

Aspectos Éticos, Legislación y Profesión

Apuntes de la asignatura

Índice general

1. Bloque I: Ética, persona e igualdad	6
1.1. Tema 1 - Ética personal y ética empresarial	6
1.1.1. ¿Qué es la ética?	6
1.1.2. Ética Personal y Profesional	6
Ética profesional	7
Principios generales e. profesional	7
1.2. Tema 2 - Prácticas éticas: Códigos de conducta	7
1.2.1. Tipos de prácticas éticas	7
1.2.2. Razones para implementar prácticas éticas	7
1.2.3. Conflictos éticos	8
1.2.4. Códigos de conducta	8
Funciones del Código de Conducta	8
Beneficios internos del Código de Conducta	9
Beneficios externos del Código de Conducta	9
Contenido del código de Conducta	9
Patrones de moralidad	10
Problemas o dilemas éticos	10
1.2.5. Conclusiones	11
1.3. Tema 3 - Toma de decisiones éticas	11
1.3.1. Pasos para la toma de decisiones éticas	11
Visión Simplista	11
Visión Ejecutiva	11
Vista completa individual	12
Vista completa empresarial	12
1.4. Tema 4 - Cuestiones éticas globales	12
1.4.1. Proceso para lo toma de decisiones globales	13
1.5. Tema 5 - Responsabilidad Social Corporativa	13
1.5.1. Concepto de RSC	13
1.5.2. Grupos de interés	14
1.5.3. Principios de la RSC	14
1.5.4. Ámbitos de actuación	14
Dimensión interna	14
Dimensión externa	15
Códigos de Conducta	15
1.5.5. Ventajas de la RSC	16
1.5.6. Criterios ESG	16

Significación	16
<i>Bonos verdes</i>	16
Desarrollo del marco normativo	16
2. Bloque II: Principios jurídicos básicos. Fundamentos y principios de la vida democrática	18
2.1. Nociones Jurídicas Básicas	18
2.1.1. La norma jurídica	18
2.1.2. Ramas del derecho e interpretación de la norma	19
2.1.3. Personalidades y capacidades	19
2.1.4. Empresario vs. Empresa	20
2.1.5. Fuentes de la norma	20
Clases de Leyes	21
Costumbre y Principios Generales del Derecho	21
Tratados internacionales	22
Derecho comunitario	22
Jurisprudencia y doctrina	22
2.2. Tema 1: La Ciencia Jurídica	22
2.2.1. Concepto de Derecho	22
2.2.2. Función del derecho	23
2.2.3. Clases de Derecho	23
Derecho objetivo y Derecho Subjetivo	23
2.2.4. La norma jurídica	23
2.3. Tema 2: Los derechos fundamentales	24
2.3.1. Derechos humanos	24
Características	24
Clasificación	24
2.3.2. Derechos fundamentales	25
Titularidad	26
Regulación	26
Protección	26
Límites	26
2.4. Tema 3: Marco normativo aplicable al sector servicios	27
2.4.1. Derecho Civil	27
Derecho de las personas	28
Persona física	28
Persona jurídica	28
Representación	28
2.4.2. Derecho mercantil	29
Ámbitos	29
Fuentes	29
2.4.3. Derecho penal	30
2.4.4. Derecho administrativo	30
2.4.5. Derecho laboral	30
Trabajo autónomo	30
Seguridad Social y Dº Sindical	31
2.4.6. Referido al comercio electrónico	31
2.5. Tema 4: Contratación en el sector servicios	32

2.5.1. Teoría general del contrato	32
Concepto y caracteres	32
Elementos esenciales de validez del contrato	32
Consentimiento	33
Objeto y causa del contrato	33
Ineficacia, nulidad y anulabilidad	33
2.5.2. Contrato de prestación de servicios	34
Obligaciones	34
Extinción del contrato	34
2.5.3. Acuerdos de nivel de servicio	34
Características generales de un ANS	35
Indicadores y métricas de un ANS	36
Negociación de un ANS	37
Recomendaciones para elaborar un ANS	37
¿Por qué puede fallar un ANS?	37
2.6. Tema 5: Protección de datos de carácter personal	38
2.6.1. Marco Legal	38
2.6.2. Objeto de la LOPDGDD	38
2.6.3. ¿Qué es un dato de carácter personal?	38
2.6.4. Obligaciones en el tratamiento de datos personales	38
Regla general	39
Excepciones	39
2.6.5. Seguridad a cargo de responsables	40
2.6.6. Transparencia: tu derecho de información	40
2.6.7. Derechos del ciudadano	40
2.6.8. Reclamaciones	41
3. Bloque 3: Deontología Profesional	42
3.1. Tema 1: Deontología Profesional	42
3.1.1. Introducción	42
3.1.2. Deontología vs. Ética profesional	42
Conciencia profesional y humana. Costumbre.	43
3.1.3. Códigos deontológicos	43
Deontología profesional y Derecho	44
Autorregulación	44
Ventajas y limitaciones	44
Disparadores de comportamientos no éticos	44

Licencia del presente documento

Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)

Esta obra se publica bajo la licencia Creative Commons BY 4.0 Internacional, salvo indicación expresa en otro sentido. Para obtener más información sobre las características de esta licencia puede utilizar los siguientes enlaces:

- Summary of CC BY 4.0 International as well as the legal code (English version).
- Resumen de CC BY 4.0 Internacional así como el código legal (versión en castellano).

Las aportaciones de los diferentes autores pueden tener distintas licencias y permisos. Contacte con estos para obtener más información. **En concreto, este documento es una recopilación de los materiales facilitados por el equipo docente de la URJC, agrupada aquí para facilitar el estudio propio.**

Descarga del documento desde Woulah

Es posible que hayas descargado este documento desde el sitio web de *wuolah.com*. Al hacerlo, este servicio añade publicidad y modifica levemente el formato. Si necesitas, o prefirieras acceder a este documento sin estas modificaciones, envíame un mensaje a través del formulario disponible en cgis.gonzaleztroiano.es

Capítulo 1

Bloque I: Ética, persona e igualdad

1.1. Tema 1 - Ética personal y ética empresarial

1.1.1. ¿Qué es la ética?

- Según la **RAE**, la ética es el *conjunto de normas morales que rigen la conducta humana*.
- Según la **corriente clásica**, la ética tiene como objetos los actos que el ser humano realiza de modo consciente y libre (aquellos actos sobre los que ejerce un control racional), buscando emitir un juicio sobre estos: bueno o malo.
- **Otras corrientes**: definen la ética como *el arte de vivir, el saber vivir, por lo tanto el arte de discernir lo que nos conviene (lo bueno) y lo que no nos conviene (lo malo)*.

