, de la persona que lo represente, o instrumentos electrónicos equivalentes (la firma electrónica identificativa del afectado eximirá de la fotocopia)
- Petición en que se concreta la solicitud.
- Dirección a efectos de notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición que formula, en su caso.

En caso de que no estuviera satisfecho alguno de los requisitos anteriores, se contestará a la dirección del titular de la que se disponga, para notificarle tal hecho.

La contestación debe ser realizada antes de diez días hábiles.

En caso de que se disponga de toda la información necesaria pero no se disponga de los datos a los que haga referencia, se contestará antes del plazo de diez días hábiles notificando tal hecho.

En caso de que se satisfagan todas las restricciones y se disponga de los datos, se corregirán los datos para cumplir con el principio de calidad y se contestara notificando tal hecho al titular.

En caso de duda, se consultará inmediatamente a la persona encargada de los aspectos legales en temas de protección de datos, D. Gonzalo J.M. en la dirección [responsable.lop@hotelvalenciaferrol.com](mailto:responsable.lop@hotelvalenciaferrol.com)

### **Procedimiento 9: Amparo del ejercicio del derecho de cancelación a datos por el titular**

Se deberá comprobar si se ha recibido la siguiente información:

- Nombre y apellidos del interesado
- fotocopia de su documento nacional de identidad, o de su pasaporte u otro documento válido que lo identifique y, en su caso, de la persona que lo represente, o instrumentos electrónicos equivalentes (la firma electrónica identificativa del afectado eximirá de la fotocopia)
- Petición en que se concreta la solicitud.
- Dirección a efectos de notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición que formula, en su caso.

En caso de que no estuviera satisfecho alguno de los requisitos anteriores, se contestará a la dirección del titular de la que se disponga, para notificarle tal hecho.

La contestación debe ser realizada antes de diez días hábiles.

En caso de que se disponga de toda la información necesaria pero no se disponga de los datos a los que haga referencia, se contestará antes del plazo de diez días hábiles notificando tal hecho.

En caso de que se satisfagan todas las restricciones y se disponga de los datos, se consultará inmediatamente a la persona encargada de los aspectos legales en temas de protección de datos, D. Gonzalo J.M. en la dirección responsable.lop@hotelvalenciaferrol.com



## **Procedimiento 10: Amparo del ejercicio del derecho de oposición a datos por el titular**

Se deberá comprobar si se ha recibido la siguiente información:

- Nombre y apellidos del interesado
- fotocopia de su documento nacional de identidad, o de su pasaporte u otro documento válido que lo identifique y, en su caso, de la persona que lo represente, o instrumentos electrónicos equivalentes (la firma electrónica identificativa del afectado eximirá de la fotocopia)
- Petición en que se concreta la solicitud.
- Dirección a efectos de notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición que formula, en su caso.

En caso de que no estuviera satisfecho alguno de los requisitos anteriores, se contestará a la dirección del titular de la que se disponga, para notificarle tal hecho.

La contestación debe ser realizada antes de diez días hábiles.

En caso de que se disponga de toda la información necesaria pero no se disponga de los datos a los que haga referencia, se contestará antes del plazo de diez días hábiles notificando tal hecho.

En caso de que se satisfagan todas las restricciones y se disponga de los datos, se consultará inmediatamente a la persona encargada de los aspectos legales en temas de protección de datos, D. Gonzalo J.M. en la dirección responsable.lop@hotelvalenciaferrol.com

## 2.7 AUDITORÍAS DE SEGURIDAD

Para comprobar el grado de adecuación del hotel, al reglamento, es conveniente plantearse una serie de cuestiones, que para mayor comodidad se ha decidido agrupar en un “checklist”. Dicho listado, deberá ser completado por un miembro de la asesoría, junto con los representantes de la empresa que sean capaces de contestar con claridad y solvencia a las diferentes preguntas.

Las cuestiones han sido extraídas del (RD 1720/2007 2007) Captítulo III, en el que se especifican las medidas de seguridad aplicables a los ficheros automatizaos. A continuación se incluye dicho test:

*(Art.91.1) ¿Tiene cada usuario acceso solo a los datos que necesita para el desarrollo de sus funciones?*

*(Art.91.2) ¿Existe una relación actualizada de usuarios autorizados para cada uno de ellos?*

*(Art.91.2) ¿Existe una relación actualizada de perfiles autorizados para cada uno de ellos?*

*(Art.91.2) ¿Existe una relación actualizada de accesos autorizados para cada uno de ellos?*

*(Art.91.3) ¿Existen mecanismos para garantizar que un usuario no pueda acceder a recursos distintos a los autorizados?*

*(Art.91.4) ¿Existe una relación de usuarios autorizados a conceder acceso autorizado a ficheros?*

*(Art.91.4) ¿Existe una relación de usuarios autorizados a alterar acceso autorizado a ficheros?*

*(Art.91.4) ¿Existe una relación de usuarios autorizados a anular acceso autorizado a ficheros?*

*(Art.91.4) ¿Existe una descripción de los ficheros utilizados por el responsable del fichero para conceder permisos a ficheros?*

*(Art.91.4) ¿Existe una descripción de los ficheros utilizados por el responsable del fichero para alterar permisos a ficheros?*

*(Art.91.4) ¿Existe una descripción de los ficheros utilizados por el responsable del fichero para anular permisos a ficheros?*

*(Art.91.5) ¿Está el personal ajeno al responsable, sujeto a las consideraciones anteriores?*

*(Art.92.1) ¿Están identificados todos los soportes?*

*(Art.92.1) ¿Están identificados todos los ficheros?*

*(Art.92.1) ¿Se conoce el tipo de información que contiene cada soporte?*

*(Art.92.1) ¿Se conoce el tipo de información que contiene cada fichero?*

*(Art.92.1) ¿Permiten ser inventariados los diferentes soportes?*

*(Art.92.1) ¿Están inventariados los soportes?*

*(Art.92.1) Si existe algún soporte que no permite su identificación. ¿Se ha notificado a la Agencia?*

*(Art.92.2) ¿Existe un mecanismo donde se defina la autorización de salida de soportes de datos?*

*(Art.92.2) ¿Está descrito dicho procedimiento en el Documento de Seguridad?*

*(Art.92.3) ¿Se dispone medidas para evitar la sustracción de soportes en el transporte?*

*(Art.92.3) ¿Se dispone medidas para evitar la pérdida de soportes en el transporte?*

*(Art.92.3) ¿Se dispone medidas para evitar el acceso indebido a soportes en el transporte?*

*(Art.92.4)¿Se dispone medidas para evitar el borrado o destrucción de soportes de datos?*

*(Art.93.1)¿Existen medidas que garanticen la autenticación de usuarios?*

*(Art.93.1)¿Existen medidas que garanticen la identificación de usuarios?*

*(Art.93.2)¿Existen medidas para restringir el acceso a datos de manera que solo pueda ser accedido por personal identificado y autenticado?*

*(Art.93.3)¿Existe un mecanismo de asignación de contraseñas?*

*(Art.93.3)¿Existe un mecanismo de distribución de contraseñas?*

*(Art.93.3)¿Existe un mecanismo de almacenamiento de contraseñas?*

*(Art.93.4)¿Existe un periodo máximo de vigencia de contraseñas?*

*(Art.93.4)¿Se almacenan las contraseñas de manera ininteligible?*

*(Art.94.1)¿Se dispone de un mecanismo de copias de respaldo de los datos de mínimo una semana?*

*(Art.94.2)¿Se dispone de mecanismo de restauración de los datos en caso de pérdida, garantizando la reconstrucción?*

*(Art.94.3)¿Se dispone de un mecanismo de verificación de los protocolos de restauración de los datos de una copia de respaldo?*

*(Art.94.4)¿Se han realizado las pruebas de los sistemas que traten datos de carácter personal con datos desnaturalizados o de prueba?*

Esas corresponderían a las cuestiones de datos de nivel básico. Existirían además otros dos apartados, correspondientes a los datos de niveles medio y alto, pero debido a la naturaleza de los datos del Hotel, no se ve necesario, pues todos los datos son de nivel básico.

## **Análisis de la Ley de comercio electrónico**

### **3 LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO**

El Hotel Valencia dispone de una página web en que sirve como escaparate para mostrar su imagen y para enlazar al sistema de reservas de la compañía que le proporciona el servicio de motor de reservas. Sin embargo, como ya se comentará en el apartado correspondiente, tiene presupuestado un proyecto de remodelación del site, de manera que los usuarios puedan ver fotos y videos del hotel, consultar precios, ofertas, promociones, etc. y por otro lado, permitir llegar a reservar y alquilar una habitación.

Todos los enumerados anteriormente, tanto la mera presencia en internet, como la de funcionalidades más complejas, son susceptibles de estar sujetas a la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, en adelante LCE, que rige el comportamiento de los distintos proveedores de servicios en la sociedad de la información, estableciendo los requisitos que deben cumplir todas aquellas empresas que desarrollen su actividad, entendiéndose como tal, la mera presencia en Internet.

#### **3.1 MARCO LEGAL**

En primer lugar, conviene concretar la definición de servicio en la sociedad de la información, en adelante SSI:

“Todo servicio prestado normalmente a título oneroso, a distancia, por vía electrónica y a petición individual del destinatario”

De esta definición cabe destacar las cuatro características que determinan si una página en internet, deberá cumplir o no la LCE:

- Oneroso
- A distancia
- Por vía electrónica
- A petición individual del destinatario

Por tanto, el servicio que está pensando en proporcionar el Hotel desde su página es un SSI, ya que:

- Es oneroso: porque pretende publicitarse para captar clientes y proporcionar incluso una plataforma de reserva de habitaciones
- Es a distancia: por ser en internet
- Es por vía electrónica: al ser una página en Internet
- Es a petición individual del interesado, ya que por la naturaleza misma de la página web, siempre es a petición individual del destinatario.

Específicamente, la LCE considera que son servicios de la sociedad de la información, entre otros y siempre que supongan una actividad económica, la contratación de bienes o servicios por vía electrónica.

Así pues, una vez enmarcado el servicio de la página web, dentro de los SSI, conviene concretar los diferentes tipos de presencia en internet, ya que cada una de ellos debe cumplir con unos requisitos mínimos:

<b>Estática</b>	Solo ofrece información sobre la identidad, los productos, etc. sin alcanzar ninguna interrelación con el usuario.
<b>Dinámica conversacional</b>	Interactúa con el usuario sin llegar a establecer una contratación electrónica, el ejemplo más claro podría ser que el hotel permitiera a los usuarios reservar una habitación sin llegar a contratarla.
<b>Dinámica contractual</b>	Interactúa con el usuario y permite contratar el servicio.

**Tabla 1: Tipos de presencia en internet**

El caso del Hotel se enmarcaría dentro de la presencia Dinámica Contractual, dado que además de la información sobre la identidad, los productos, o la reserva de las habitaciones, se permite contratar las habitaciones a través de la plataforma de pago.

### 3.2 LA LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO EN EL HOTEL

De la información recopilada del Hotel y a tenor de la legislación vigente, a continuación se detallarán una serie de medidas que el Hotel debe poner en marcha para regularizar su actividad.

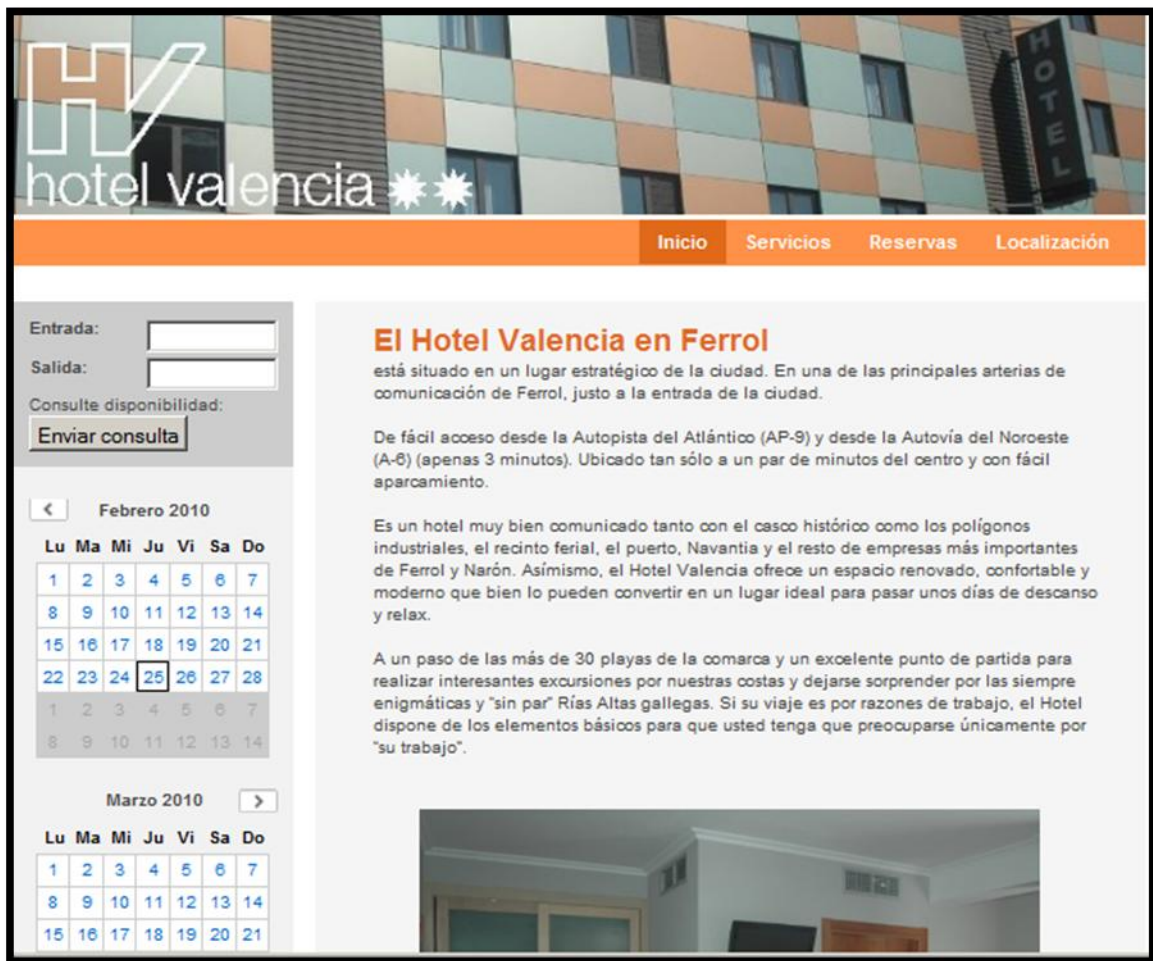


Ilustración 1: Página web del hotel Valencia

La LCE, obliga a los proveedores de servicios a cumplir una serie de requisitos en función del tipo de presencia en internet. Estos requisitos son acumulativos, es decir, la página del Hotel Valencia, que será de tipo Dinámica Contractual, deberá cumplir los requisitos estipulados para las páginas estáticas, dinámicas conversacionales y dinámicas contractuales.

Cuando se realiza una prestación contractual, además de las obligaciones de carácter general, se establecen una serie de obligaciones que se agrupan en función de la cronología con respecto a la celebración del contrato:

- Previas -> informativas
- Posteriores -> confirmativas



Las informativas tienen como misión asegurar que el destinatario del servicio, conoce todos los detalles del contrato antes de que se celebre. En este sentido se obliga al proveedor a informar claramente sobre:

- Todos los trámites para celebrar el contrato
- Archivo del documento electrónico y accesibilidad del mismo.
- Medios técnicos que pone a disposición del destinatario para la corrección de errores tipográficos, etc.
- Lengua o lenguas en que se formalizará el contrato.
- Condiciones del contrato

Además se deberá mantener esas condiciones del contrato accesibles en todo momento para que puedan ser almacenadas y reproducidas por el destinatario. De manera que pueda disponer de ellas, para consultas externas, para su propia consulta o como prueba futura en caso de mediación. Existiendo alguna excepción.