La ética no es un concepto universal. Incluyen el factor subjetivo de la voluntad y razón de la persona.

La **ética profesional** es una rama de la ética cuyo propósito es establecer los deberes y las obligaciones morales éticas que tienen que asumir quienes ejercen una determinada profesión, y que:

- Puede o no estar recogida en normas ni en códigos, sino estar solo relacionada con lo que piensa el propio individuo (conciencia individual/profesional).
- No es exigible a los profesionales de un determinado colectivo, sino que es genérica.

La **Deontología** es el modelo de actuación en el área de una colectividad. Se plasma en los denominados códigos deontológicos, que son un conjunto de normas que autorregulan y marcan un camino muy concreto a seguir por aquellos que desempeñan una profesión concreta.

1.1.2. Ética Personal y Profesional

Un estudio establece una clasificación de las distintas mentalidades o actitudes en función de aquello a lo que le dan más importancia: disciplina, síntesis/análisis, creatividad, respeto, ética. Una persona, podrá tener características de todas ellas, pero se inclinará más por una.

Ética profesional

- Las personas que ocupan puestos de **alto nivel** dentro de una organización se guían por las políticas establecidas y consideran correcto todo comportamiento que no vaya contra las normas, aunque sea éticamente cuestionable.
- Las personas que ocupan puestos de menor rango dentro de la organización dan más importancia a un comportamiento profesional correcto éticamente.

Principios generales e. profesional

- **Confianza:** honestidad, integridad, lealtad, sinceridad.
- **Respeto:** por los derechos humanos
- **Responsabilidad** y transparencia
- **Solidaridad**, evitando crear desigualdades
- **Civismo**, obedeciendo las leyes y protegiendo el medio ambiente.
- **Justicia**, imparcialidad y equidad.

1.2. Tema 2 - Prácticas éticas: Códigos de conducta

Son documentos y/o programas que formalmente se establecen en las empresas para definir y transmitir los valores y criterios que se espera que quienes trabajan en la empresa sigan en sus actuaciones profesionalmente.

Un criterio fundamental para que sean exitosas, es que deben **estar dirigidas a facilitar el proceso de toma de decisiones**: herramientas útiles que respondan a la realidad diaria de la empresa.

Además, deben estar **respaldadas por la alta dirección**, con su ejemplo y compromiso.

1.2.1. Tipos de prácticas éticas

- Declaraciones de valores
- Códigos de conducta: empleados
- Códigos de Buen Gobierno: consejo
- Programas de formación en ética
- Responsables/Departamentos especializados
- Canales de resolución de conflictos y dudas

1.2.2. Razones para implementar prácticas éticas

- Potenciar valores
- Protección de la reputación
- Requisitos legales
- Evitar situaciones delicadas

Existen empresas, aunque son las menos, que no implementan ningún tipo de práctica ética. Lo defienden argumentando que ya existe en ellas un compromiso moral, y que directivos y empleados ya actúan correctamente.

Los departamentos donde más conflictos éticos suelen generarse son **RRHH**, al implicar relación entre personas; y **Compras/Ventas/Comercial**, pues pueden darse problemas de corrupción con más frecuencia.

1.2.3. Conflictos éticos

- **Microéticos**: relaciones de los ingenieros de servicios con sus colegas, resto de empleados y clientes.
- **Macroéticos**: cuestiones que afectan a su profesión como responsabilidad en el producto final, desarrollo sostenible, globalización y el impacto de las tecnologías.

Para la **resolución de conflictos** existen dos aproximaciones:

- **Filosófica**, basada en la formulación teórica. Suele carecer de conexión con el entorno real.
- Según **experiencias**, basada en el análisis de datos. Ofrece soluciones una vez han ocurrido los casos.

Ambas tiene carencias. Por ello, las organizaciones en entornos globalizados siguen apostando por establecer guías de comportamiento, con la preocupación adicional de lo que se puede considerar normal en una cultura puede ser inaceptable en otra.

1.2.4. Códigos de conducta

Si cada individuo, como profesional, actúa según los principios éticos, ¿es necesario tener códigos de conducta en las empresas? ¿Por qué?

- La generación y publicación del código de conducta, además de proporcionar un conjunto de normas y principios a sus empleados, permite **evitar consecuencias legales** por posibles delitos que pudieran cometer y ayuda a proporcionar una **imagen pública** íntegra.
- La aplicación del código **no prevalece sobre la ley**, sino que busca una excelencia mayor.

Funciones del Código de Conducta

1. **Identificativa**: señala los cometidos, metas y roles que la organización pretende cumplir en la sociedad.
2. **Declarativa e informativa**: indica cuál es la teoría ética que configura la filosofía empresarial y cuáles son los valores éticos asumidos por la organización como propios. Esta función será mejor cumplida cuanto más precisión se logre en cada uno de los valores éticos adoptados por la organización.
3. **Discriminativa**: El texto del Código es suficientemente claro como para que los involucrados puedan distinguir o percibir como distintas las conductas *obligatorias, óptimas, deseables, prohibidas o reprochables*. Sin esta función discriminativa no se puede hacer un discernimiento ético ni tomar decisiones consiguientes.
4. **Metodológico y procedimental**: se establecen las vías adecuadas para llevar a cabo la resolución de los conflictos y dilemas éticos. Puede prever mecanismos de evaluación y responsables de aplicación.
5. **Coercitiva**: sistema de sanciones, con procedimientos justos para aplicación; así como recompensas por las buenas conductas. Las sanciones han de ser progresivas y proporcionales a la responsabilidad y no en función de la magnitud del daño ocasionado.
6. **Protectiva**: las funciones anteriores tienen como objetivo proteger al individuo de eventuales injusticias, y proteger la buena imagen pública de la organización.

Beneficios internos del Código de Conducta

1. Fija las expectativas aplicables a todas las personas de la organización. Mismos principios para todas.
2. Fija las **pautas de conducta y criterios** generales para resolver problemas en el trato con clientes, proveedores y otros grupos interesados. Documentar situaciones anteriores, establecer premios y castigos.
3. Genera **lealtad y cooperación** de los empleados hacia la empresa
4. Motiva a los empleados a participar en el proyecto cuando la dirección implementa y apoya un código de conducta.
5. Mejora la **rentabilidad y reduce los costes** funcionales, ya que se reduce la necesidad de supervisión directa.
6. Protección de los **intereses económicos** al establecer normas para salvaguardar los activos tangibles e intangibles.

Beneficios externos del Código de Conducta

1. **Previene conflictos.** Minimiza situaciones de riesgo para la empresa, ya que los temas se tratan internamente, antes de ser regulados por la ley.
2. **Más confianza** de los inversores, al crear certeza a sus accionistas.
3. Atracción de personas con **alta cualificación**.
4. **Mejora la imagen** corporativa ante la sociedad.
5. Un Código de Conducta establece y proyecta una **imagen concreta y sincera**, respecto del fuerte compromiso con que una empresa maneja sus negocios con todos los *stakeholders*.
6. **Desincentiva la corrupción** en las compañías competidoras.

Contenido del código de Conducta

Un código de conducta está organizado por Secciones y en él encontraremos patrones de moralidad y problemas o dilemas éticos. Secciones:

1. **Confidencialidad**
Manejo de información de la empresa - activos tangibles e intangibles, a nivel interno y externo.
2. **Conflictos de intereses**
Políticas de la empresa en cuanto al manejo de intereses institucionales frente a intereses personales, involucrando a los distintos *stakeholders*.
3. **Conducta interna**
Conductas y valores que son buscados y valorados por la organización en el trabajo cotidiano.
4. **Cumplimiento de leyes** y reglamentaciones locales
Relación de la empresa con las leyes y reglamentaciones del país donde se encuentra, así como respecto a clientes, proveedores y demás grupos de interés.

5. Favores comerciales, regalos y entretenimiento

Políticas de la empresa acerca de los intercambios de regalos o agradecimientos con sus clientes y proveedores, dejando claramente establecido cuáles son los regalos/atenciones permitidos y cuáles no.

6. Contratación de familiares

Políticas de la empresa en relación a la contratación de parientes de personas ya vinculadas laboralmente con la empresa.

7. Temas informáticos

Incluye las políticas en relación a la compra y uso de software, así como las condiciones de uso de las herramientas informáticas y el tipo de información que se manejará por estos medios.

8. Sobornos

Postura de la empresa frente al ofrecimiento o aceptación de incentivos indebidos a cambio de la realización u omisión de un acto, así como las formas de proceder en caso de que ocurran.

9. Información de terceros

Frente al manejo y uso de información de terceros. Aclarará qué información es considerada confidencial.

10. Declaraciones

Cuál es la forma de que la organización tiene para realizar declaraciones al exterior. Debe aclarar el proceso y las reglas.

11. Seguridad, higiene y lugar de trabajo

La posición de la organización frente a las condiciones en que las personas deberán desempeñar sus tareas.

12. Política y religión

Respecto a su relación con instituciones políticas o religiosas. Postura frente al relacionamiento de sus empleados con este tipo de instituciones.

Patrones de moralidad

- Patrones respecto a la forma de ejercer y/o distribuir el poder.
- Patrones respecto a las metas y propósitos de máxima importancia que se quieren alcanzar en la organización.
- Criterios y perfiles de selección del personal considerado *deseado o ideal*.
- Patrones para exigir y distribuir los esfuerzos, las cargas y/o las recompensas en los diversos estratos sociales.
- Patrones para establecer las sanciones por faltas cometidas y los premios por logros alcanzados.
- Patrones para valorar y respetar los acuerdos internos y las leyes externas.
- Patrones para valorar y respetar la dignidad de las personas.
- Patrones para contribuir al bien común de la sociedad.

Problemas o dilemas éticos

- Fraude en interés propio.
- Competencia desleal.
- Uso de violencia en publicidad o inducción de criterios contrarios a la dignidad de la persona / pu-

- blicidad engañosa-
- Demora injustificada en el pago de facturas.
- Utilización de mano de obra infantil o ilegal.
- Irresponsabilidad ambiental.
- Soborno de autoridades de administración pública.
- Discriminación de grupos étnicos, sociales, religiosos o políticos.
- Irresponsabilidad en la seguridad y la higiene de los trabajadores y de los productos.
- Lavado de dinero
- Abuso de poder, acoso de cualquier tipo.

1.2.5. Conclusiones

- Las prácticas éticas deben ir encaminadas a facilitar la toma de decisiones en todos los niveles de la organización.
- Las áreas de RRHH, Compras y Ventas son las más proclives a la detección y aparición de conflictos éticos.
- El Código de Conducta es solo una de las prácticas éticas que puede implementar la organización. Si se toma de forma aislada puede resultar ineficaz, e incluso, contraproducente. Resulta muy útil si se vincula con otros instrumentos.
- Hay que tomar conciencia de que sólo si todos estos instrumentos en conjunto conforman un *clima* ético, tendrán credibilidad para los involucrados.
- El Código de Conducta se estructura en Secciones e incluye Patrones de Moralidad y Dilemas Éticos.

1.3. Tema 3 - Toma de decisiones éticas

1.3.1. Pasos para la toma de decisiones éticas

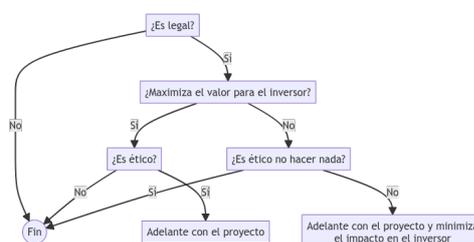
Visión Simplista

Cabe preguntarse:

1. ¿Es legal?
2. Si alguien te hiciera lo mismo, ¿pensarías que es justo?
3. ¿Te gustaría que apareciera a primera página en tu diario local?
4. ¿Te gustaría que cualquiera de tus seres queridos te viera actuar de ese modo?

Visión Ejecutiva

1. ¿Es legal?
2. ¿Maximiza el valor para el inversor?
3. ¿Es ético?



Vista completa individual

1. ¿Cuáles son tus impresiones que entran en conflicto?
2. ¿Cuáles de los valores afectados en el conflicto forman parte de tu esencia?
3. ¿Qué proporción de conveniencia y astucia debes mezclar con imaginación y valentía para discernir entre lo que está bien y lo que está mal?

Vista completa empresarial

1. ¿Conoces alguna experiencia previa positiva para esta situación?
2. ¿Qué punto de vista es el que mayoritariamente se acepta en la organización?
3. ¿Puedes definir un plan que ponga de manifiesto la mayoría de los valores que tu organización ha plasmado en un código de conducta?
4. ¿Has hecho todo lo posible para asegurar tu posición y la de tu empresa?
5. ¿Has sido suficientemente creativo y audaz en el papel que tu empresa juega en la sociedad y en la relación con sus inversores?
6. ¿Qué proporción de perspicacia, creatividad y tenacidad te permitirá convertir tu visión en realidad?