Las confirmativas, tienen como misión garantizar al destinatario que se ha celebrado el contrato y que el servicio se llevará a cabo en las condiciones especificadas en el mismo. Así, el proveedor debe proporcionar un acuse de recibo por correo electrónico o medio equivalente en 24h.

A continuación se analizarán pormenorizadamente todas las obligaciones del Hotel Valencia con respecto a la (Ley 34/2002 de comercio electrónico 2002)

### 3.3 CONSIDERACIONES RELATIVAS A LA CONTRATACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Los contratos celebrados electrónicamente, se definen como:

*Todo contrato en el que la oferta y la aceptación se transmiten por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados a una red de comunicaciones.*

Este tipo de contratos son algo inusuales desde el punto de vista de los contratos ordinarios en los que ambas partes se encuentran en el mismo lugar geográfico

celebrando la firma del contrato. Algunos de los puntos más peculiares son los siguientes:

a) Validez y eficacia

El contrato electrónico es un contrato a distancia que se caracteriza por la forma en que las partes prestan su consentimiento. Pues bien, en los contratos electrónicos el consentimiento se presta por vía electrónica y ello puede plantear algunas dudas. Como si es el medio electrónico un medio válido para prestar el consentimiento, si es seguro o si puede ser objeto de alteraciones o modificaciones posteriores.

En caso concreto del Hotel, la contratación se realiza por medio de un motor de reservas, que termina por generar un documento electrónico con los datos del titular y la reserva y son enviados al titular por correo electrónico, dándose por cumplidos el requisito de predisposición por ambas partes para la contratación, así como la celebración del mismo por plasmarlo en un documento electrónico.

b) Prueba

El documento electrónico es válido como prueba jurídica y por tanto el resguardo de la operación generado por el sistema de reservas y enviado al hotel es válido como prueba de celebración del contrato.

Además se garantiza que los sistemas de transmisión y almacenamiento de los resguardos es el adecuado, como se confirma del análisis de la LOPD visto en el capítulo correspondiente del presente documento.

Sin embargo, para garantizar aún más el contrato, se recomienda al hotel que utilice la firma electrónica para firmar los resguardos, de manera que se tenga la seguridad por parte del cliente de que la parte contratada es el propio Hotel Valencia y no un impostor, además de las otras muchas ventajas que aporta como se verá más adelante en el capítulo correspondiente.

c) Lugar y momento de celebración

Determina la LSSICE el momento a partir del cual se entenderá válido y eficaz el contrato electrónico concertado y así, si se contrata mediante la página web del

prestador de servicios, el contrato de entiende concertado y celebrado en el momento en que el cliente remite la aceptación a las condiciones, precio...etc.,

A efectos de lugar de celebración (Juzgados competentes para los casos de litigio) se entenderá celebrado el contrato en el lugar de residencia del usuario, si tiene la condición de consumidor, lo que aumenta la eficacia, abarata costes y permite dotar a la contratación de mayores elementos de confianza. No obstante la LSSICE pretende dar un impulso al Arbitraje y a las soluciones extrajudiciales de los posibles conflictos mediante la instauración de códigos de conducta.

### 3.4 MEDIDAS PARA PÁGINAS ESTÁTICAS

El Artículo 10.1 de la (Ley 34/2002 de comercio electrónico 2002) determina que:

*Sin perjuicio de los requisitos que en materia de información se establecen en la normativa vigente, el prestador de servicios de la sociedad de la información estará obligado a disponer de los medios que permitan, tanto a los destinatarios del servicio como a los órganos competentes, acceder por medios electrónicos, de forma permanente, fácil, directa y gratuita, a la siguiente información:*

*a) Su nombre o denominación social; su residencia o domicilio o, en su defecto, la dirección de uno de sus establecimientos permanentes en España; su dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que permita establecer con él una comunicación directa y efectiva.*

*b) Los datos de su inscripción en el Registro Mercantil en el que, en su caso, se encuentren inscritos o de aquel otro registro público en el que lo estuvieran para la adquisición de personalidad jurídica o a los solos efectos de publicidad.*

*c) En el caso de que su actividad estuviese sujeta a un régimen de autorización administrativa previa, los datos relativos a dicha autorización y los identificativos del órgano competente encargado de su supervisión.*

...

*e) El número de identificación fiscal que le corresponda.*

*f) Cuando el servicio de la sociedad de la información haga referencia a precios, se facilitará información clara y exacta sobre el precio del producto o servicio, indicando si incluye o no los impuestos aplicables y, en su caso, sobre los gastos de envío o en su caso aquello que dispongan las normas de las Comunidades Autónomas con competencias en la materia.*

*g) Los códigos de conducta a los que, en su caso, esté adherido y la manera de consultarlos electrónicamente.*

Nótese que se han suprimido en el texto citado de la Ley, el apartado referido a las profesiones reguladas, pues no es aplicable al hotel. Con todo, se recomienda al hotel que realice lo siguiente:

- Notificar el nombre de dominio registrado por el Hotel: hotelvalenciaferrol.com ante el Registro Mercantil, para que los clientes puedan relacionar al establecimiento con el prestador de servicios.
- Proporcionar la información en el pié de cada una de las páginas que componen el site, bien directamente o bien un enlace a otra página donde se incluyan estos datos:
  - Nombre o denominación social, domicilio, dirección de correo electrónico, dirección de correo postal, NIF
  - Los precios de los productos se incluirán detallados con IVA en la página correspondiente de Precios.
- Colocar en la página de Contacto y en el pié de todas las páginas (en letra más pequeña)
  - Hotel Enrique I S.L.
  - Dirección de su establecimiento principal o la sede social: Ctra. De Catabois, 390 · 15405 – Ferrol ·
  - Dirección de correo electrónico: info@hotelvalenciaferrol.com
  - Teléfono: 981 370 352 / Fax: 981 318 011
  - Información de registro mercantil: “Inscrita en el Registro Mercantil de XXX al tomo XXX; libro X; sección X; hoja XXXXX”
  - NIF de la empresa
  - Información de la inclusión del IVA en los precios de los productos.

Siguiendo las indicaciones del Artículo 10.2, es suficiente con colocar en el pié de la pagina la información.

Nótese que no se realizan en el hotel, campañas publicitarias ni de Marketing.

### 3.4.1 MEDIDAS PARA PÁGINAS DINÁMICAS CONTRACTUALES

Además de cumplir las medidas de carácter general que se describieron en el apartado correspondiente a las medidas para páginas estáticas, las páginas que permiten la contratación electrónica deben cumplir las obligaciones estipuladas por el Artículo 27 de la (Ley 34/2002 de comercio electrónico 2002):

*El prestador de servicios de la sociedad de la información que realice actividades de contratación electrónica tendrá la obligación de poner a disposición del destinatario, antes de iniciar el procedimiento de contratación y mediante técnicas adecuadas al medio de comunicación utilizado, de forma permanente, fácil y gratuita, información clara, comprensible e inequívoca sobre los siguientes extremos:*

- a) Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato.*
- b) Si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible.*
- c) Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos, y*
- d) La lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato.*

Así mismo, la misma Ley, determina que dará por cumplida si el prestador la incluye en su página web, siempre y cuando lo haga en las condiciones que se indican: permanentemente, de forma clara, inequívoca y gratuita.

Sin embargo, existen una serie de casos en los que no es necesario ofrecer la información anterior, tal y como dice el Artículo 27.2:

*El prestador no tendrá la obligación de facilitar la información señalada en el apartado anterior cuando:*

- a) Ambos contratantes así lo acuerden y ninguno de ellos tenga la consideración de consumidor*
- b) El contrato se haya celebrado exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico u otro tipo de comunicación electrónica equivalente.*

El Hotel Valencia realiza contrataciones electrónicas a través de su página web, dado que se pueden reservar habitaciones a través de la página web. Actualmente, el servicio está contratado a una empresa externa que dispone del motor de reservas que es enlazado desde la página web del hotel, sin embargo, a todos los efectos, el responsable de los contratos es el Hotel Valencia, más concretamente la persona jurídica que representa al hotel: Hotel Enrique I S.L.

En el caso de las contrataciones realizadas por el Hotel Valencia, la parte contratante es claramente el consumidor del servicio ofrecido por el hotel. Además, en el momento de la celebración del contrato se produce una contraprestación económica para la que el consumidor proporciona sus datos de tarjeta de crédito, por lo que no se realiza únicamente un intercambio de correos electrónicos. Por todo ello, el proveedor del servicio, el hotel, debe informar al cliente de:

- Los trámites para la celebración del contrato
- Si se almacenará el contrato
- Los medios que pone a disposición del cliente para corregir los datos
- El idioma en que se celebrará el contrato

Por último, el Artículo 27.4 dice:

*Con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación, el prestador de servicios deberá poner a disposición del destinatario las condiciones generales a que, en su caso, deba sujetarse el contrato, de manera que éstas puedan ser almacenadas y reproducidas por el destinatario.*

Por todo ello, se recomienda al hotel que incluya las condiciones generales de la contratación incluidas en el capítulo siguiente: **Condiciones Generales de Contratación**

Dado que el caso objeto de este documento es del tipo dinámico contractual, será necesario redactar las condiciones generales de contratación, en adelante CGC, que estipularán las bases de las relaciones comerciales establecidas a través de la página web.

Las condiciones generales de la contratación, sirven para velar por la igualdad en las relaciones comerciales electrónicas, entre el consumidor y el proveedor del servicio,

sobre todo del lado del consumidor, que en este tipo de transacciones comerciales, suele ser el más desprotegido.

Ya en el Art. 51 de la Constitución Española, se estipulan los diferentes ámbitos en que debe dividirse la protección de los consumidores, destacando entre ellas las CGC.

La cualidad más importante que determina las transacciones comerciales electrónicas, es que el consumidor se ve privado de la negociación a la hora de establecer el contrato. Sencillamente está obligado a aceptar las condiciones establecidas por el proveedor. Dichas condiciones son las que establecen en las CGC.

Conviene destacar, antes de continuar con el desarrollo de este apartado, la diferencia entre contrato a distancia:

*Todo contrato entre un proveedor y un consumidor sobre bienes o servicios celebrado en el marco de un sistema de ventas o de prestación de servicios a distancia organizado por el proveedor que, para dicho contrato, utiliza exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia hasta la celebración del contrato, incluida la celebración del propio contrato. (art. 2.1 Directiva 97/7/CE).*

y contrato celebrado por vía electrónica o contrato electrónico:

*Todo contrato en el que la oferta y la aceptación se transmiten por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados a una red de telecomunicaciones.*

En primer lugar, es necesario encuadrar el caso objeto de estudio, es decir, la contratación y reserva de habitaciones de hotel por internet, en el ordenamiento jurídico español. Aunque la compraventa, cuando la oferta y la aceptación se realizan utilizando un medio de comunicación a distancia, está contemplada en la Ley 47/2002 de 19 de Diciembre, de Ordenación del Comercio Minorista, en realidad, cuando se habla de ventas realizadas por internet, se debe acudir a la LCE.

### 3.4.2 CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

#### **Objeto:**

El presente documento tiene por finalidad regular las Condiciones Generales de la Contratación de los servicios de Reserva de habitaciones a través de la web del Hotel Valencia proporcionados por la empresa Hotel Enrique I S.L. con NIF: B15716327 y domicilio en Ctra. De Catabois, 390 · 15405 – Ferrol · Teléfono: 981 370 352 / Fax: 981 318 011. Los Términos "Usted" y "Usuario" se emplean aquí para referirse a todos los individuos que por cualquier razón accedan a [www.hotelvalenciaferrol.com](http://www.hotelvalenciaferrol.com) (en adelante, la web) o utilicen los servicios prestados en el portal.

La utilización de estos servicios, supondrá la aceptación plena y sin reservas, y la validez, de todas y cada uno de los Términos y/o Condiciones Generales, que se considerarán automáticamente incorporadas en el contrato que se suscriba con el Hotel Valencia, sin que sea necesaria su transcripción escrita en el mismo, recogidas en la última versión actualizada de estos Términos y/o Condiciones Generales.

#### **Servicios de consulta de disponibilidad**

Los servicios de consulta de disponibilidad en la web son meramente informativos, y tienen por finalidad únicamente ofrecer al usuario la posibilidad de consultar la disponibilidad de una habitación en el hotel.

En ningún caso se considerará firmado un acuerdo entre el usuario y el hotel, si no se llegan a introducir los datos de pago y se confirma la transacción.

El servicio de consulta de disponibilidad se llevará a cabo a través del sistema de reservas y consulta de disponibilidades autorizada, en unos servidores externos al Hotel Valencia, mediante la redirección que será oportunamente anunciada mediante un mensaje en código javascript, por lo que deberá disponer de dicha funcionalidad habilitada en su navegador.

#### **Servicios de reserva**

El servicio de reserva tiene por finalidad reservar una habitación del Hotel Valencia. La utilización de los servicios de reserva, supondrá la aceptación plena y sin reservas, de



todos y cada uno de los términos y condiciones generales, que se considerarán incorporadas de forma automática al contrato que se suscriba con el Hotel Valencia, de manera que no es necesario incluirlas de forma escrita, siendo accesibles desde la última versión de estas condiciones generales.

El proceso de reserva comienza con la aceptación de una consulta de disponibilidad, mediante la acción de “Reservar” del formulario de consulta de disponibilidad, que llevará al segundo paso en el que se deberán introducir los datos personales y bancarios del cliente para el cobro de los servicios.

Procedimiento de contratación: Al utilizar el servicio el usuario recibirá un mail de confirmación en el que se incluirá la confirmación de que su orden de compra se encuentra en proceso de confirmación. Una vez realizado el cargo correspondiente a su reserva, recibirá un mail confirmándole la misma, este mail le sirven como comprobante de su reserva.

Garantía: La reserva queda confirmada y garantizada desde el momento en que es validada la tarjeta de crédito.

Cancelaciones posteriores a las 12:00 horas del día de la entrada del cliente el hotel facturará 1 noches por gastos de cancelación.

Precios por habitación y noche: los precios sólo son válidos por escrito y durante el plazo que en ellos se indique. Cuando existan razones justificables, El Hotel Valencia se reserva el derecho de modificar estas tarifas sin previo aviso. Los precios válidos son únicamente los que se indiquen durante el proceso de reserva. A los precios se les aplica el IVA. En ningún momento se asegura que los precios anunciados en la página web del hotel en el apartado “Reservas”, estén actualizados, son meramente orientativos.

El usuario se compromete utilizar los servicios de manera acorde a la Ley, moral, buenas costumbres y orden público, así como con lo dispuesto en los presentes Términos y/o Condiciones Generales de contratación. En consecuencia, queda obligado a no utilizar los servicios, con fines o efectos ilícitos y/o contrarios a lo establecido en los presentes Términos y/o Condiciones Generales de contratación, lesivos de derechos y/o intereses de terceros o que, de cualquier forma, puedan dañar los servicios, Hotel Valencia y/o su imagen.