1.4. Tema 4 - Cuestiones éticas globales

Los problemas éticos crecen en compañías de alcance global, dado que dependiendo del país involucrado hay principios que pueden cambiar.

- Valores
- Estándares ambientales y de seguridad
- Forma de hacer negocios
- Cualquier principio relacionado con la toma ética de decisiones.
- Leyes

Generalmente, los mayores conflictos se suelen encontrar en situaciones que conllevan:

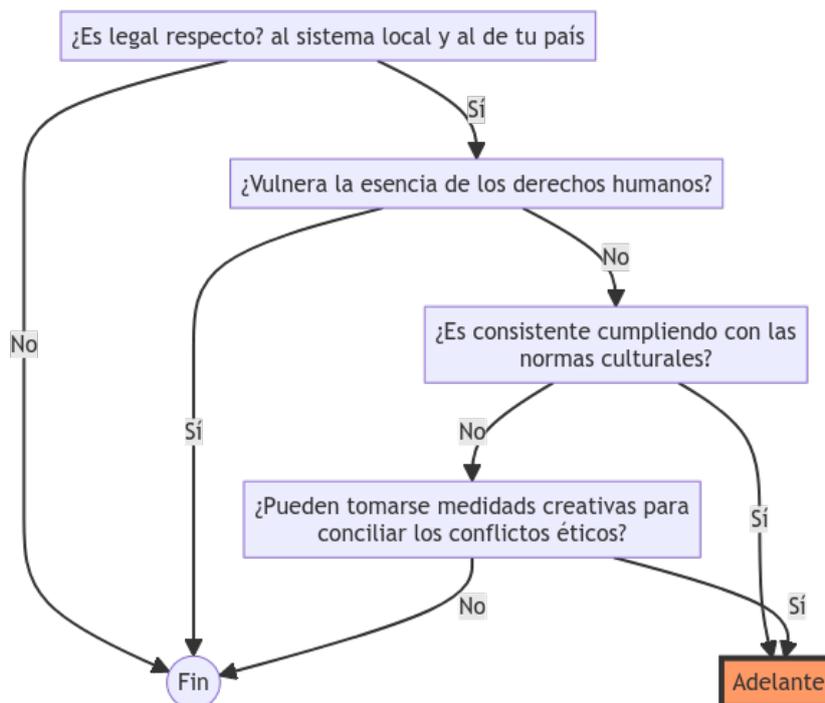
- Seguridad en el trabajo.
- Gestión de infraestructuras.
- Seguridad en el producto.
- Normas laborales.
- Cuestiones medioambientales.
- Contratación de menores.

En lo relativo a la interacción con las autoridades:

- Obtención de permisos y licencias.
- Abastecimiento de materiales.
- Relación con aduanas.
- (S) Establecer cadenas de suministro locales.
- Servicios de transporte
- (S) Hacer cumplir a todos los participantes locales con un código de conducta específico.

Aunque todas las decisiones queden amparadas en el ámbito de la ley, no significa que sean éticas. Aquí intervienen cuestiones particulares de cada país como la cultura, los valores y la costumbre.

1.4.1. Proceso para lo toma de decisiones globales



Se recomienda tomar una serie de medidas encaminadas al buen funcionamiento ético de empresas que se asienten en otros países:

- Establecer un código de conducta.
- Comunicar el código de conducta.
- Perseguir el cumplimiento del código.

1.5. Tema 5 - Responsabilidad Social Corporativa

1.5.1. Concepto de RSC

No existe una única definición de RSC. La Comisión Europea en 2001 la define como:

La responsabilidad social de las empresas es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores

Para el Foro de Expertos del Ministerio de Trabajo:

La Responsabilidad Social de la Empresa es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se deriven de sus acciones

La RSC se entiende en 3 dimensiones: económica, social y medioambiental. También se denomina *Responsabilidad Social Empresarial*, RSE. Las organizaciones también una determinada ética. Tiene un fin, una

legitimidad y una responsabilidad social.

1.5.2. Grupos de interés

También llamados *stakeholders*:

Grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, o que tenga la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de ésta

Tipos de *stakeholders*:

- Internos
Pertencen a la estructura interna de la organización (accionistas/socios, directivos, trabajadores y representantes legales)
- Externos
Grupos de interés que no pertenecen orgánicamente a la empresa: clientes, consumidores, proveedores, contratistas, colaboradores, competidores, comunidades locales, la administración pública y la sociedad en general.

1.5.3. Principios de la RSC

- Voluntariedad
 - Adopción voluntaria.
 - Respeto a la normativa aplicable.
 - Ir más allá de las obligaciones jurídicas.
- Competitividad
Apuesta por la excelencia en la gestión de la empresa.
- Creación de valor compartido para todos los implicados.
- Sostenibilidad y Desarrollo sostenible.
- Cohesión social
 - Igualdad de oportunidades e inclusión social.
 - Reducción de los efectos sociales de la crisis económica.
- Transparencia

1.5.4. Ámbitos de actuación

Dimensión interna

- Derechos laborales y RSC
Internalización. Contratas y subcontratas.
- Estándares mínimos de derechos laborales
Estándares mínimos del país originario.
Contratos celebrados con contratistas.

- Inversión en recursos humanos
 - Prácticas responsables de contratación.
 - Formación y desarrollo profesional de los trabajadores
 - Comunicación interna
 - Equilibrio entre la vida profesional y la privada.
 - Retribución
 - Empleo estable
- Adaptación al cambio
Reestructuración de plantillas. Medidas a adoptar:
 - Participación de los trabajadores afectados
 - Recolocación interna
 - Indemnizaciones
 - Reciclaje y Outplacement
- Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales
Vinculada al desarrollo sostenible, con las siguientes medidas:
 - Normativa medioambiental
 - Uso sostenible de los recursos naturales
 - Eficiencia energética
 - Minimización del impacto ambiental.
- Comunidades locales
 - Integración en el entorno local
Beneficio mutuo y PYMEs
 - Las empresas interactúan con el entorno físico local
Dependencia de un entorno limpio. Responsabilidad por las actividades contaminantes.
 - Compromiso con la sociedad local
Contratación laboral, colaboración con asociaciones locales y ONG.