El Hotel Valencia podrá, para mayor agilidad y en beneficio de los usuarios, modificar unilateralmente, en cualquier momento y sin previo aviso, los servicios prestados, o las Condiciones de operatividad, técnicas y de uso de los servicios. Del mismo modo, los usuarios, con objeto de mejorar el servicio y establecer un óptimo nivel de calidad, objetivo último de Hotel Valencia, podrán sugerir aquellas modificaciones que ellos estimen útiles, poniéndose en contacto con los responsables de la página a través de la dirección de correo electrónico: [info@hotelvalenciaferrol.com](mailto:info@hotelvalenciaferrol.com)

#### **Uso correcto de los contenidos de la Web Site por el Usuario.**

El HOTEL VALENCIA declara que los derechos de propiedad industrial (Marcas, Nombres comerciales, etc.) que aparecen en la web son de su propiedad y/o se encuentran legítimamente explotados en virtud de acuerdos o licencias de uso, encontrándose debidamente protegidos por la Normativa existente sobre Propiedad Industrial. El Usuario se obliga a usar la web de forma diligente, correcta y lícita y, en particular, se compromete a abstenerse de:

Suprimir, eludir o manipular el "copyright", marcas y demás datos identificativos de los derechos de HOTEL VALENCIA o de sus titulares incorporados a los contenidos y/o productos comercializados desde la web del HOTEL VALENCIA, así como los dispositivos técnicos de protección, las huellas digitales o cualesquiera mecanismos de información que pudieren contener los mismos.

Emplear los contenidos y, en particular, la información de HOTEL VALENCIA obtenida a través de la web para remitir publicidad, comunicaciones con fines de venta directa o con cualquier otra clase de finalidad comercial, mensajes no solicitados dirigidos a una pluralidad de personas.

Reproducir o copiar, distribuir, permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, transformar o modificar los contenidos, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido.

En general, utilizar los contenidos de forma, con fines o efectos contrarios a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público. El HOTEL

VALENCIA no concede ninguna licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad industrial e intelectual o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con su web.

### **Modificación de los Términos y Condiciones**

El Hotel Valencia se reserva el derecho a modificar cualquiera de las partes incluidas en las condiciones generales de la contratación, sin previo aviso.

### **Ley aplicable**

Estos Términos y/o Condiciones Generales de contratación se rigen por la Ley Española. El Hotel Valencia y los usuarios, para la resolución de cualquier controversia que pudiera surgir, con respecto a su validez, ejecución, cumplimiento o resolución, total o parcial, se someten, con renuncia expresa a su fuero propio o a cualquier otro que, en su caso, pudiera corresponderles, a la competencia de los Juzgados y Tribunales de Ferrol (La Coruña). Constituye este contrato la expresión completa e íntegra del acuerdo entre el Hotel Valencia y el usuario, y sustituye todos los anteriores pactos, compromisos, manifestaciones o acuerdos, tanto escritos como orales, que hayan existido previamente entre ambos.

### **Idioma**

El Hotel Valencia utilizará el idioma Español para cualquier documento y/o comunicación con el usuario, así como en todos los procedimientos que sean aplicables en caso de discrepancias o resoluciones judiciales.

## **3.5 OBLIGACIONES POSTERIORES A LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO**

Además de las obligaciones previas a la celebración del contrato, que van más bien en la línea de informar al contratante sobre los derechos y obligaciones que le asisten, se debe cumplir con una serie de obligaciones posteriores a dicha celebración y que al ser por medio de una página web se corresponden con las siguientes:

- Envío de acuse de recibo en el plazo de 24 horas posteriores a la suscripción del contrato o confirmación que se ha recibido la aceptación de la oferta realizada. En este caso, esta confirmación se debe poder archivar.
- Amparo del derecho de desistimiento del contratante.

Así pues, se recomienda al hotel que disponga de un mecanismo de envío de la confirmación al cliente, que ya está proporcionado por el propio sistema de reservas y que consiste en el envío inmediato de un mail de confirmación con la copia del contrato que se ha establecido a través del resguardo de la reserva. Además, el sistema también implementa un mecanismo de confirmación almacenable por el usuario, que cuando realiza la reserva, en el momento de finalización, recibe impreso por pantalla el resguardo de la reserva, que además puede ser exportado a un pdf o copiado directamente de la web, por el contratante.

### **Desistimiento:**

La (Ley 7/1996 de Ordenación de Comercio Minorista 1996) en adelante LOCM, establece en los Artículos 44, 45 que si se cumplen deberes del art. 47 LOCM, se debe conceder un plazo de 7 días hábiles desde recepción de la prestación por destinatario. Si no se cumplen deberes del art. 47 LOCM se debe dar un plazo de 3 meses desde entrega del producto al destinatario o si se cumplen deberes del art. 47 en el plazo anterior, 7 días hábiles desde la recepción de la información por el destinatario.

Sin embargo, el derecho de desistimiento debe concederse en la medida en que sea posible. Ya que el servicio ofertado por el hotel, de disfrute de habitaciones no es posible ser devuelto en caso de insatisfacción por el cliente, el hotel no necesita proporcionar ese desistimiento.

## **3.6 COMUNICACIONES COMERCIALES**

Las comunicaciones comerciales están reguladas en el Título III de la (Ley 34/2002 de comercio electrónico 2002), en el que en su Artículo 20 establece:

*Las comunicaciones comerciales realizadas por vía electrónica deberán ser claramente identificables como tales y la persona física o jurídica en nombre de la cual se realizan también deberá ser claramente identificable.*

Es decir, que el hotel deberá incluir en cada una de las comunicaciones comerciales que realice, los datos de contacto y de identificación de la empresa Hotel Enrique I S.L.

Además añade:

*En el caso en el que tengan lugar a través de correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente incluirán al comienzo del mensaje la palabra «publicidad» o la abreviatura «publi»*

Por lo que se recomienda que se cree una plantilla para los correos electrónicos y es su caso si se utilizaran los SMS, para que se incluyera esta información, es decir la palabra “PUBLI” al comienzo del mensaje y en el asunto, así como los datos identificativos al final del mensaje.

El Artículo 21.1 establece:

*Queda prohibido el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente que previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas por los destinatarios de las mismas.*

Hecho que ya quedó garantizado en el momento de recabar los datos de los clientes, que serán los únicos que podrán recibir comunicaciones comerciales del hotel. En el apartado correspondiente a la protección de datos, en la clausula informativa a la hora de recoger los datos de los clientes, que se incluye en el documento de seguridad del hotel en la **Clausula 1: Información a clientes sobre el tratamiento de sus datos**

Así mismo, el hotel podría realizar comunicaciones comerciales para ofertar por ejemplo promociones y descuentos en sus habitaciones, en virtud del Artículo 21.2:

*Lo dispuesto en el apartado anterior no será de aplicación cuando exista una relación contractual previa, siempre que el prestador hubiera obtenido de forma lícita los datos de contacto del destinatario y los empleara para el envío de comunicaciones*

*comerciales referentes a productos o servicios de su propia empresa que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente.*

Ya que la relación contractual que une al hotel con sus clientes es respecto de la reserva de habitaciones.

Por último, el hotel deberá proporcionar un mecanismo gratuito para revocar el consentimiento de envío de comunicaciones comerciales, que podría consistir por ejemplo en el envío de un mail a la dirección [info@hotelvalenciaferrol.com](mailto:info@hotelvalenciaferrol.com).

## **Análisis de la Ley de Firma Electrónica**

## 4 FIRMA ELECTRÓNICA

El Hotel Valencia se ha interesado por las aplicaciones prácticas de la Firma Electrónica en su gestión diaria. En primer lugar, conviene definir el concepto de Firma Electrónica y sus tipos, para poder entender con mayor claridad las aplicaciones de la misma.

La (Ley 59/2003 de firma electrónica 2003) en su Artículo 3.1, define la Firma Electrónica como:

*El conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.*

Por otro lado distingue tres tipos de firma electrónica: simple, avanzada y reconocida.

- **La firma electrónica simple** es el conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados a ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.
- **La firma electrónica avanzada** es aquella que además de permitir identificar al firmante, permite detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control.
- **La firma electrónica reconocida** es aquella que además de ser avanzada, ha sido expedida por un Proveedor de Servicios de Certificación reconocido.

Las funciones principales de la Firma electrónica son:

- Identificación de las partes: garantizar que los intervinientes son quien dicen ser.
- Autenticación del contenido: el contenido del mensaje es el mismo que pusieron las partes intervinientes.
- Integridad del contenido: el mensaje no ha sido modificado en el proceso de transmisión.
- Confidencialidad: el contenido del mensaje debe ser secreto entre las partes.



- No repudio: se tiene que poder garantizar que ninguna de las partes niegue haber enviado el mensaje.

Sin embargo, no todos los tipos de firma electrónica proporcionan esas funcionalidades, siendo la firma electrónica avanzada la que garantiza todas ellas.

Así mismo, conviene destacar que el Artículo 3.4 de (Ley 59/2003 de firma electrónica 2003), reconoce unas atribuciones especiales a la **firma electrónica reconocida**:

*La firma electrónica reconocida tendrá respecto de los datos consignados en forma electrónica el mismo valor que la firma manuscrita en relación con los consignados en papel.*

La (Ley 34/2002 de comercio electrónico 2002) en su Artículo 7, reconoce la firma electrónica en las personas jurídicas, concediéndole además las siguientes atribuciones:

- Acreditar la identidad de las personas jurídicas.
- Representación de la persona jurídica en el sentido mercantil y civil.
- Obligar a la persona jurídica dentro del tráfico ordinario propio de su figura.

Así pues, se recomienda al Hotel Valencia que solicite la creación de una firma electrónica avanzada para la persona jurídica que lo representa, Hotel Enrique I S.L.

#### 4.1 OBTENCIÓN DE LA FIRMA ELECTRÓNICA

El hotel, puede generar la firma electrónica de diferentes formas en función del tipo de firma. Así, el mismo, utilizando las herramientas apropiadas, podría convertirse en una entidad de certificación y generar un certificado que le permita crear una firma electrónica avanzada. Sin embargo, uno de los principales alicientes de la firma, que sería que la confianza mutua entre las partes intervinientes, se vería seriamente comprometida, pues el cliente vería como es el propio Hotel Valencia el que certifica que es el Hotel Valencia.

Otra forma de obtener una firma electrónica avanzada, es solicitando la firma electrónica para la persona jurídica del Hotel Valencia, en este caso Hotel Enrique I S.L., a un Proveedor de Servicios de Certificación o PSC.

Existen diferentes entidades de certificación que emiten certificados de seguridad para personas, para empresas, para colectivos, para colegios profesionales, para universidades o para entes públicos. Entre otros tenemos los siguientes prestadores:

- ANCERT (Agencia Notarial de Certificación)
- ANF AC
- Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana (ACCV)
- Banesto CA
- Camerfirma
- CATCert
- CERES (Fábrica Nacional de Moneda y Timbre)
- CICCIP
- Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil
- Firmaprofesional S.A.,
- Izempe SA
- Telefónica Empresas

Hay que diferenciar entre PSC que tienen el **reconocimiento jurídico** y PSC que tienen el **reconocimiento público**. Los primeros son aquellos que cumplen los requisitos exigidos en la (Ley 34/2002 de comercio electrónico 2002) para las entidades de certificación reconocidas y por tanto, proporcionan certificados con validez jurídica, como se comentará posteriormente. Los segundos son PSC que tienen un prestigio en internet y por tanto aun no expidiendo certificados que pudieran servir como firmas válidas en un juzgado, les proporcionan mayor credibilidad para con el cliente final, que saben de la existencia de esas entidades.

Ejemplos de entidades de expedición de certificados muy conocidos en internet son:

- Thawte
- VeriSign
- GoDaddy

Así pues se puede obtener el certificado de dos formas distintas:

- Obtener un certificado de un PSC no reconocido pero con contrastada fama en internet como entidad de certificación. Lo que confiere una profesionalidad en las transacciones electrónicas.
- Obtener un certificado electrónico de un PSC reconocido, lo que le proporciona una imagen tal vez menos conocida en internet, pero desde luego, totalmente válida a nivel jurídico.

La recomendación que se da al hotel es que se debe estudiar el conjunto de funcionalidades que se desean abordar de los proporcionados por la firma electrónica avanzada para poder decidir si se escoge una forma, otra o una combinación de varias, emitiendo certificados de un tipo para unas operaciones y de otro tipo para las demás.

A continuación se estudian cada una de las funcionalidades para poder emitir un juicio razonado.

## 4.2 CIFRADO DE LAS COMUNICACIONES CON SSL

SSL (Secured Socket Layer), es un protocolo de seguridad que permite establecer un canal de comunicación seguro entre el emisor y el receptor, que en el caso de una contratación electrónica, serían el Hotel Valencia y el cliente.

El hotel dispone de una página web que actualmente es de tipo dinámica conversacional, pero que en el futuro está pensado convertirse en dinámica contractual, siendo conveniente realizar este tipo de transacciones de una forma segura.

Cualquiera de los tipos de firma electrónica avanzada o reconocida, pueden proporcionar este servicio, en combinación con las herramientas de cifrado apropiadas.

Cuando el protocolo utilizado para la comunicación es el HTTP con SSL, se habla de HTTPS, por lo que el hotel podrá permitir a los clientes que realicen conexiones a su página mediante el protocolo HTTPS, de manera que serán encriptadas y seguras.

La idea principal de https es la de crear un canal seguro sobre una red insegura. Esto proporciona una protección razonable contra ataques, siempre que se empleen métodos de cifrado adecuados y que el certificado del servidor sea verificado y resulte de confianza.

La opción recomendada para el Hotel Valencia en este caso es el usar un certificado expedido por una entidad especializada en internet y no tanto en una PSC reconocido, ya que la seguridad del certificado para encriptar será exactamente la misma, pero los clientes se encontrarán más seguros con una entidad que conocen como Thawte o VeriSign.

### 4.3 FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

El Hotel podría emitir facturas a otras empresas que hagan por ejemplo contrataciones masivas o incluso a la administración pública.

Una factura electrónica también llamada comprobante fiscal digital o e-factura, es un documento electrónico que cumple con los requisitos legal y reglamentariamente exigibles a las facturas tradicionales garantizando, entre otras cosas, la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido. La factura electrónica es, por tanto, la versión electrónica de las facturas tradicionales en soporte papel y debe ser funcional y legalmente equivalente a estas últimas.

En España, el reglamento de facturación se incluye en (Real Decreto 1496/2003 Reglamento de Facturación 2003)

Para que la factura electrónica sea válida, se debe firmar con una firma electrónica reconocida, es decir aquella cuyo certificado haya sido expedido por una entidad de certificación reconocida.

Para este caso, por tanto es obligado que el hotel disponga de un certificado reconocido.

### 4.4 FIRMA DE DOCUMENTOS

Como se dijo anteriormente, la firma electrónica reconocida, tiene la misma validez para con los documentos electrónicos que firme, que la firma manuscrita con los documentos en soporte físico en los que esté plasmada.

El hotel podría por ejemplo firmar determinados contratos con proveedores, con la administración pública, con otras empresas, etc. en formato electrónico, usando una firma electrónica reconocida.

Es por ello que en este caso también sería necesario el uso de una firma electrónica reconocida.

## 4.5 CIFRADO DE FICHEROS

Como se vio en el estudio del (RD 1720/2007 2007) con las transmisiones de datos personales por vía electrónica, existen una serie de restricciones de seguridad que se deben cumplir a la hora de comunicarse en internet.

Un ejemplo claro es el envío de e-mails cifrados. El (RD 1720/2007 2007) dice en el Artículo 104 que:

*Cuando, conforme al artículo 81.3 deban implantarse las medidas de seguridad de nivel alto, la transmisión de datos de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.*

Si bien hace referencia a que los datos transmitidos deben ser de nivel alto, puede resultar interesante implantar estas medidas de cifrado para hacer ininteligibles los mensajes al público potencial de la red.

Por ejemplo a la hora de comunicarse con las empresas encargadas del tratamiento de los datos, o en los envíos de información sensible para los intereses del Hotel.