Dimensión externa

- Socios comerciales
Extensión de sus medidas de responsabilidad social y responsabilidad en el caso de las grandes empresas.
- Consumidores
Responsabilidad social de las empresas ante los consumidores. Etiquetas sociales y ecológicas. Consumo responsable (*slow fashion*, por ejemplo)
- Derechos humanos
Estrechamente vinculados a la RSC. Promoción y protección, evitar involucrarse en abusos. Luchar contra la corrupción y colaboración con entes locales.
- Problemas ecológicos mundiales.
Acción a nivel mundial. Actuaciones en pos de reducir el impacto ambiental, que implican a contratistas, proveedores y a los estados. También educación y colaboración institucional.

Códigos de Conducta Garantizado al ser un compromiso escrito y público. Debe comunicarse, y aplicarse, a proveedores y subcontratistas. La eficacia está vinculada a su aplicación y control.

1.5.5. Ventajas de la RSC

El uso de estrategias RSC es beneficioso para los trabajadores, provee oportunidades comerciales, mejora las relaciones con los clientes y la comunidad. Además, reduce costes y mejora la reputación organizacional.

La **Agenda 2030**, dividida en 17 objetivos, es un ejemplo de iniciativas enfocadas a lograr el desarrollo sostenible y que compete a empresas, a la ciudadanía y a las administraciones. También cabe citar el **Pacto Global** en este sentido.

1.5.6. Criterios ESG

Se basa en la inversión sostenible y ética. Las sociedades deben cumplir una serie de parámetros sostenibles a la hora de invertir - estos son los criterios ESG. Su origen son las protestas debidas a la Guerra de Vietnam, en las que se exigía el fin de la inversión en armas.

La ONU publica una serie de principios éticos para la inversión responsable y existe el *Dow Jones Sustainability Index*, en el que figuran empresas cotizadas según su clasificación en estos criterios.

Significación

- *Environment* - Factor Ambiental
Para tomar decisiones en función de cómo afectan las actividades de las empresas en el medio ambiente.
- *Social* - Factor Social
Para tener en cuenta la repercusión que tienen en la comunidad las actividades desempeñadas por la compañía, por ejemplo, en términos de diversidad, derechos humanos o cuidados sanitarios.
- *Governance* - Factor de Gobierno
Estudia el impacto que tienen los propios accionistas y la administración. Se basa en cuestiones como la estructura de los consejos de administración, los derechos de los accionistas o la transparencia, entre otros.

Bonos verdes La financiación verde tiene como objetivo reducir las emisiones globales de carbono y la puesta en marcha de tecnologías que permitan desarrollar nuevas formas de producción.

Algunos de sus aspectos clave son la visión a largo plazo, la necesidad de elegir gestoras con experiencia en el sector, cerciorarse de que esta incorpora los criterios de inversión responsable (transparencia, responsabilidad e implicación), y el impacto positivo en la sociedad.

Desarrollo del marco normativo

- 2015 - Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU
Acción 10: fomento del gobierno corporativo sostenible y la reducción del cortoplacismo en los mercados de capitales.
- 2016 - Acuerdo de París sobre el cambio climático
- Directiva 2014/95 sobre divulgación de información no financiera e información sobre diversidad
- Revisión de la Directiva sobre los derechos de los accionistas a través de la Directiva 2017/828

- Propuesta de Directiva sobre informes de sostenibilidad empresarial de la Comisión Europea (CSRD) - 2021

En España destacan las siguientes disposiciones normativas:

- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible
- Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre: información no financiera
- Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, transpone la Directiva 2014/95

Estas disposiciones conllevan:

- Amplían el número de sociedades obligadas a presentar el estado de información no financiera.
- Amplían el contenido del estado de información no financiera.
- Introducen el criterio de diversidad en la elección de consejeros. *art 529 bis LSC*
- La supervisión, elaboración y presentación de la información no financiera, así como del informe de gestión preceptivo, se convierte en una función indelegable del consejo de las sociedades cotizadas. *art 529 ter.1.j LSC*
- Amplían el contenido del informe anual de gobierno corporativo en política de diversidad. *art 540.4.c.6º LSC*

Junto con las anteriormente mencionadas, destacan:

- *Ley 7/2021 de Cambio Climático y Transición Energética* y la *Ley de modificación de la Ley de Sociedades de Capital* y otras normas financieras
Fomentan el desarrollo sostenible a largo plazo, la transición hacia un modelo productivo más ecológico y el respeto a los derechos de los distintos grupos de interés (*stakeholders*) de las compañías.
Divulgación de informe ESG de calidad: Informe anual sobre Riesgo Climático y Transición hacia una Economía Sostenible.
- *Ley 5/2021 de 12 de abril que transpone la directiva (UE) 2018/828*
Mecanismos de implicación de los trabajadores.
Identificación de la brecha salarial.
Remuneración de los consejeros de cotizadas:
 - Transparencia: Derecho de los accionistas a pronunciarse sobre las remuneraciones. *Say on pay*.
 - Vinculación de la retribución a la sostenibilidad a largo plazo de las compañías a largo plazo de las compañías y los criterios de rendimiento no financiero.

Capítulo 2

Bloque II: Principios jurídicos básicos. Fundamentos y principios de la vida democrática

2.1. Nociones Jurídicas Básicas

El **derecho objetivo** está conformado por el conjunto de normas. Es el ordenamiento jurídico.

El **derecho subjetivo** son situaciones de poder concreto que la Ley ampara y que se pueden utilizar para satisfacer nuestras necesidades.

- Facultad reconocida con carácter general a un individuo. *Tener derecho a...*
- Contratos. Autonomía de la voluntad. Facultades que se reconocen las partes en una relación jurídica.

2.1.1. La norma jurídica

El Derecho se exterioriza a través de normas. Cada una de estas normas es lo que llamamos *norma jurídica*.

El conjunto de las normas jurídicas vigentes conforma el *ordenamiento jurídico*. Las normas no se presentan de forma aislada sino como elementos o partes integrantes de una estructura de un sistema.

Emanan de los poderes del Estado. Su cumplimiento puede imponerse coactivamente, lo que las diferencia de las normas éticas o morales.

Como características destacan la generalidad, coactividad, obligatoriedad (salvo normas dispositivas¹), sanciones en caso de incumplimiento, duración y la irretroactividad.

Su **contenido** puede: ordenar o prohibir un acto, autorizar la realización de alguna conducta, y conceder facultades o poderes. Su **estructura** se divide en supuesto de hecho (situación que se regula) y la consecuencia jurídica (efecto).