Para realizar el cifrado, se puede optar por el uso de un mecanismo de desafío simple, o por cualquier otro mecanismo de cifrado disponible, sin embargo el más recomendable sigue siendo el mecanismo de cifrado asimétrico, como el de un certificado electrónico.

En este caso bastaría con un certificado simple, es decir que no sería necesario hacer uso de una entidad de certificación reconocida.

## 4.6 CONCLUSIONES

Por consiguiente, se recomienda al Hotel Valencia que solicite dos tipos de firmas electrónicas:

- Firma electrónica avanzada, que utilizará para la firma de contratos electrónicamente, facturación electrónica y en general para cualquier procedimiento electrónico que requiera una validez jurídica análoga a la prestada por una firma manuscrita.
- Firma electrónica expedida por una entidad de renombre en internet (Thawte, VeriSign) para generar el canal de comunicaciones seguro SSL y para el cifrado de los mails y en general de cualquier fichero.

#### 4.7 LA FIRMA ELECTRÓNICA SIMPLE

Aunque a veces puede pasar desapercibido que el uso de una contraseña de acceso supone una firma electrónica, en realidad, de la propia definición de firma electrónica, se desprende que un empleado del hotel al acceder a un servicio que requiera contraseña, está firmando electrónicamente la acción que se desprenda.

Así, al generar una reserva con el sistema correspondiente introduciendo la clave de acceso, el empleado correspondiente está firmando con una firma electrónica simple, la confirmación de la reserva.

Las implicaciones jurídicas de esa firma no trascienden más allá de la actividad interna de la empresa, pero para el propietario es una forma de saber que esa reserva fue realizada por ese usuario, o al menos en su nombre, puesto que por ser Firma Electrónica simple, no puede garantizar el no repudio.

## **Análisis de la Ley de Propiedad Intelectual**

## 5 LEY DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Como se dijo al comienzo de este documento, en el apartado correspondiente a la Protección de Datos, el Hotel cuenta con una serie de programas informáticos que asisten a los empleados en el desempeño de sus funciones. Algunos de estos programas son de uso generalizado, otros son específicos de la actividad hotelera y algunos, incluso, en un futuro, serán desarrollados a medida para el Hotel.

Todos esos programas informáticos están protegidos en España, por la (Ley 16/1993 de Propiedad Intelectual 1993) que posteriormente fue modificado por el (Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual 1996) en el que se incluían las exigencias de la (Directiva 96/9/CE sobre Protección Jurídica de BD 1996), sin embargo, desde el punto de vista del hotel, tan solo serán objeto de estudio en este capítulo, aquellos programas de ordenador creados por el hotel, o al menos creados en su nombre.

Los tipos de obra que contempla la LPI son:

- **Obran en colaboración:**

Las obras en colaboración son aquellas realizadas por varios autores, por su propia iniciativa y que desean participar de los derechos de autor en la medida que acuerden el conjunto de los autores. Así, deben estimar el grado de participación de cada uno en los derechos patrimoniales de propiedad intelectual, ya que los morales son inherentes a su condición de autores. En caso de que los autores no hayan previsto nada, se les aplicarán las normas del Código Civil respecto a la comunidad de bienes (artículos 392 y siguientes) y en consecuencia, en defecto de pacto expreso, se presume la igualdad de las participaciones en el bien común. En este sentido, el artículo 398 del Código Civil prevé que, "para la administración y mejor disfrute de la cosa común serán obligatorios los acuerdos de la mayoría de los partícipes", añadiendo que, "no habrá mayoría sino



cuando el acuerdo esté tomado por los partícipes que representen la mayor cantidad de los intereses que constituyan el objeto de la comunidad".

De los derechos morales, se derivan las siguientes limitaciones: para la modificación y publicación de la obra, es necesario el consentimiento de todos los autores, pero una vez publicada la obra no pueden rehusar su consentimiento para la explotación, a menos que exista una razón que lo justifique. Así mismo, los coautores podrán explotar por separado sus aportaciones a la obra, salvo que causen perjuicio a la explotación común.

- **Obra colectiva:**

Es la obra original que nace de la voluntad de una persona física o jurídica, que la edita y posteriormente divulga bajo su nombre y resultado de las aportaciones de otros, los cuales no pueden solicitar ningún tipo de derecho patrimonial, si bien, siempre conservarán su condición de autores y por tanto sus derechos morales.

La Ley atribuye el ejercicio de los derechos patrimoniales del autor a una persona natural o jurídica (la que edita y divulga bajo su nombre la obra creada por su iniciativa y coordinación), lo que no significa que le otorgue la condición de autor, pues AUTOR es siempre la persona física creadora y por ello esta conservará siempre los derechos morales sobre la obra aportada. La calificación de obra colectiva no puede quedar al arbitrio de las partes, deben cumplirse todas las condiciones que se especifican en la ley.

- **Obra compuesta:**

Se considera obra compuesta, aquella obra original que incorpora una obra preexistente, sin que colabore el autor de la segunda, aunque se conserven los derechos de autor que le correspondan. Así mismo, se necesita el consentimiento del autor de la obra preexistente.

- **Obra independiente:**

Son las obras de creación autónoma. Obviamente, los derechos de autor corresponden íntegramente al responsable de la misma.

En concreto, para el hotel, cabría distinguir dos clases de programas informáticos en función de la autoría:

- Software de uso general comprado bajo licencia: este tipo de programas informáticos son protegidos por medio de contratos de adhesión, en los que autor, establece una serie de condiciones generales en cuanto a su uso, durante un tiempo a menudo limitado y el cliente se adhiere a estas condiciones sin capacidad para modificarlas. Un ejemplo de este tipo de desarrollos serían los Sistemas Operativos de las máquinas, el software de mail, programa de gestión del hotel, etc...
- Software a medida: este tipo de software, ha sido desarrollado bajo la coordinación y motivada por la voluntad del propio hotel. Es este el tipo de programas que será estudiado a continuación.

## 5.1 PROTECCIÓN JURÍDICA DEL SW

El Hotel Valencia ha planteado una consulta sobre la futura remodelación de su página web corporativa y las implicaciones jurídicas de la misma.

El Hotel dispone de una página web dinámica conversacional, desde el punto de vista de la (Ley 34/2002 de comercio electrónico 2002), pero las comisiones del sistema de reservas actual son demasiado altas, por lo que están planteando rediseñar su web y convertirla en una página dinámica contractual con nuevas funcionalidades entre las que se incluye el motor de reservas que permitiría a los clientes contratar las habitaciones desde la propia página de la empresa.

En el futuro podrían plantearse nuevas funcionalidades, como la gestión de los clientes para prospecciones comerciales, pero de momento la modificación incluirá únicamente las reservas online.

El proyecto que tiene en mente el Hotel supone contratar<sup>3</sup> los servicios de una empresa especializada en el desarrollo de aplicaciones web, para que analice diseñe una aplicación web nueva que permita al hotel proporcionar el servicio de motor de reservas de habitaciones.

Debido a la dilatada experiencia de los responsables del hotel en la gestión de establecimientos hoteleros y a ciertas particularidades que quieren incluir en el producto

---

<sup>3</sup> Ya se verá en el capítulo correspondiente la asesoría legal para la contratación de la empresa.

contratado, desean tener garantías de que el software será genuino, único y en exclusiva, de manera que no puedan utilizar en el futuro, ni parte del proyecto ni el “know-how” adquirido para poder desarrollarlo. Por lo que el Hotel solicita asesoramiento para proteger el futuro software.

---

### 5.1.1 MARCO LEGAL

En España, los desarrollos de programas informáticos están amparados en la (Ley 16/1993 de Propiedad Intelectual 1993) que posteriormente fue modificado por el (Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual 1996) en el que se incluían las exigencias de la (Directiva 96/9/CE sobre Protección Jurídica de BD 1996)

Es decir, la protección jurídica del software que a menudo crea controversia sobre si podría ser objeto de la Ley de Protección Industrial bajo la figura de la Patente, está regulada oficialmente por la Ley de Propiedad Intelectual con las implicaciones que ello conlleva:

- **Plazo de protección:** es una de las razones por las que la protección del software está más próxima a la LPI que a la Ley de Patentes, ya que el tiempo de protección de las obras intelectuales es mayor que las industriales y de esta manera se permite que el creador de un programa (que tiene una alta carga de trabajo) pueda disfrutar de los rendimientos obtenidos de la explotación o incluso mejorarla.
- **Copias no autorizadas:** el tratamiento de los derechos de autor, parece ser el más adecuado para garantizar la seguridad de las copias no autorizadas.
- **Nacimiento de la protección de forma automática:** de manera que un programa de ordenador no necesita ninguna acción posterior para ser protegida. Desde el momento en que es plasmado en un soporte, está protegido por la LPI. El único problema se puede presentar a la hora de demostrar la autoría del mismo, debido a la facilidad de copia.
- **Pocas obligaciones para el titular:** el autor no tiene que hacer nada para que se le asignen los derechos de la LPI, tan solo en casos más particulares, como cesión de derechos, etc. deberá realizar algún tipo de acción.

Hay que tener en cuenta, además que la LPI considera que están protegidos junto con un programa de ordenador, todas aquellas versiones posteriores y derivados, así como la documentación preparatoria.

#### 5.1.1.1 DERECHOS:

La Ley de Protección Intelectual reconoce dos tipos de derechos a los autores: morales y patrimoniales. A continuación se estudiarán estos derecho en general para todos los programas de ordenador manejados en el hotel, tanto los desarrollados por terceros y sobre los que solo tiene licencia de uso como los desarrollados en nombre del hotel como la aplicación web de reservas.

#### **Derechos morales:**

Son inalienables e irrenunciables, por el simple hecho de haber producido el programa y perduran toda la vida.

*Corresponden al autor los siguientes derechos irrenunciables e inalienables:*

*1º Decidir si su obra ha de ser divulgada y en qué forma.*

*2º Determinar si tal divulgación ha de hacerse con su nombre, bajo seudónimo o signo, o anónimamente.*

*3º Exigir el reconocimiento de su condición de autor de la obra.*

*4º Exigir el respeto a la integridad de la obra e impedir cualquier deformación, modificación, alteración o atentado contra ella que suponga perjuicio a sus legítimos intereses o menoscabo a su reputación.*

*5º Modificar la obra respetando los derechos adquiridos por terceros y las exigencias de protección de bienes de interés cultural.*

*6º Retirar la obra del comercio, por cambio de sus convicciones intelectuales o morales, previa indemnización de daños y perjuicios a los titulares de derechos de explotación.*

*Si, posteriormente, el autor decide reemprender la explotación de su obra deberá ofrecer preferentemente los correspondientes derechos al anterior titular de los mismos y en condiciones razonablemente similares a las originarias.*

*7º Acceder al ejemplar único o raro de la obra, cuando se halle en poder de otro, a fin de ejercitar el derecho de divulgación o cualquier otro que le corresponda.*

### **Derechos patrimoniales:**

Son los derivados de la autoría del mismo y permiten la explotación del programa así como su cesión para la explotación.

*Corresponde al autor el ejercicio exclusivo de los derechos de explotación de su obra en cualquier forma y, en especial, los derechos de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación, que no podrán ser realizadas sin su autorización, salvo en los casos previstos en la presente Ley.*

Fuera de ello, la LPI no tipifica el contrato de licencia ni determina las obligaciones entre las partes, de manera que se debe redactar el contrato informático correspondiente que determine las obligaciones y derechos que unen a ambas partes.

En el Artículo 99 se detallan los derechos de explotación que corresponden al autor del programa de ordenador. En el caso del hotel, el único programa sobre el que podrá ejercer estos derechos patrimoniales será sobre la aplicación web que está mandando desarrollar y que se verán con detalle en el capítulo correspondiente.

Para el resto de aplicaciones sobre las que no tiene derechos patrimoniales, poseerá una serie de privilegios que son inherentes a la licencia de uso de los programa de ordenador. Así mismo, se entiende que cuando el hotel haga ejercicio de su derecho de autorizar el uso de la aplicación web de reservas a un tercero, lo hará de forma no exclusiva e intransferible, por lo que no se le permitirá a ese tercero, comerciar con él, además de entenderse que no será el único que pueda utilizarlo y en todo caso no tendrá la capacidad de exigirlo.

Sin embargo, existen una serie de limitaciones a los derechos de explotación de un programa de ordenador, como se indica en el Artículo 100 del citado (Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual 1996):

*1. No necesitarán autorización del titular, salvo disposición contractual en contrario, la reproducción o transformación de un programa de ordenador incluida la corrección de errores, cuando dichos actos sean necesarios para la utilización del mismo por parte del usuario legítimo, con arreglo a su finalidad propuesta.*

Por ejemplo, en el caso de que el hotel cediera los derechos de uso a una empresa u hotel, ésta podría modificar el programa para arreglar los errores que éste pudiera tener.

Del mismo modo, para los programas adquiridos bajo licencia de uso, debería revisarse el contrato correspondiente en busca de una cláusula específica, si bien, dado que el hotel no dispone de equipo de desarrollo propio, no se planteará a priori la modificación, ni siquiera para la corrección de los programas licenciados, por ejemplo, corregir el Linux Suse Enterprise 6.0

*2. La realización de una copia de seguridad por parte de quien tiene derecho a utilizar el programa no podrá impedirse por contrato en cuanto resulte necesaria para dicha utilización.*

En este caso, si el hotel quisiera permitir el uso de la aplicación a otro hotel, no podría prohibir por contrato que el hotel al que le permite el uso copie la aplicación en un soporte de manera que pueda por ejemplo proceder a su instalación, siempre y cuando sea imprescindible. Sin embargo, al tratarse de una aplicación web, se podría realizar un contrato por servicio y permitir el uso de la aplicación en remoto, sin que el hotel de destino tuviera que copiar el software.

En cuanto a los programas que el hotel dispone registrados bajo licencia, queda claro que podrá copiarlos siempre y cuando sea para su legítimo uso, por ejemplo, para instalarlos en los diferentes ordenadores.

*3. El usuario legítimo de la copia de un programa estará facultado para observar, estudiar o verificar su funcionamiento, sin autorización previa del titular, con el fin de determinar las ideas y principios implícitos en cualquier elemento del programa, siempre que lo haga durante cualquiera de las operaciones de carga, visualización, ejecución, transmisión o almacenamiento del programa que tiene derecho a hacer.*

En virtud de este apartado, el hotel al que se permitiese el uso, podría estudiar el comportamiento de la aplicación del hotel, mediante pruebas exhaustivas, sin que eso supusiera una violación de los derechos del autor.

En cuanto a los programas que tiene registrados bajo licencia, el hotel, o cualquiera de sus empleados, podrá realizar las pruebas que considere oportunas con el fin de desentrañar los aspectos que quisiera aclarar respecto de su funcionamiento.

Este apartado es explícito en cuanto a las formas de hacerlo, para prohibir la ingeniería inversa.

*4. El autor, salvo pacto en contrario, no podrá oponerse a que el cesionario titular de derechos de explotación realice o autorice la realización de versiones sucesivas de su programa ni de programas derivados del mismo.*

En el caso de la aplicación de reservas del hotel que será desarrollada y de la cual, el hotel será el autor, deberá incluir un apartado explícito en el que se determine si se permite al titular de los derechos, el crear versiones futuras, si bien, se recomienda que dado que se ofrecerá como servicio, se ponga una cláusula que lo impida.

En cuanto a los programas que tiene registrados bajo licencia el hotel, dado que se trata de programas de uso extendido, se remite al hotel al contrato de licencia, si bien parece lógico que se prohíba cualquier tipo de versionado.