¹La norma dispositiva es aquella norma jurídica de cuyo contenido puede prescindirse en virtud del principio de autonomía de la voluntad. Su ámbito normativo se reduce así a los casos en los que los individuos no establecen una regulación distinta a la dispuesta legalmente.

2.1.2. Ramas del derecho e interpretación de la norma

Derecho público: actuaciones de la Administración Pública y sus relaciones con particulares:

- Derecho Penal
- Derecho Procesal
- Derecho Fiscal
- Derecho Administrativo
- Derecho Constitucional

Derecho privado: Relaciones entre los particulares.

- Derecho Civil
- Derecho Mercantil

También cabe diferenciar el derecho general o común del derecho especial, como pueden ser los derechos forales.

La norma tiene que ser interpretada para su aplicación. Primeramente se identifica la norma jurídica aplicable, posteriormente se averigua su sentido y alcance, y finalmente se adapta el enunciado a las circunstancias del caso. Si no existe norma aplicable, se puede usar la analogía para buscar una norma que regule un supuesto distinto pero en el que se aprecie identidad de razón.

2.1.3. Personalidades y capacidades

Se entiende por **persona física** el ser titular de relaciones jurídicas, derechos y obligaciones. Todo hombre y mujer es sujeto de derecho (persona física).

Las normas jurídicas referentes a la persona tiene carácter imperativo. La personalidad jurídica de la persona física se adquiere con el nacimiento²

La personalidad jurídica se extingue con la muerte de la persona.

Respecto a las **capacidades** de estas:

- Capacidad Jurídica
 - Ser titular de relaciones jurídicas, de derechos y deberes.
 - Atribuidas con la adquisición de la personalidad física.
- Capacidad de obrar
 - Capacidad para realizar actos jurídicos. Distintos niveles:
 - Plena - Mayor de edad no incapacitado.
 - Limitada - Menor emancipado o incapacitado³.
 - Inexistente - Menor no emancipado o incapacitado.

Se entiende por **persona jurídica** la agrupación de personas a las que el Estado reconoce personalidad jurídica independiente de quienes la integran. Son sujetos de deberes y derechos. Necesitan órganos compuestos por personas físicas que las representan. Su patrimonio es independiente al de sus miembros.

Existen diversos tipos: corporaciones, asociaciones y fundaciones.

²art. 29 y 30 Código Civil

³Depende de lo que establezca la sentencia de incapacitación.

2.1.4. Empresario vs. Empresa

Una **empresa** es una unidad de producción en la que se combinan los precios del capital y del trabajo con la finalidad de suministrar al mercado bienes o servicios a un determinado precio, con el fin de obtener una renta monetaria igual a la diferencia de unos precios y otros.

No es un sujeto de derecho, carece de personalidad jurídica. Se refiere a la actividad organizadora del empresario. Conjunto de bienes que el empresario utiliza para lograr la finalidad económica que pretende.

Un **empresario** es una persona física o jurídica que profesionalmente (permanencia y estabilidad) y en nombre propio (asumiendo beneficios y pérdidas) ejercita la actividad de organizar los elementos precisos (personas y materiales) para la producción de bienes y servicios para el mercado.

2.1.5. Fuentes de la norma

La **fuerza material** corresponde con quién formula la norma: parlamento, asambleas legislativas de CA, ejecutivo.

La **fuerza formal** corresponde con qué forma adopta el Derecho: ley, costumbre, principios generales del Derecho.

Las **fuentes primarias** (también llamadas *de creación* o directas) son las normas jurídicas: ley, costumbre y principios generales del Derecho.

Las **fuentes secundarias** (también llamadas *de interpretación* o indirectas) corresponden con los criterios de interpretación: jurisprudencia y doctrina.

En orden de importancia de las normas encontramos: Constitución → Tratados internacionales → Derecho comunitario europeo → Ley → Costumbre → Principios generales del Derecho.

Sí cabe indicar que, por ejemplo, en el derecho penal no se admite la aplicación de la costumbre y los principios generales como fuente.

Respecto a la **jerarquía normativa** es importante destacar que las normas de rango superior prevalecen sobre las de rango inferior. Entre fuentes del mismo rango prevalece la ley posterior sobre la anterior y la ley especial sobre la general. La ley prevalece sobre la costumbre y los principios generales del Derecho.

Los Jueces y Tribunales están sujetos a las normas reconocidas y deben resolver siempre ateniéndose al sistema de fuentes. Sus decisiones deben estar basadas en fuentes reconocidas en nuestro ordenamiento jurídico⁴.

El principio de competencia asegura que las normas jurídicas regulan las materias para las que tiene competencia en función de su rango.

La Ley es cualquier norma positiva escrita u oral. Sentido jurídico amplio (Parlamento, Asambleas legislativas de las CA, Gobierno central, Gobierno autonómico y local).

Norma jurídica de carácter general establecida por el Estado a través de sus órganos (cortes y asambleas de CCAA). Sentido jurídico estricto, con requisitos internos (generalidad, obligatoriedad y racionalidad) y requisitos externos (legalidad en la elaboración, conforme al procedimiento previsto en la CE⁵; publicidad en el BOE para asegurar la seguridad jurídica).

⁴Derecho a la tutela judicial efectiva, art 24 CE

⁵arts 87-91. Distinto para leyes orgánicas y ordinarias.

Clases de Leyes

■ Ley Orgánica

Desarrollo de derechos fundamentales y libertades públicas, aprobación Estatutos de Autonomía y materias reservadas en la CE (art. 81 CE).

Su aprobación requiere mayoría absoluta del Congreso.

■ Ley ordinaria

Puede regular cualquier materia salvo las reservadas a la ley orgánica.

Su aprobación requiere mayoría simple del Congreso.

■ Decreto legislativo

Leyes de Bases. Delegación específica y limitada en el Gobierno. Nunca se refieren a materias propias de leyes orgánicas.

■ Decreto Ley

Norma con rango de Ley dictada por el Gobierno. Carácter urgente. Requiere ratificación del Congreso. Nunca se refiere a materias reservadas.

■ Ley autonómica

Corresponde a las Asambleas legislativas de las CCAA. Materias para las que se haya recibido delegación o reconocidas en la CE.

■ Decretos

No tienen rango de Ley. - Potestad reglamentaria de la administración. Reglamentos: completan o concretan los textos legislativos.

Costumbre y Principios Generales del Derecho

La **Costumbre** es la práctica repetida de una determinada conducta, una norma creada por el uso social.