*No será necesaria la autorización del titular del derecho cuando la reproducción del código y la traducción de su forma en el sentido de los párrafos a y b del artículo 99 de la presente Ley, sea indispensable para obtener la información necesaria para la interoperabilidad de un programa creado de forma independiente con otros programas, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:*

*a) Que tales actos sean realizados por el usuario legítimo o por cualquier otra persona facultada para utilizar una copia del programa, o, en su nombre, por parte de una persona debidamente autorizada.*

*b) Que la información necesaria para conseguir la interoperabilidad no haya sido puesta previamente y de manera fácil y rápida, a disposición de las personas a que se refiere el párrafo anterior.*

*c) Que dichos actos se limiten a aquellas partes del programa original que resulten necesarias para conseguir la interoperabilidad.*

En esta apartado se regulan los problemas que pudieran surgir en el caso de que al intentar integrar una de las aplicaciones en el sistema de la empresa, no fuera posible de una manera fácil, siguiendo los manuales provistos por el autor.

En el caso del hotel, no se contempla como un caso posible, ya que la aplicación web desarrollada en nombre del hotel será ofrecida como servicio y la única interoperabilidad que habrá será mediante un navegador web, mientras que las aplicaciones registradas bajo licencia deberán comprobarse uno a uno en los correspondientes contratos de licencia.

A continuación se detallan los derechos y demás aspectos más particulares, que solo conciernen al caso de la aplicación sobre la que el hotel dispondrá de derechos de propiedad intelectual en calidad de autor. El resto, de aplicaciones se estudiarán de nuevo en el apartado correspondiente a la **Contratación informática**

---

### 5.1.2 PROTECCIÓN DE LA APLICACIÓN WEB DEL HOTEL

El hotel ha mandado desarrollar el SW de gestión de reservas y la página del hotel, que según el Artículo 96 incluido en el Título VII del (Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual 1996), es objeto de la Ley de propiedad intelectual, tanto el código de la aplicación como la documentación preparatoria, los manuales de uso y la documentación técnica:

*A los mismos efectos, la expresión programas de ordenador comprenderá también su documentación preparatoria. La documentación técnica y los manuales de uso de un programa gozarán de la misma protección que este Título dispensa a los programas de ordenador.*

Además según el Artículo 3 del citado RD se extiende la protección anterior a las versiones posteriores de la aplicación.



Dentro del conjunto de tipos de obras según su autor (individuales, colectivas, colaborativas, ...) se correspondería con la definición de obra colectiva recogida en el Artículo 8 del (Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual 1996):

*Se considerará obra colectiva la creada por la iniciativa y bajo la coordinación de una persona natural o jurídica que la edita y divulga bajo su nombre y está constituida por la reunión de aportaciones de diferentes autores cuya contribución personal se funde en una creación única y autónoma, para la cual haya sido concebida sin que sea posible atribuir separadamente a cualquiera de ellos un derecho sobre el conjunto de la obra realizada.*

*Salvo pacto en contrario, los derechos sobre la obra colectiva corresponderán a la persona que la edite y divulgue bajo su nombre.*

Así pues, se recomienda al Hotel que incluya una cláusula en los términos del contrato en los que especifique que los derechos del programa informático recaerán, única y exclusivamente, sobre la empresa Hotel Enrique I S.L. por ser la encargada de editar y publicar la obra que constituye la aplicación web del hotel con el motor de reservas. En este sentido es importante incluir en la cláusula las palabras “EN EXCLUSIVA” para que no lleve a malentendidos.

Aún así, el Artículo 97.2 es muy explícito en el sentido de la autoría de los programas de ordenador:

*Cuando se trate de una obra colectiva tendrá la consideración de autor, salvo pacto en contrario, la persona natural o jurídica que la edite y divulgue bajo su nombre.*

Es decir que los trabajadores de la empresa encargada de desarrollar el software, serán un mero instrumento en la creación de la obra objeto de propiedad intelectual, en este caso la aplicación web de reservas del hotel. Ninguno de ellos, según el Artículo 97.4, tendrá derechos de explotación, salvo pacto contrario, pero dado que el hotel ha sido explícito en la redacción del contrato, no existe esa posibilidad, de manera que los derechos de explotación recaen sobre el propio Hotel.

#### **Duración de los derechos de explotación:**

La duración de los derechos de explotación la fija la (Ley 16/1993 de Propiedad Intelectual 1993) con carácter general, para las personas naturales con toda la vida del autor y 70 años después de su muerte o declaración de fallecimiento, sin embargo, para los programas de ordenador, se fijan según lo descrito en el Artículo 98.2 del (Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual 1996):

*Cuando el autor sea una persona jurídica la duración de los derechos a que se refiere el párrafo anterior será de setenta años, computados desde el día 1 de enero del año siguiente al de la divulgación lícita del programa o al de su creación si no se hubiera divulgado.*

### **Contenido de los derechos de explotación**

Existen una serie de derechos que, como se dijo anteriormente, se le atribuyen al Hotel respecto a la aplicación web de reservas del hotel que será en virtud de su condición de autor reconocido de la obra y que le confieren el **total derecho de realizar y de autorizar** lo siguiente:

*a) La reproducción total o parcial, incluso para uso personal, de un programa de ordenador, por cualquier medio y bajo cualquier forma, ya fuere permanente o transitoria. Cuando la carga, presentación, ejecución, transmisión o almacenamiento de un programa necesiten tal reproducción deberá disponerse de autorización para ello, que otorgará el titular del derecho.*

*b) La traducción, adaptación, arreglo o cualquier otra transformación de un programa de ordenador y la reproducción de los resultados de tales actos, sin perjuicio de los derechos de la persona que transforme el programa de ordenador.*

*c) Cualquier forma de distribución pública incluido el alquiler del programa de ordenador original o de sus copias.*

## 5.2 PROTECCIÓN JURIDICA DE LAS BASES DE DATOS

Para que la aplicación web de reservas que será desarrollada por el hotel pueda funcionar, es necesario el diseño e implementación de una base de datos relacional que permita almacenar la información que la aplicación debe gestionar.

Si bien es cierto que este tipo de aplicaciones suelen tener una base de datos con diseño muy similar, el hotel, que como se ha dicho dispone de una amplia experiencia en el sector hotelero, ha decidido proteger el diseño de la base de datos.

Las Bases de Datos suponen un capítulo especial en la protección de los derechos de propiedad intelectual en cuanto a un derecho que les asiste por su simple naturaleza: el derecho sui-generis.

---

### 5.2.1 MARCO LEGAL

Las bases de datos se rigen por las mismas leyes y decretos que el software por lo que atienden al (Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual 1996), que regula la propiedad intelectual y en su Libro II habla del derecho sui-generis de las bases de dato y en algunos artículos habla sobre los derechos de explotación, etc.

Las bases de datos presentan algunas peculiaridades en cuanto a su protección, debido a que existen tres figuras en el proceso de explotación:

- El propietario de los datos: que es el que tiene los derechos sobre los datos contenidos en la base de datos.
- El autor del diseño de la base de datos: que es el que ha construido la base de datos. No deja de ser una obra intelectual original, aún siendo un esquema que pudiera considerarse común para el mismo tipo de negocio, siempre tiene sus peculiaridades.
- El encargado de la distribución de la base de datos: que es quien se encarga de comunicar al creador de la base de datos con el consumidor de los servicios de almacenamiento y búsqueda proporcionados por este tipo de sistemas.

Así mismo existen diferentes tipos de bases de datos en función del modelo de explotación que se lleve a cabo, así existen:

- Bases de datos on-line: cuando se deben consultar remotamente a través de sistemas de red. En este tipo de sistemas se suele calcular el coste del servicio en función del número de consultas.
- Bases de datos autónomas: cuando se instalan en los propios sistemas del consumidor de los datos y puede hacer todas las consultas que desee.

---

### 5.2.2 APLICACIÓN AL HOTEL

En el caso del hotel, el propietario de los datos y el autor de la base de datos serán la misma persona jurídica, el Hotel. Ya que aunque el autor material que se encargará de plasmar técnicamente el diseño de la base de datos será la empresa encargada de la creación de la aplicación web de reservas, el responsable de proporcionar el conocimiento para desarrollarla es el hotel. En este caso la protección de bases de datos es similar a la protección del Software y como se dijo anteriormente se encuentran reguladas por la Ley de Propiedad Intelectual.

En cuanto al tipo de base de datos, la base de datos del hotel es autónoma, ya que el desarrollador instalará en el sistema del hotel un sistema gestor de bases de datos que quedará a criterio del desarrollador. En caso de que este sistema gestor, estuviera registrado bajo una licencia, debería estudiarse como otro programa de ordenador más de la empresa.

A continuación se analizarán las obligaciones de cada una de las partes que intervienen en el proceso de explotación:

- Creador: se centrarán en dos, por un lado la obligación de mantener y actualizar la base de datos, de manera que se mantenga viva y cumpliendo los requisitos de accesibilidad y manejo. Para ello podrá fijar los costes que estime oportunos. Por otro lado garantizar la exclusividad al distribuidor de manera que no le hará la competencia.
- Distribuidor: por un lado la distribución de la base de datos en las mejores condiciones y por otro lado pagar el precio que pacte con el creador, mediante contrato.

Dado que en este caso el creador y el distribuidor serán la misma persona jurídica, todas las obligaciones anteriores se centrarán en la empresa creadora de la base de datos y la aplicación informática, que a efectos jurídicos sería el Hotel, ya que es el verdadero propietario de los derechos de explotación de la base de datos.

Existe una última relación en el proceso, que sería la mantenida entre el distribuidor y el consumidor, que para el caso de uso de la aplicación en el sistema de reservas del hotel Valencia, el usuario sería el propio Hotel. Para el caso de que el hotel explotara en un futuro la aplicación web de reservas para otros hoteles, serían esos hoteles los usuarios finales.

En el caso de uso de la aplicación de reservas en el Hotel Valencia, sería una base de datos autónoma, en la que el creador, distribuidor y consumidor con el propio Hotel Valencia representados por la persona jurídica de Hotel Enrique I S.L.

En ese caso las obligaciones de las partes serían:

- Distribuidor: se compromete a entregar la base de datos y los programas necesarios para el acceso y recuperación de la información y de otro lado la puesta a disposición del usuario de las actualizaciones de la propia base en el tiempo y condiciones pactados en el contrato.
- Consumidor: se compromete a pagar el precio pactado y a devolver al término de uso de la base de datos todos los manuales, datos, programas y soportes que hubiera recibido para su uso.

Además de las obligaciones comunes del distribuidor de proporcionar asistencia técnica.

En el caso de que el Hotel Valencia decidiera explotar el uso de la base de datos para que otros hoteles la usaran, el creador y distribuidor sería el Hotel Valencia, el consumidor sería el hotel correspondiente y el tipo de base de datos sería “on-line”, ya que el servicio se ofertaría en esa modalidad.

En este caso las obligaciones de cada una de las partes serían:

- Distribuidor (Hotel Enrique I S.L.): poner los medios necesarios tanto de soportes como de comunicaciones para garantizar que el usuario pueda acceder a

la base de datos y de una forma adecuada, es decir en un tiempo estipulado como razonable.

- Consumidor: se compromete a pagar el precio pactado y a usar los datos para el fin que se establezca.

En este sentido hay que destacar que se recomienda al hotel que cuando se redacte el contrato de explotación de la base de datos, se fijen unas cláusulas que determinan claramente la finalidad de los accesos a datos y en su caso los límites mensuales, diarios o incluso por minuto que fueran necesarios, para evitar el mal uso de la misma.

Además, para proteger la inversión del Hotel Valencia, se puede utilizar el derecho sui-generis de bases de datos. El artículo 133.1 de la LPI establece lo siguiente:

*"El derecho sui generis sobre una base de datos protege la inversión sustancial, evaluada cualitativa o cuantitativamente, que realiza su fabricante ya sea de medios financieros, empleo de tiempo, esfuerzo, energía u otros de similar naturaleza, para la obtención, verificación o presentación de su contenido".*

Es por ello que se define el derecho sui-generis de bases de datos para evitar las extracciones ilegales de bases de datos. Así por ejemplo en el caso de la explotación de la base de datos por parte del Hotel Valencia como base de datos on-line, para que otros hoteles la pudieran consultar, se podría dar el caso de que un hotel utilizara el sistema de bases de datos para proporcionar a su vez un servicio de motor de reservas a otros hoteles, sin consentimiento del Hotel Valencia y en su nombre, de la persona jurídica que lo representa, Hotel Enrique I S.L.

## **Análisis de la contratación informática**

## 6 CONTRATACIÓN INFORMÁTICA

Por contratación informática se entiende a contratación de bienes o servicios informáticos. Como se dijo en los capítulos anteriores, el hotel contrató el desarrollo de una aplicación web que permitiera gestionar las reservas sin necesidad de un motor externo. Esta contratación es una “contratación informática”. Sin embargo, no es la única forma de contratación informática en el hotel.

También se incluye dentro de la contratación informática el acuerdo que une al Hotel con el vendedor de los productos informáticos que haya adquirido, tanto software como hardware, así como el alquiler del espacio en el servidor web, o hosting que permite poner la página del hotel en la red.

Así pues, el hotel está involucrado en numerosos contratos informáticos, por lo que deberá ser asesorado en materia de contratación informática para conocer los deberes y derechos que le asisten en cada caso.

Por bienes informáticos se entiende, todos los elementos de un ordenador y de su software, mientras que por servicio informático se entiende, todos aquellos que servicios que sirvan de apoyo a la actividad informática.

En los ejemplos anteriores se ve claramente que ejemplos de bienes informáticos serían: la aplicación web de reservas del hotel que se está desarrollando, los sistemas operativos de los ordenadores del hotel, el software de gestión de mail, el ratón, el teclado, etc...

En cuanto a servicios informáticos, se encuentran: el hosting y el servicio de creación de la aplicación de reservas online, entre otros.

### 6.1 MARCO LEGAL

En principio, los contratos informáticos se rigen por los mismos principios que el resto de contratos, sin embargo la contratación de bienes informáticos y la prestación de



servicios, no presentan una uniformidad que permita enmarcarlas en alguno de los contratos existentes en el ordenamiento jurídico.

Sin embargo, los contratos informáticos encuentran su referente en el Código Civil, que en su Artículo 1254 establece la definición de Contrato:

*El contrato existe desde que una o varias personas consienten en obligarse, respecto de otra u otras, a dar alguna cosa o prestar algún servicio.*

Y en general todos los artículos del Título II del Código Civil, que facilitan el conocimiento de lo que puede ser una noción de contrato internacional.

Sin embargo, como se ha dicho anteriormente, no existe legislación propia que regule los contratos informáticos más allá del Código Civil y de la Ley de Propiedad Intelectual, en la que se regulan ciertos aspectos de la protección jurídica del software y de las bases de datos, en específico, como ya se vio en los temas correspondientes.

## 6.2 TIPOS DE CONTRATOS INFORMÁTICOS GESTIONADOS EN EL HOTEL

Los contratos informáticos se clasifican atendiendo a diferentes factores, existiendo dos principales elementos de agrupación: el objeto y el negocio jurídico.

Por el objeto se distinguen:

- **Contratos de software:** distinguiendo entre los contratos que se realicen de forma particularizada, como podría ser el caso de la aplicación de reservas para el hotel, de los contratos de adhesión de los diferentes productos comprados por el hotel.
- **Contratos de hardware:** todos los equipos comprados por el hotel, como ordenadores, ratones, monitores, teclados, impresoras, etc.
- **Contratos de llave en mano:** sería probablemente el que mejor encajaría en el contrato de la aplicación informática de gestión de reservas del hotel, ya que se le podría pedir a la empresa que lo desarrolle que lo implemente, instale,

configure y que proporciones la formación adecuada a los empleados del hotel, así como asegure el mantenimiento.

- **Contratos de servicios auxiliares:** como podría ser el caso de que el hotel contratara los servicios de mantenimiento informático a una empresa especializada.