Es una fuente jurídica independiente, de aplicación subsidiaria (solo se aplica en defecto de Ley) y con carácter secundario (no se admite si es contraria a la Ley).

Para que sea válida, es necesario un uso social repetido en el tiempo de forma uniforme e ininterrumpida, convicción social de que responde a la conducta correcta y no puede ser contraria a la moral, al orden público o a la Ley.

Para su aplicación (alegación ante Jueces y Tribunales) debe alegarse conjuntamente la existencia de costumbre y la falta de Ley aplicable, y debe probarse que cumple los requisitos para considerarse Derecho.

Los **Principios Generales del Derecho** son los criterios que inspiran las normas jurídicas y las normas generales derivadas de la interpretación de las leyes.

Se manifiestan de forma expresa (positivizado, recogido, en una Ley) y de forma implícita (deducido del ordenamiento jurídico sin que aparezcan recogidos).

En tanto a las normas de aplicación, puede ser indirecta (a través de la Ley o costumbre que se invoca, con significado *informador*) o directa (a falta de una ley o costumbre, como fuente subsidiaria del Derecho); no puede ser contraria a la moral, al orden público o a la Ley.

Para su aplicación, la vigencia debe estar reconocida por el Tribunal Supremo, resultar aplicable a un determinado supuesto y no ser contrario a la Ley.

Tratados internacionales

Tiene fuerza vinculante entre España y el estado firmante desde su inclusión en nuestro ordenamiento jurídico. No son de aplicación directa hasta su publicación en el BOE, lo que supone integrar la norma en nuestro ordenamiento jurídico.

Tiene rango de Ley. Solo pueden ser derogados o suspendidos en la forma prevista por el mismo tratado o las normas internacionales.

Derecho comunitario

España se integró en la UE en el año 1986. Existen dos categorías de legislación vinculante:

- Derecho primario: tratados constitutivos de la CEE (UE).
- Derecho derivado:
 - **Reglamento**: alcance general obligatorio y directamente aplicable en los estados miembro.
 - **Decisión**: para uno o varios estados. Obligatorio y directamente aplicable.
 - **Directiva**: regula una materia para los estados dicten su propia normativa conforme a su contenido.

En tanto a la legislación no vinculante, encontramos las **recomendaciones**, con las que la Comisión sugiere un comportamiento; y los **dictámenes**, utilizados por cualquier institución europea para evaluar una situación o emitir su opinión.

Jurisprudencia y doctrina

NO son fuentes de Derecho.

La **jurisprudencia** es la doctrina que resulta de los tribunales. Sirve como complemento o integración del orden jurídico y consagra los principios jurídicos generales. Son necesarios al menos 2 fallos del Tribunal Supremo. Si emana de otros tribunales se denomina *Jurisprudencia menor*.

La **Doctrina** son teorías elaboradas por los juristas con exclusivo valor científico.

2.2. Tema 1: La Ciencia Jurídica

2.2.1. Concepto de Derecho

Definimos el Derecho de la siguiente manera:

El derecho es el conjunto de normas jurídicas, inspiradas en el ideal de justicia e impuestas coercitivamente, que al determinar las facultades y obligaciones de cada uno, hacen posible la coexistencia social

Nótese que el desconocimiento de la ley no exime de su cumplimiento. Es el conjunto de normas jurídicas enunciadas por los órganos competentes. Se usa la coactividad para exigir su uso.

2.2.2. Función del derecho

- Prevenir y resolver conflictos.
- Ordenación de la sociedad: necesidad de unas *reglas del juego*.
- Establecer y asegurar la libertad.
- Dotar a la sociedad de ciertos valores: justicia, igualdad y libertad.
- Limitación y legitimación de los poderes públicos.

2.2.3. Clases de Derecho

Ver sección de *Nociones Jurídicas Básicas*.

Derecho objetivo y Derecho Subjetivo

El Derecho objetivo es el conjunto de normas jurídicas.

El Derecho subjetivo es la relación jurídica regulada por el Derecho. Es el poder que la norma concede a un sujeto. Entendemos por *Deber jurídico* la necesidad de observar el comportamiento impuesto en la norma.

2.2.4. La norma jurídica

Denominamos *ordenamiento jurídico* al conjunto de normas jurídicas vigentes.

La norma jurídica tiene una serie de características:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Imperatividad/obligatoriedad: mandato o prohibición (salvo normas dispositivas) ▪ Generalidad: La norma jurídica es un mandato general | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coercibilidad/Coactividad ▪ Sanción si se incumplen ▪ Duración ▪ (i)Retroactividad |
|---|---|

Diferenciamos las normas *ius cogens* (imperativas) y dispositivas. Las normas **imperativas** se imponen forzosamente y las **dispositivas** son de aplicación supletoria.

La eficacia de estas normas viene dada gracias a:

- La obligatoriedad/inexcusabilidad de su cumplimiento (art 6.1 CC)
- La sanción en caso de incumplimiento.
 - Actos contrarios a norma imperativa y prohibitiva (art 6.3 CC)
 - Actos realizados en fraude de ley (art 6.4 CC)
- Las normas entran en vigor con su publicación, salvo indicación contraria.
- las normas sancionadas son iiretroactivas.

2.3. Tema 2: Los derechos fundamentales

2.3.1. Derechos humanos

Los derechos humanos son aquellas libertades o facultades relativas a bienes primarios o básicos de las que gozan todas las personas por el simple hecho de su condición humana.

Están recogidos en:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 adoptada por la Asamblea General de la ONU.
- Oficina Alto Comisionado ONU para los derechos humanos.
- Convención Europea de los Derechos Humanos de 1950 – Tribunal Europeo de los Derechos Humanos.
- Pactos Internacionales de Derechos Humanos de 1966.
- Carta de Derechos Fundamentales de la UE de 2000

En tanto a los **sujetos** de derecho, el sujeto activo es el ser humano (como dimensión colectiva) y el sujeto pasivo es el estado.

Características

- Universales
- Irrenunciables
- Inalienables
- Imprescriptibles
- Inviolables
- Limitados
- Progresivos

Clasificación Los derechos de **primera generación** están formados por:

- Derechos civiles y políticos.
- Derechos negativos (obligación de inhibición o no injerencia en la esfera privada de las personas).
- Ejemplos: a la vida, prohibición de la tortura y de la esclavitud, a la libertad y a la seguridad, libertad de circulación y residencia, Libertad religiosa, al honor y a la intimidad, Libertad de expresión, de reunión, de asociación.