Por el negocio jurídico, que se diferencian innumerables tipos, siendo los más representativos desde el punto de vista del hotel:

- **Compra-venta:** se produce cuando el proveedor del servicio se obliga a entregar un bien o un servicio informático, y el comprador se obliga por su parte a pagar un cierto precio acordado de antemano.
- **De alquiler o arrendamiento “leasing” de hardware”:** el arrendamiento sobre los bienes informáticos es un arrendamiento tipo de los regulados en el Código Civil, caracterizado porque el proveedor permite al usuario el disfrute de un bien informático, durante un precio determinado y a un precio. Si en este tipo de contratos se da la opción de compra, nos hallaríamos ante otro tipo contractual.
- **Mantenimiento:** puede ser tanto de equipos como de programas, o incluso, mantenimiento integral en el que se puede incluir un servicio de formación, asesoramiento o consulta.
- **Licencia de uso:** es el contrato en virtud del cual el titular de los derechos de explotación de un programa de ordenador autoriza a otro a utilizar el programa, de manera que el .
- **“Escrow”:** son aquellos que tienen por objeto garantizar al usuario el acceso a un programa fuente en el caso que desaparezca la empresa titular de los derechos de propiedad intelectual.

Así pues, en el hotel, se distinguen los siguientes tipos de contratos:

### **Contratos de Adhesión:**

Son los contratos en los que se incluye el software de uso extendido. Este tipo de contratos se caracterizan por que una de las partes, en este caso el desarrollador del programa en cuestión, fija las cláusulas del contrato y la otra, en este caso la entidad Hotel Enrique I S.L., se adhiere a las mismas. La contratación en estos casos es, por

tanto, a menudo, abusiva, pues se produce en un contexto de desventaja de una de las partes implicadas, frente a la otra, que pone sus condiciones. Algunas de estas condiciones pueden llegar a ser abusivas, son lo que se denominan cláusulas “oscuras” por no estar del todo claras.

Se debe realizar un análisis detallado de cada uno de los contratos adquiridos por el hotel con los respectivos distribuidores de software.

Dentro de este grupo, como se ha dicho anteriormente, se incluirían:

- Programas: Suse Linux Enterprise E. 6.1, MS Outlook, etc.
- Hardware: Ordenador personal de la recepción, etc... que estarán regulados en el manual y la garantía del producto con el fabricante.

### **Contratos de alquiler o arrendamiento de hardware**

Sería el contrato que mantiene el hotel con la empresa Arsys, que le proporciona el servicio de hosting de la página web.

Habría que estudiar las condiciones del servicio, que se firmaron, también como contrato de adhesión, ya que se trata de un servicio tipo de los ofertados por la empresa y no de un contrato específico para el hotel.

## **6.3 CONTRATO DE LA APLICACIÓN WEB PARA EL HOTEL**

Mención especial, merece, el software que el hotel está preparando desarrollar a través de una empresa de desarrollo de software externa.

Como se ha dicho en capítulos anteriores, el hotel va a contratar los servicios de una empresa que desarrolle una aplicación que será protegida por medio de los derechos de propiedad intelectual, de manera que el autor sea el hotel y tenga todos los derechos de explotación. Sin embargo, queda determinar el contrato de consecución de la obra, en el que se deben incluir, entre otras, las cláusulas que regulen esa protección.

Antes de continuar con el desarrollo del contrato, se deben tener en cuenta las tres fases de la contratación:

- Precontractual: en la que se establecen lo que se conoce como “declaración de intenciones” y que marcan el futuro del contrato informático. Con ellas se pretende establecer las características de la relación precontractual, de manera que ninguna de las partes quede perjudicada económicamente por la desidia u otros factores por parte del otro. Dependiendo de las cláusulas que se incluyan, se puede considerar un contrato en sí.
- Contractual: es el acuerdo de voluntades en sí. En el que se definen las características del servicio o del bien contratado. Está marcado claramente por la desigualdad de una de las partes que es la que no tiene conocimientos informáticos.
- Desarrollo y ejecución: fase en la que se deben intentar aplicar todas las normas de saneamiento del Código Civil.

Una vez conocidas las fases, conviene enumerar las cláusulas que deberán ser incluidas en el contrato de la aplicación. A continuación se incluye un esbozo de cómo podrían ser desarrolladas las cláusulas del contrato de la aplicación:

### **1. Objeto del contrato:**

El objeto del contrato es el desarrollo de la aplicación web que permita desarrollar las funcionalidades descritas en el Anexo correspondiente (donde se deberán explicar claramente el alcance de la aplicación) así como los materiales preparatorios, la documentación técnica y los manuales de usuario, así como el servicio de mantenimiento correctivo hasta que se cumplan los requisitos especificados en las cláusulas correspondientes.

### **2. Precio**

El precio estipulado para el producto será de XXXX, no pudiendo nunca superar esta cifra, aunque si podrá ser inferior en caso de que no se satisfagan las características incluidas en el contrato, a tenor de las siguientes razones:

- Manuales incompletos o inexistentes: -10% del precio total
- Documentación técnica: -20% del precio total
- Errores graves en el sistema: -30% del precio total

### **3. Pago**

Se realizará un pago a cuenta, simbólico, del 15% del total del proyecto, que se pagará al comienzo de la obra, una vez se entregue la documentación técnica correspondiente al análisis funcional.

El resto, se pagará al finalizar la obra y una vez que se hayan pasado las pruebas de aceptación definidas en la clausula correspondiente.

### **4. Plazos**

La obra será entregada en sucesivas fases que serán de un periodo de duración no superior a 4 semanas y no inferiores a 1 semana. De manera que pueda ser evaluado el grado de satisfacción y de adecuación del producto a las necesidades fijadas, que serán determinadas en el apartado correspondiente a las pruebas de aceptación de la fase correspondiente.

Después de cada fase y antes de la siguiente se determinarán las metas a perseguir y las pruebas de aceptación correspondientes.

### **5. Preparación del local o locales**

La preparación de los locales, corre a cargo de la empresa contratada, tanto para el desarrollo como la preparación y reuniones necesarias.

### **6. Entrega e instalación**

Las entregas del producto se irán realizando de forma paulatina y correrá a cargo de la empresa desarrolladora, la instalación y puesta en funcionamiento del sistema la primera vez y las sucesivas durante los 2 primeros años.

### **7. Pruebas de aceptación**

Se considerará que el programa está terminado, cuando se haya pasado las pruebas de aceptación de todas las fases del proyecto que como se ha dicho se irán fijando en cada fase y se incluirán en los anexos correspondientes, si bien se fijarán una serie de normas generales de aceptación, como número mínimo de usuarios en el sistema, rendimiento general, etc.

## **8. Aceptación**

Para que se conceda la aceptación final al sistema, será necesario que previamente se hayan satisfecho las pruebas de aceptación de cada fase, las pruebas de integración del sistema y las pruebas de rendimiento, así como un periodo de prueba en producción de 1 año, al final del cual deberán haberse encontrado menos de un 5% de errores leves.

## **9. Repuestos**

Se fijará un periodo de 10 años como plazo en el que el proveedor del servicio cambiará sin coste alguno los elementos que fallen debido al uso normal de la aplicación.

## **10. Mantenimiento**

La empresa encargada del desarrollo se compromete a realizar las labores correctivas del software durante un plazo de 2 años, en los que deberá hacer la puesta a punto del sistema una vez entrado en producción. Este mantenimiento tendrá un coste 0 para los fallos graves detectados en el código.

## **11. Software adyacente**

La empresa de desarrollo de la aplicación se compromete a proporcionar las licencias de todos los programas adyacentes a la aplicación, como el sistema gestor de bases de datos, en caso de que fuera necesario. El hotel no se hace responsable de la interpretación de los derechos de propiedad intelectual de los diferentes productos, por lo que la empresa de desarrollo se hace completamente responsable de los perjuicios que el uso de software protegido y para el que no tiene derechos, pudiera ocasionar.

## **12. Compatibilidad**

La empresa deberá garantizar la compatibilidad de la aplicación con el listado de programas y sistemas que se indican en el anexo correspondiente. En caso de cualquier incompatibilidad, la empresa desarrolladora se hará cargo de todos los gastos que pudiera ocasionar la compra de hardware o software compatible.

## **13. Manuales y documentación**

La empresa desarrolladora se compromete a proporcionar manuales técnicos y documentación técnica del proyecto, en todas las fases del desarrollo y se fijarán unos baremos mínimos de aceptación de la documentación. En caso de no proporcionarla, se fijan las penalizaciones económicas que se redactaron en la clausula correspondiente al precio.

#### **14. Formación y soporte del sistema**

La formación del personal del hotel para el desempeño de sus funciones con la aplicación corre totalmente a cargo de la empresa desarrolladora, de manera que proporcionará los cursos formativos y el soporte necesarios hasta que el sistema se encuentre en producción durante los 3 primeros meses.

#### **15. Periodo contractual de garantía**

La empresa garantizará que el programa es interoperable con el resto de sistemas del hotel y se compromete a ofrecer un periodo de garantía de 2 años desde la puesta en producción del sistema durante el cuál, cualquier pérdida en el rendimiento, deterioro material o desperfecto ocasionado, así como fallos graves en el software, serán asumidos por la empresa desarrolladora.

#### **16. Transmisión de derechos**

Los derechos materiales del software recaen sobre el autor del mismo, en este caso la empresa Hotel Enrique I S.L., que dispondrá de todos los derechos patrimoniales del producto. La empresa desarrolladora renuncia a cualquier derecho moral o patrimonial sobre la aplicación y por tanto no podrá cederlo a terceros.

#### **17. Propiedad**

La propiedad de la aplicación es enteramente del Hotel Enrique I S.L. que es reconocido como el autor de la obra a efectos jurídicos y propietario del objeto de este contrato.

#### **18. Confidencialidad**

La empresa de desarrollo se compromete a guardar secreto de todos los datos que maneje tanto en la etapa de diseño como desarrollo y aun terminada la relación contractual.

## **Gestión de nombres de dominios**



## 7 NOMBRES DE DOMINIOS

El hotel Valencia tiene registrado el dominio hotelvalenciaferrol.com para poder hacer accesible su página web corporativa. Como consecuencia del proceso de desarrollo de la nueva página, se planteó el registro de los dominios hotelvalenciaferrol.net y hotelvalenciaferrol.es.

Sin embargo, a la hora de ir a registrar esos dos nuevos dominios comprobó que solo estaba libre el dominio hotelvalenciaferrol.net, mientras que hotelvalenciaferrol.es había sido registrado recientemente.

El hotel pidió consejo sobre los mecanismos legales que tiene en su mano para poder registrar el dominio hotelvalenciaferrol.es, si existiera alguno, y en su caso, el procedimiento a seguir para registrarlo, pues es importante para la imagen de la empresa.

En primer lugar conviene aclarar los diferentes tipos de nombres de dominio:

- Nombres de dominio de primer nivel (Top Level Domain) determinan el objeto de los dominios de nivel superior, así. Se distinguen a su vez dos tipos:
  - Genéricos (gTLD): como “.com” para las compañías (aunque se ha desvirtuado y ahora el acceso es libre) “.net” para las empresas que desarrollaran su actividad a través de internet únicamente, “.org” organizaciones, ...
  - De código de país (ccTLD): que están compuestos por dos letras que identifican el código del país al que pertenecen
- Nombres de dominio de Segundo Nivel: Second Level Domain (SLD) se corresponden con la marca comercial o el distintivo elegido por el solicitante a la hora de contratar el dominio.

Los gTLD son gestionados por la ICANN, que es la entidad responsable de la asignación de dominios a nivel internacional y dispone de órgano para la resolución de conflictos denominado OMPI.

Los ccTLD son los nombres de dominio asignados a cada país. Permite que existan nombres de dominio de segundo nivel iguales en diferentes países. Los nombres de dominio de segundo nivel que tengan un ccTLD como primer nivel son gestionados por la entidad correspondiente del país, en España, la Red.es, dependiente del Ministerio de Cultura.

## 7.1 MARCO LEGAL

En el caso del hotel, **hotelvalenciaferrol.es**, al ser .es, pertenece a los ccTLD y en concreto a España, por lo que será gestionado por Red.es mientras que **hotelvalenciaferrol.net**, tiene un dominio de primer nivel “.com”, dependiente de la ICANN. Dado que el conflicto de nombres se presenta con el dominio hotelvalenciaferrol.es, las alegaciones pertinentes deberán hacerse ante el organismo Red.es o cualquier organismo que Red.es designe como válido.

En el caso que nos ocupa, el dominio que origina la disputa, es un dominio ccTLD dependiente de Red.es. Así pues se deberá llevar el caso atendiendo a la normativa vigente en materia de asignación de nombres de dominio en España, que están detalladas en la Orden (ITC/1542/2005 de 19 de Mayo que aprueba el Plan Nacional de nombres de dominio de Internet 2005 ) bajo el código de país correspondiente a España (“.es”), así como el Reglamento del procedimiento de resolución extrajudicial de conflictos para nombres de dominio de Internet bajo el código de país correspondiente a España (“.es”) incluido en la (Instrucción del Director General de Red.es de 8 de Noviembre de 2006 2006).

Es en el Reglamento, donde se incluyen los procedimientos para la asignación de dominios así como los procedimientos de cancelación de dominios asignados.

En el Capítulo II del Reglamento, se detalla el Procedimiento de Asignación de los nombres de dominio bajo “.es”, estableciendo como criterio principal, la prioridad temporal. Sin embargo, en el capítulo IV, habla sobre el Procedimiento de cancelación de nombres de dominio y especifica que:

*La Autoridad de Asignación podrá cancelar, de oficio o a instancia de parte, los nombres de dominio “.es” en los siguientes casos:*

- a.- Cuando los nombres sean solicitados por personas físicas o entidades con o sin personalidad jurídica que no tengan intereses o no mantengan vínculos con España.*
- b.- Cuando los beneficiarios de los nombres de dominio compuestos únicamente por apellidos o por una combinación de nombres propios y apellidos no tengan relación directa con los mismos.*
- c.- Cuando en el registro consten datos falsos o incorrectos*
- d.- Cuando se incumplan las reglas y condiciones técnicas establecidas por la Autoridad de Asignación para el adecuado funcionamiento del sistema de nombres de dominio bajo el “.es”*
- e.- Cuando los nombres de dominio bajo “.es” asignados, incumplan las normas de sintaxis reguladas en el apartado Primero de la Disposición Undécima del Plan de Nombres de Dominio o alguna de las demás condiciones de asignación previstas al efecto en el mismo.*

Y por tanto no se puede aplicar ninguno de los casos de cancelación al caso que nos atañe.

La otra vía para recuperar el dominio sería iniciar el **procedimiento de resolución extrajudicial de conflictos** establecido en la Normativa, el cual es obligatorio para todos los titulares de dominios bajo “.es” y es regulado por la empresa Red.es

Según este procedimiento, a todo individuo susceptible de titularidad de un dominio “.es” le asisten unos derechos previos:

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

Y es por este procedimiento por el que se debe llevar la demanda, pudiéndose además seleccionar como árbitro, a la OMPI, que es un organismo reconocido por Red.es.

## 7.2 PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS

Como se ha dicho anteriormente, la vía más plausible para poder recuperar el dominio, es el Procedimiento de resolución extrajudicial de conflicto contemplado en la Instrucción del Director General de la entidad pública empresarial Red.es por la que se establece el Reglamento del procedimiento de resolución extrajudicial de conflictos para nombres de dominio para España, articulado según las directrices del apartado 8 de la (Ley 34/2002 2002)

Sin embargo existe un requisito para poder iniciar este trámite:

*Podrán hacer uso del Sistema de Resolución extrajudicial de conflictos para nombres de dominio bajo el código de país correspondiente a España ".es", toda persona física o entidad con o sin personalidad jurídica que ostente alguno de los siguientes derechos previos:*

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

Dado que la marca Hotel Valencia Ferrol es una entidad registrada en España, como se puede acreditar por ejemplo mediante el registro de establecimientos hoteleros, se cumplen los requisitos para poder iniciar el trámite.

En el sistema de resolución extrajudicial de conflictos de nombres de dominio ".es", hay varios roles, que es conveniente conocer:

- **Entidad pública empresarial red.es**, en este caso sus funciones son básicamente, velar por el cumplimiento de las obligaciones de los Proveedores, y ejecutar las resoluciones establecidas por el experto.
- **Proveedor**, organización sin ánimo de lucro que administra las demandas, y vela por la tramitación de las mismas de acuerdo a lo establecido en el Reglamento, nombrado al Experto con imparcialidad e independencia.
- **Partes**: demandante, persona física u organización que insta la demanda ante el proveedor contra el demandado, titular del nombre de dominio ".es" objeto de la controversia.
- **Experto**: profesional con experiencia acreditada en resolución extrajudicial de conflictos, que resolverá la controversia con el máximo rigor e independencia, teniendo en cuenta el contenido de la demanda y la contestación a la misma.

No podrá ser iniciado el procedimiento de resolución extrajudicial de conflictos cuando se encuentre abierto un procedimiento de cancelación del nombre de dominio ".es". En todo caso la vía judicial está siempre abierta para las Partes, independientemente del estado de la demanda.

*Los Proveedores de resolución extrajudicial de conflictos de nombres de dominio ".es" son entidades acreditadas por la Entidad Pública Empresarial red.es, con suficiente experiencia en la resolución extrajudicial de conflictos y defensa de la propiedad industrial e intelectual, lo que garantiza su imparcialidad e independencia en la tramitación de las demandas, y en el nombramiento del experto que resolverá la controversia.*

*Los proveedores de resolución extrajudicial de conflictos seleccionados por la Entidad Pública Empresarial red.es, son los siguientes:*

- (AECEM), Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing relacional.
- (Autocontrol), Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial.
- Consejo Superior de Cámaras de Comercio, Industria y Navegación de España.
- Centro de Arbitraje y Mediación de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual.(OMPI)

La tarifa establecida por los proveedores de resolución extrajudicial de conflictos de nombres de dominio ".es" es de 1.400€. Los pasos para realizar el trámite son los siguientes:

1. Entregar 3 copias de la demanda ante la OMPI y 1 copia ante Red.es en formato impreso y/o electrónico.
2. Efectuar el pago de las tasas y realizar las correcciones que pudiera solicitar la OMPI, en un plazo de 5 días hábiles.
3. Una vez admitida la demanda por la OMPI, se bloquea el dominio, de manera que se impide:
  - a. Transferirlo a un tercero
  - b. Darlo de baja
  - c. Cambiar los datos de registro
4. OMPI realiza la notificación de la demanda al demandado, con fecha de inicio del procedimiento en ese mismo instante. El demandante tiene 20 días para la contestación.
5. En caso de que la OMPI considere que la demanda presenta errores subsanables, se lo notificaría al demandante, que tiene otros 5 días para corregirlos, pasados los cuales se consideraría que ha desistido y se terminaría el proceso.
6. En el caso de que el demandante no conteste en el plazo de 20 días se realizará el análisis basándose en la demanda.
7. La OMPI nombra un experto para evaluar la demanda.
8. Se envía un documento con la decisión que queda a la espera que alguna de las partes presente una demanda ante el juzgado, en cuyo caso se quedará sin llevar a cabo la resolución hasta el dictamen del juzgado.

En todo caso, la demanda debe ser instada ante un Proveedor de resolución extrajudicial de conflictos acreditado por la entidad pública empresarial red.es, de acuerdo al artículo 13 del Reglamento del Procedimiento de Resolución extrajudicial de conflictos, en nuestro caso, la OMPI.

Se desaconseja al hotel que, para evitar problemas como el de .es, se registren más nombres de dominio semejantes, pues la casuística es tal que no es rentable ni en coste de mantenimiento ni de gestión.

### 7.3 CASO DE RECUPERACIÓN DE DOMINIO .ES

Así pues, para el caso concreto del Hotel Valencia con el dominio [www.hotelvalenciaferrol.es](http://www.hotelvalenciaferrol.es), se tiene que se ha descubierto recientemente que el dominio [hotelvalenciaferrol.es](http://hotelvalenciaferrol.es) está registrado en “Herrero y Asociados” con los siguientes datos:

<b>Datos del titular</b>	
<b>Nombre del Dominio</b>	hotelvalenciaferrol.es
<b>Estado</b>	Activado
<b>Identificador</b>	1FA39-MIG1
<b>Titular</b>	TIERRANET INC. D/B/A DOMAINDISCOVER
<b>Fecha de Alta</b>	16/04/2009
<b>Fecha de Caducidad</b>	13/11/2010
<b>Agente Registrador</b>	INTERDOMINIOS
<b>Persona de contacto administrativo</b>	
<b>Identificador</b>	ABG35-ESNIC-F4
<b>Nombre</b>	Ainhoa Baena Garcia
<b>Email</b>	ainhoa@domaindiscover.com
<b>Persona de contacto</b>	
<b>Identificador</b>	ABG35-ESNIC-F4
<b>Nombre</b>	Ainhoa Baena Garcia
<b>Email</b>	ainhoa@domaindiscover.com
<b>SERVIDORES</b>	
<b>THIS-DOMAIN-FOR-SALE.COM</b>	
<b>paloma.ibervia.com</b>	

Se trata de un dominio registrado por una empresa llamada “TIERRANET INC. D/B/A DOMAINDISCOVER”, que tiene registrado el dominio desde el 16 de abril de 2009 y alojado en un “servidor” llamado THIS-DOMAIN-FOR-SALE.COM.

**Observaciones:**

- La empresa registró el dominio en abril de 2009, mucho después que el hotel hubiera puesto su página en internet, en febrero del 2001, lo que indicaría una intención clara de oportunismo
- El nombre de la empresa registradora “TIERRANET INC. D/B/A DOMAINDISCOVER” da a entender que su actividad principal es la especulación con nombres de dominio.

Así pues y teniendo en cuenta que la demanda presentada debe contener como mínimo la siguiente información:

1. Nombre de dominio de la demanda:
2. Nombre, dirección, teléfono, fax, etc. del demandante y su representante legal
3. Direcciones a efectos de notificación así como el mecanismo elegido para las notificaciones.
4. Todos los datos que se conozcan a efectos de identificación y notificación del demandado.
5. Agente registrador del demandado en el momento de presentarse la demanda.
6. Descripción de los derechos en los que el demandante fundamenta la demanda. Aportando pruebas.
7. Argumentación de los motivos por los que el registro del nombre de dominio ".es" es de carácter especulativo o abusivo, y en particular:
  - a. Los motivos por los que el nombre de dominio ".es" es idéntico o similar hasta el punto de crear confusión con otro término sobre el que el Demandante alega poseer Derechos Previos
  - b. Los motivos por los que debe considerarse que el Demandado carece de derechos o intereses legítimos sobre el nombre o nombres de dominio objeto de la demanda



- c. Los motivos por los que debe considerarse que el nombre de dominio ha sido registrado o esté siendo utilizado de mala fe
8. Pretensión que se desea obtener con la demanda.
9. Si existiera algún otro procedimiento terminado o en proceso, que esté relacionado con este.

## 7.4 DEMANDA DE SOLICITUD DE RECUPERACIÓN DE DOMINIO HOTELVALENCIAFERROL.ES

A continuación se detalla el contenido de la demanda de solicitud de recuperación de nombre de dominio que debe presentarse por triplicado tal y como se indica en el procedimiento detallado en el punto anterior, para recuperar el dominio hotelvalenciaferrol.es

Demanda de recuperación de nombre de dominio	
<b>Nombre de dominio de la demanda</b>	hotelvalenciaferrol.es
Datos de contacto del demandante	
<b>Razon social</b>	Hotel Enrique I S.L.
<b>NIF</b>	B15716327
<b>Dirección física</b>	Ctra. De Catabois, 390 · 15405 – Ferrol
<b>e-mail</b>	info@hotelvalenciaferrol.com
<b>teléfono</b>	981 370 352
<b>fax</b>	981 318 011
Datos de contacto del representante legal del demandante	
<b>Razon social</b>	Gonzalo Jiménez Martín
<b>NIF</b>	70739902K
<b>Dirección física</b>	Avenida Cid Campeador 100 7ºA

<b>e-mail</b>	gjimenez@jimarsoft.com		
<b>teléfono</b>	636 615 770		
<b>fax</b>	981 318 011		
<b>Modo de notificación</b>			
<b>e-mail</b>	info@hotelvalenciaferrol.com		
<b>correo ordinario</b>	Ctra. De Catabois, 390 · 15405 – Ferrol		
<b>Forma predilecta</b>	e-mail		
<b>Datos de contacto del demandado</b>			
<b>Razon social</b>	TIERRANET	INC.	D/B/A
	DOMAINDISCOVER		
<b>NIF</b>	N/A		
<b>Dirección física</b>	N/A		
<b>e-mail</b>	ainhoa@domaindiscover.com		
<b>teléfono</b>	N/A		
<b>Agente registrador del demandado</b>			
<b>Nombre</b>	INTERDOMINIOS		
<b>Razón social</b>	GRUPO INTERDOMINIOS, S.A.		
<b>NIF</b>	A-82809401		
<b>Dirección física</b>	Calle Neblí, número 9, 28691-Villanueva de la Cañada		
<b>e-mail</b>	admin@interdominios.com.		
<b>teléfono</b>	902 199 915		
<b>Descripción de derechos de la demanda</b>			

El titular del dominio hotelvalenciaferrol.com dispone de los derechos de la marca Hotel Valencia registrados en el Registro Mercantil libro XXX tomo YYY con fecha dd/mm/aaaa (se adjunta copia del registro) y demuestra más de 20 años de dedicación al sector de la hostelería (aporta certificado de actividad económica). Así mismo dispone en propiedad del dominio hotelvalenciaferrol.com (aporta certificado de registro) previo al litigio que se está desarrollando.

#### Argumentaciones

Entendiendo el demandante, que están concurriendo los tres principios que legitiman el actual proceso de recuperación de nombres de dominio, demostrados en los hechos siguientes:

- **Identidad o similitud que cause confusión:** los nombres de dominio de segundo nivel son idénticos, hotelvalenciaferrol
- **Ausencia de derechos o interés legítimo del Demandado en el nombre de dominio:** teniéndose en el propio nombre de dominio la descripción de la marca comercial Hotel Valencia, a lo que se añade el emplazamiento del mismo en la ciudad de Ferrol donde el Demandante desarrolla la actividad comercial, se entiende que es improbable que el Demandado pueda ejercer idéntica actividad en la misma ciudad.
- **Registro y uso del Nombre de dominio con mala fe por el Demandante:** a tenor de lo dispuesto en el párrafo anterior, se considera altamente probable, que dado que el Demandado no puede ejercer en la misma ciudad actividad idéntica a la del demandante, con el mismo nombre y entendiendo que es aún más improbable elegir la denominación “Hotel Valencia” para un emplazamiento tan geográficamente distante como Ferrol, sin un condicionante familiar como el que motivó al Demandante a la hora de crear la marca; la única razón para registrar un dominio como hotelvalenciaferrol.es solo puede ser la mala fe.

#### Pretensiones de la demanda

Cancelar el registro del dominio hotelvalenciaferrol.es a favor de Hotel Enrique I S.L.

#### Otros procesos en los que está involucrado el dominio

## **Gestión con la Administración Pública por medios electrónicos**

## 8 ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

El hotel se mostraba interesado en la reciente implantación de las sedes electrónicas en los diferentes entes públicos. Con el fin de dar respuesta a sus inquietudes, se ha realizado una presentación de la normativa vigente en materia de relaciones con la Administración pública por medios electrónicos.

Durante la última década, se ha impulsado el empleo y la aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos en las relaciones de los ciudadanos y empresas con la administración. Así consta en la (Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común 1992). Sin embargo, no ha sido hasta principios de la año 2010 cuando se ha marcado el plazo para que las administraciones públicas pongan, de forma obligatoria, a disposición de los usuarios, las “ventanillas electrónicas”.

La nueva Ley es la (Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos 2007), en la que como se indica, se pasa de declarar el impulso de los medios electrónicos, a obliga a las administraciones a que los pongan disponibles, que básicamente es pasar de recomendar que destinen presupuestos a obligar a que los destinen.

Así, con la nueva ley, la relación con las Administraciones Públicas se convierte en un derecho del ciudadano, desde el día 1 de enero de 2010. En concreto, se establecen las siguientes obligaciones para las Administraciones a poner a disposición de personas físicas y jurídicas un punto de acceso general para:

- Acceder a la información y servicios de la correspondiente Administración
- Presentar solicitudes y recursos
- Realizar trámites de audiencia cuando proceda.
- Efectuar pagos
- Acceder a las notificaciones y comunicaciones que les remita la Administración Pública.

Uno de los principales avances con respecto al sistema tradicional de las Administraciones, es que se ha obligado a las diferentes “ventanillas” a garantizar la interoperabilidad entre ellas, de manera que un trámite iniciado en una ventanilla pueda seguir su proceso en otras ventanillas por la propia iniciativa de la Administración, sin necesidad de que sea el propio interesado el que haga múltiples solicitudes. De esta manera, se obtienen dos mejoras:

1. No es necesario acudir a varias “ventanillas electrónicas”
2. No es necesario presentar varias veces la misma documentación.

Es importante señalar el hecho de que una vez que un ciudadano ha presentado un documento, no será necesario presentarlo de nuevo mientras esté vigente. Es decir, la propia Administración electrónica por medio del citado mecanismo de interoperabilidad, es capaz de comunicarse los datos de un ciudadano o empresa.

Esto presentaría un problema desde el punto de vista de la protección de datos de los ciudadanos, por lo que está convenientemente recabado el consentimiento para la cesión de datos.

Por otro lado, la relación entre los ciudadanos y la Administración, se basa en la identificación y la autenticación, que se consigue al menos, con el DNIe, sin perjuicio de otros mecanismos de firma electrónica admitidos por la entidad correspondiente.

## 8.1 DERECHOS DEL HOTEL EN EL ACCESO ELECTRÓNICO

La (Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos 2007) en el TÍTULO PRIMERO, sobre los Derechos de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos. Así, cuando el hotel, o en su nombre, la persona jurídica que lo representa, Hotel Enrique I S.L. utilice los medios electrónicos para acceder a los servicios de la Administración Pública, dispondrá de los siguientes derechos:

*a) 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.*

De manera que la Administración permitirá que el ciudadano elija de entre todos los métodos disponibles es el que mejor se adecue a sus necesidades.

*b) 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 en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.*

Como se ha dicho anteriormente, un ciudadano no tendrá que presentar la misma documentación varias veces, será la Administración la encargada de coordinarse, para hacer llegar la documentación de unos puntos a otros de su propia red.

*c) A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.*

De manera que los ciudadanos no sean discriminados de ninguna manera y se eliminen las barreras físicas.

*d) 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 aquéllos.*

Aquí se incluyen los gestionados de forma electrónica como manual, de manera que supone un avance importante y el consecuente ahorro de tiempo para los ciudadanos, que pueden disponer de la información sin moverse de casa.

*e) A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado.*

Es por ello que se crearon los registros electrónicos, que permiten a un ciudadano presentar documentación a cualquier hora, sin necesidad de la presencia de un funcionario público. Además, la documentación presentada permanecerá confinada en

el Registro, con el sello de tiempo y las garantías de que fue presentado en plazo y forma.

*f) A la conservación en formato electrónico por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.*

De manera que los documento entregado a través de las sedes electrónicas, se conservarán para sucesivos usos, por parte de la misma u otra Administración.

*g) A 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.*

En los artículos 13 a 16 se regulan las formas de identificación y autenticación, tanto de ciudadanos como de empresas, estipulando que, con carácter general, se permitirá el uso del DNI electrónico como documento válido en todas las sedes.

*h) A la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas.*

Además del DNIe, las sedes pueden permitir el uso de otros sistemas de identificación alternativos. Lo que confiere aún más flexibilidad al sistema, para los caso por ejemplo de empresas.

*i) A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.*

Por supuesto la Administración se compromete a garantizar la seguridad de toda la documentación entregada. Pero no solo de la seguridad, sino también de la autenticidad, confidencialidad, calidad y conservación.

*j) A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.*

*k) A 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.*



Este punto protege a los ciudadanos, por ejemplo de verse obligados a realizar un gasto en productos particulares, por la simple comodidad de la Administración.

Una vez enumerados los derechos de que dispone el Hotel con el uso de los medios electrónicos para el acceso a la Administración Pública, conviene estudiar algunos ejemplos concretos de aplicación que le sirva al hotel para evaluar el potencial efectivo.

## 8.2 EJEMPLOS DE APLICACIÓN

El hotel puede realizar varios trámites a través de las sedes electrónicas. A continuación se enumeran algunos ejemplos:

- Acceso al Sistema Electrónico de Facturación de la Xunta de Galicia: para realizar la tramitación de facturas electrónicas que tendrán la misma validez que las facturas manuales

*La facturación electrónica es un equivalente funcional de la factura en papel y consiste en la transmisión de las facturas o documentos análogos entre emisor y receptor por medios electrónicos (ficheros informáticos) y telemáticos (de un ordenador a otro), firmados digitalmente con certificados reconocidos.*

*El Anteproyecto de Ley de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información define la factura electrónica como “un documento electrónico que cumple con los requisitos legal y reglamentariamente exigibles a las facturas y que, además, garantiza la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido, lo que permite atribuir la factura a su obligado tributario emisor”.*

- Cumplimentación electrónica de solicitudes
- Tramitación telemática de ayudas
- Pago y presentación telemática:
  - o Transmisiones Patrimoniales e A.X.D.
  - o Medios de transporte usado
  - o Donaciones
  - o Sucesiones
  - o Consulta de sucesiones, donaciones y transmisiones
  - o Valoración de vehículos usados

- Valoración de Bienes inmuebles
- Creación de Sociedad Limitada Nueva Empresa (S.L.N.E. - C.I.R.C.E)
- Descarga del programa de ayuda "ALIS" para la confección del impuesto de Sucesiones (Modelo 650)
- Servicios de pago de tasas, precios, multas y sanciones

Y así un largo etcétera. Dado que la Xunta de Galicia suele enviar para los diferentes eventos que se dan en Ferrol, a sus funcionarios, a hospedarse en el hotel, a continuación se detalla el caso de la factura electrónica, que permitirá al hotel gestionar de forma electrónica el proceso de facturación en caso de que la Xunta de Galicia sea cliente.

Las ventajas de la facturación electrónica, según la AEAT son las siguientes:

- Ahorro de costes
- Mejora de la eficiencia
- Integración con las aplicaciones de gestión internas, de la empresa.
- Optimización de la tesorería
- Obtención de información en tiempo real
- Reducción de tiempos de gestión
- Agilidad en la toma de decisiones
- Administración y contabilidad automatizadas.
- Disminución de costes de los documentos en papel.
- Control de acciones erróneas
- Uso eficaz de los recursos financieros
- Flujos de transacciones agilizados
- En el futuro será obligatorio para la facturación a muchas Administraciones Públicas.

Por otro lado, cuando una empresa realiza la facturación electrónica, se deben cumplir los siguientes hechos, enumerados por la AEAT:

*La Orden EHA/962/2007 dice que la obligación de remisión y conservación de facturas o documentos sustitutivos, podrá ser cumplida por medios electrónicos que garanticen la autenticidad del origen y la integridad de su contenido.*

Para asegurar tal autenticidad y la integridad se puede:

- Usar firma electrónica reconocida

- Usar sistemas de intercambio electrónico de datos EDI. En este caso las partes deben reflejar con precisión los medios empleados para garantizar la autenticidad e integridad.
- Otros sistemas distintos a los anteriores. En este caso será necesaria una autorización del Director del Departamento de Inspección Financiera y Tributaria.

Así pues, se recomienda al hotel que solicite ante la FNMT un certificado de persona jurídica, para disponer de una firma reconocida. Las ventajas del uso de la firma electrónica reconocida, ya se enumeraron en el capítulo correspondiente.

Con esa firma electrónica reconocida podrá hacer uso del sistema de gestión de facturas electrónicas, que permitirá al hotel cobrar las facturas en menos de 45 días.

Tan solo tiene que acceder a la dirección:

[http://www.conselleriadefacenda.es/export/sites/default/Economia/Biblioteca/Flashes/Contidos\\_estandar/facturaelectronica.swf](http://www.conselleriadefacenda.es/export/sites/default/Economia/Biblioteca/Flashes/Contidos_estandar/facturaelectronica.swf)

y seguir las instrucciones de cumplimentación, ya que el único requisito es tener el certificado electrónico.

## **Análisis de la fiscalidad en el comercio electrónico**

## 9 FISCALIDAD DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

La Fiscalidad es un tema que a priori no corresponde al ámbito de asesoría jurídica en materia de TIC, sin embargo, las implicaciones del uso del comercio electrónico como método de pago, han de tenerse bien presentes a la hora de desarrollar la actividad económica.

Así pues se elabora un pequeño resumen de los aspectos fiscales en el comercio electrónico para que la empresa Hotel Enrique I S.L. pueda obrar en consecuencia.

Los principales problemas presentados por el comercio electrónico, son enfocadas desde dos ópticas, respecto a las imposiciones directas o las indirectas.

Respecto a la imposición indirecta se tienen:

- identificación del sujeto pasivo: puesto que al realizar el pago a un comercio virtual, no se tienen las mismas garantías que al realizarlo en un establecimiento físico que al menos tendrá que haber realizado unos trámites para establecer el negocio.
- distinción entre entrega de bienes y prestación de servicios: que a menudo no está totalmente clara, porque una canción por ejemplo, puede ser un bien si se entrega el fichero o un servicio si se reproduce como stream de audio.
- Localización del hecho imponible
- Gestión del impuesto y control de las transacciones

Respecto a la imposición directa:

- Calificación de la renta
- Identificación del perceptor de la renta
- Control de la renta: motiva la aparición de paraísos informáticos, como es el caso de Luxemburgo, donde se cobra un impuesto menor que en el resto de países y fomenta la aparición de empresas con sede allí para el cobro menor.

- Jurisdicción competente: doble imposición, al hacer que un cliente pague impuestos en el origen de la transacción y de nuevo en su país de origen; o desimposición, porque un cliente que compra un producto, no paga impuestos en el origen y no los paga tampoco en su país.

Así pues en la UE, se vela por garantizar la imparcialidad en todos los estados miembros de manera que se siga una normativa común a la hora de abordar los problemas que presenta el comercio electrónico.

El primer problema de las operaciones internacionales, reside en la clarificación del Establecimiento permanente, que en el caso del hotel no tendría ninguna complejidad, al ser España.

El siguiente aspecto peculiar es la calificación de la renta, para determinar si se trata de un servicio adquirido en la red y prestado fuera, que es el caso del hotel, o por el contrario, responde a otra modalidad. Para el caso de servicios prestados fuera de la red, no presenta ningún problema de renta, porque es un servicio que se presta en un local y sin mayor complicación jurídica.

Otro problema, surge con el IVA, pero tan solo para los servicios prestados por vía electrónica, caso que no ocupa al hotel. En esos casos se tendría que estudiar el tipo impositivo en función de los intervinientes (no es lo mismo entre empresas que particular a empresa) etc.

Así pues, a priori parece que la fiscalidad en el contexto del comercio electrónico no tiene implicaciones directas en la actividad del hotel, sin embargo, se emplaza a los responsables a solicitar asesoramiento más específico sobre el tema para mayor seguridad.

## **Pago electrónico**

## 10 PAGO-E

El hotel Valencia al solicitar la creación de la aplicación web con motor de reservas, tiene pensado gestionar los pagos de las habitaciones del hotel mediante una pasarela de pago electrónico.

Ya en el capítulo correspondiente a la Firma Electronica, se hizo mención del uso de certificados que permitían encriptar las comunicaciones mediante el protocolo HTTPS, usando una capa de seguridad, llamada SSL. Sin embargo, para proporcionar los pagos seguros se disponen de otros mecanismos de seguridad como son SET.

Desde el punto de vista de la naturaleza de los mismos, SSL es un protocolo de seguridad que únicamente permite establecer un canal de comunicación seguro entre el emisor y el receptor, que en el caso de una contratación electrónica, serían el cliente y el proveedor. Mientras que SET además de proporcionar un canal seguro, realiza las siguientes funciones:

- Autentica al comprador
- Autentica al banco
- Garantiza el no repudio entre las partes
- Garantiza la integridad de los datos

SET es un protocolo de seguridad que permite comunicar al cliente con el banco, a través del proveedor, sin que este almacene información sensible (número de tarjeta o caducidad de la misma) y confirmar al proveedor el pago de un servicio o producto. Todo ello mediante canales seguros a través de la encriptación con firma digital, lo que además garantiza la autenticación de las partes, el no repudio entre las mismas y la integridad de los datos.



Es por ello que mientras SET puede ser utilizado por si solo como mecanismo de cobro online, SSL solo es un canal seguro sobre el que se podría tejer un protocolo más complejo para realizar transacciones electrónicas seguras.

Por tanto, lo único que garantiza SSL es que el servidor es quien dice ser (suponiendo que el certificado usado sea de confianza) y que la comunicación no podrá ser leída en caso de interceptación por parte de un tercero. Así en una comunicación entre un cliente y el comerciante, al enviar los datos bancarios sensibles, viajarán seguros hasta el servidor del comerciante. Igualmente el comerciante podrá establecer una conexión SSL con el banco aportando los datos del cliente para realizar el cobro. Sin embargo los datos dejan de estar únicamente en el lado del cliente, o el banco, como en el caso de SET.

Con SSL solo protege el número de tarjeta cuando se envía del cliente al comerciante, sin embargo no hace nada para:

- la validación del número de tarjeta
- chequear si un cliente está autorizado para usar ese número de tarjeta
- para ver la autorización de la transacción del banco del comerciante
- Garantizar que el comerciante no guarde y use fraudulentamente el número de tarjeta del cliente.

Todas estas debilidades son cubiertas por SET, éste permite dar seguridad tanto al cliente, al comerciante como al banco emisor de la tarjeta y al banco del comerciante.

## 10.1 LAS TARJETAS ELECTRÓNICAS

Las tarjetas electrónicas serán probablemente el mecanismo de pago más utilizado en la reserva de habitaciones, si bien también se pondrán a disposición de los clientes otras pasarelas de pago, como la transferencia bancaria, o incluso los novedosos Pay-Pal o Money-bookers, aunque nos centraremos en el estudio de las tarjetas de plástico, porque las otras modalidades están aún por definir en el desarrollo de la nueva aplicación web del hotel.

Las tarjetas tienen ligados dos contratos, por un lado uno entre la entidad que expide la tarjeta y el titular de la misma y por otro lado el contrato entre el emisor o gestor de la tarjeta y el establecimiento adherido al sistema.

En este caso tan solo interesa el contrato entre el emisor de la tarjeta que sería la entidad bancaria y el establecimiento adherido al sistema, que sería el Hotel. De forma que existen una obligaciones para el emisor:

- Facilitar el soporte material y técnico que permitan los pagos. En el caso de ser electrónicamente, por internet, deberá proporcionar una pasarela de pago por internet.
- Pagar al aceptante el importe de las transacciones: por lo que se compromete a pagar al hotel el importe solicitado por los titulares de las tarjetas.

También existen una serie de obligaciones para el establecimiento:

- Aceptar la tarjeta como medio de pago
- Realizar las comprobaciones pactadas en la utilización de la tarjeta: que en el caso de hacerlo por internet consistiría en la fecha de caducidad y el CCV de la tarjeta.
- Aplicar los precios ofertados
- Utilizar los impresos del emisor para realizar las facturas: lo que facilitaría las facturas electrónicas en el caso de pago por la pasarela de pago por internet.
- No sobrepasar los límites de las cantidades máximas autorizadas
- Poner en lugar visible distintivos apropiados de los sistemas aceptados: en el caso de la página web del hotel se tiene colocada una sección correspondiente a los métodos de pago aceptados, no solo de pago electrónico, pero desde luego están incluidos.
- Mantener actualizada una lista de tarjetas vigentes: para ayudar al sistema a actualizarse.

## 11 BIBLIOGRAFÍA

AGPD. «PLAN DE INSPECCIÓN DE OFICIO A CADENAS HOTELERAS.» Junio 2004.

«Sentencia 292/2000.» De Tribunal Constitucional. 2000.

«Convenio de Schengen.» 23 de julio de 1993.

«Directiva 96/9/CE sobre Protección Jurídica de BD.» *Directiva 96/9/CE sobre Protección Jurídica de BD.* 11 de Marzo de 1996.

«Instrucción del Director General de Red.es de 8 de Noviembre de 2006.» *Instrucción del Director General de Red.es de 8 de Noviembre de 2006.* 8 de Noviembre de 2006.

«ITC/1542/2005 de 19 de Mayo que aprueba el Plan Nacional de nombres de dominio de Internet.» *ITC/1542/2005 de 19 de Mayo que aprueba el Plan Nacional de nombres de dominio de Internet.* 19 de Mayo de 2005 .

«Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.» *Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.* 22 de Junio de 2007.

«Ley 16/1993 de Propiedad Intelectual.» *Ley 16/1993 de Propiedad Intelectual.* 23 de Diciembre de 1993.

«Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.» *Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.* 26 de noviembre de 1992.

«Ley 34/2002.» *Ley de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.* 11 de Julio de 2002.

«Ley 34/2002 de comercio electrónico.» *Ley de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.* 11 de Julio de 2002.

«Ley 59/2003 de firma electrónica.» *Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.* 19 de diciembre de 2003.

«Ley 7/1996 de Ordenación de Comercio Minorista .» *Ley 7/1996 de Ordenación de Comercio Minorista* . 1996.

«Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero.» *Ley Orgánica 1*. 21 de febrero de 1992.

«Ley Orgánica 15.» nº 13. 13 de Diciembre de 1999.

«Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos.» nº 13. 13 de Diciembre de 1999.

«RD 1720/2007.» 2007.

«Real Decreto 1496/2003 Reglamento de Facturación.» *Real Decreto 1496/2003 Reglamento de Facturación*. 2003.

«Reglamento (CE) nº 45/2001 art. 2 a .» 2001.

«Sentencia Tribunal Constitucional 292/2000.» 30 de Noviembre de 2000.

«Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.» *RD 1/1996 de Propiedad Intelectual*. 12 de abril de 1996.

<b>Tabla de abreviaturas</b>	
<b>LCE</b>	Ley 34/2002, de 11 de julio
<b>SSI</b>	Servicios en la Sociedad de la Información
<b>CGC</b>	Condiciones Generales de Contratación
<b>SSL</b>	Secure Socket Layer
<b>PSC</b>	Proveedor de Servicios de Certificación
<b>LFE</b>	Ley de Firma Electrónica
<b>LPI</b>	Ley de Propiedad Intelectual