Los derechos de **segunda generación** están formados por:

- Derechos económicos, sociales y culturales.
- Derechos positivos. Son los que exigen para su realización de la intervención de los poderes públicos a través de prestaciones y servicios públicos.
- Ejemplos: D.º a trabajar; d.º a sindicarse y a la huelga; protección a la familia; d.º a un nivel de vida adecuado; d.º a disfrutar del nivel más alto posible de salud física y mental; d.º a la educación.

Los derechos de **tercera generación** están formados por:

- Solidaridad (se respetan mediante la solidaridad internacional)
- Derechos de los pueblos

- En vía de positivación
- Ejemplos: Derecho a la paz; derecho a un medioambiente sano; derecho a la protección del patrimonio de la humanidad; derecho a la libre determinación de los pueblos; derechos del consumidor

Los **Derechos subjetivos** son facultades reconocidas a una persona por la ley, en virtud de las cuales tiene capacidad para hacer o no hacer algo, o bien para impeler o impedir a otro a hacer algo

2.3.2. Derechos fundamentales

Son derechos humanos con rango **constitucional** que se consideran esenciales en el sistema político que la Constitución funda y que están especialmente vinculados a la dignidad de la persona humana.

Tienen un *status* especial en cuanto a garantías (de tutela y reforma) en el ordenamiento jurídico. Se denominan **derechos constitucionales** todos los garantizados en la Constitución, salvo los llamados "principios rectores de la política social y económica".

La CE de 1978 es la norma jurídica suprema del Ordenamiento Jurídico. Los Valores superiores de nuestro ordenamiento vienen recogidos en el art. 1.1 y los principios fundamentales en el 9.3.

El Título I de la CE, *De los derechos y deberes fundamentales* funciona como catálogo de los derechos fundamentales reconocidos y garantizados por la Constitución.

Se hace referencia al criterio interpretativo (art. 10.2 CE): de conformidad con la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los Tratados y Acuerdos Internacionales ratificados por España.

Los derechos fundamentales se caracterizan en 3 grandes bloques:

1. Derechos fundamentales y libertades públicas.

- Artículos 14 a 29 CE.
- Derechos plenamente garantizados
Vinculan a todos los poderes públicos, para su regulación es necesaria una Ley Orgánica y existe amparo constitucional.
- Son Derechos fundamentales:
 - 14: Igualdad ante la Ley
 - 15: Derecho a la integridad física y moral:
 - 16: Libertad ideológica y religiosa
 - 17: Libertad personal
 - 18: Derecho al honor a la intimidad y a la protección de datos
 - 19: Libertad de residencia y circulación
 - 20: Libertad de expresión
 - 21: Derecho de reunión y de manifestación
 - 22: Derecho de asociación
 - 23: Derecho a la participación política:
 - 24: Derecho a la tutela judicial efectiva
 - 25: Principio de legalidad
 - 26: Prohibición de los tribunales de honor
 - 27: Derecho a la educación y libertad de enseñanza
 - 28: Libertad sindical y derecho a la huelga
 - 29: Derecho de petición

2. Derechos y deberes de los ciudadanos.

- Artículos 29 a 38 CE.

- Vinculan a todos los poderes públicos. Basta una ley ordinaria para su regulación.
3. Principios rectores de la política social y económica.
- Artículos 39 a 52 CE.
 - Normas programáticas y con función inspiradora.

Titularidad Todos los españoles son titulares de los derechos fundamentales.

Los extranjeros gozarán en España de las libertades públicas que garantiza el Título I en los términos que establezcan los Tratados y la Ley.

Solamente los españoles serán titulares de los derechos reconocidos en el artículo 23, salvo lo que, atendiendo a criterios de reciprocidad, pueda establecerse por Tratado o Ley para el derecho de sufragio activo y pasivo en las elecciones municipales (artículo 13).

Regulación El contenido esencial de los derechos y libertades fundamentales sólo puede regularse por ley orgánica: para su aprobación, modificación o derogación es precisa la mayoría absoluta del Congreso (artículos 53 y 81 de la CE). Es el contenido *esencial* del derecho.

La potestad reglamentaria que puede ejercer el poder ejecutivo, queda limitada .ª un complemento de la regulación legal que sea indispensable por motivos técnicos o para optimizar el cumplimiento de las finalidades propuestas por la Constitución o por la propia ley”(STC 83/1984, de 24 de julio)

Protección Los derechos fundamentales *en sentido estricto* (reconocidos en los artículos 14 a 29) y la objeción de conciencia al servicio militar (art.30.2), están protegidos a través del proceso de amparo judicial, así como a través del amparo constitucional (artículo 53).

Amparo judicial: principios de preferencia y sumariedad y conlleva un procedimiento especialmente rápido y ágil, que se tramita ante los tribunales ordinarios.

”La preferencia implica prioridad absoluta por parte de las normas que regulan la competencia funcional o despacho de los asuntos; por sumariedad, como ha puesto de relieve la doctrina, no cabe acudir a su sentido técnico (pues los procesos de protección jurisdiccional no son sumarios, sino especiales), sino a su significación vulgar como equivalente a rapidez”(STC 81/1992, de 28 de mayo).

El amparo constitucional supone que todo ciudadano puede acudir al Tribunal Constitucional para que éste decida si se han vulnerado sus derechos fundamentales. La decisión del Tribunal Constitucional es última y vincula a todos los poderes públicos y tribunales (artículos y 161.1 b).

Para la protección de todos los derechos reconocidos en el Título I, la CE estableció la figura del Defensor del Pueblo, como alto comisionado de las Cortes Generales (artículo 54).

Límites No hay derechos absolutos: los derechos fundamentales son derechos limitados.

El artículo 10 de la Constitución, recoge una cláusula general según la cual “el ejercicio de los derechos de los demás es un límite de los derechos fundamentales”.

Los artículos 8, 9, 10 y 11 del Convenio de Roma, establecen unos principios para justificar los límites en los derechos fundamentales. Éstos son la seguridad nacional, defensa territorial, seguridad pública, orden público y prevención de delitos, reserva o secreto de determinadas materias y defensa y garantía de la autoridad de independencia del poder judicial.

Según el Tribunal Constitucional, los límites han de ser interpretados con criterios restrictivos y en el sentido más favorable a la esencia de los derechos. Por tanto, el legislador no puede limitar a su capricho los derechos fundamentales.

Además, las limitaciones deberán estar justificadas en virtud de su adecuación (debe ser útil y eficaz para conseguir el fin perseguido), necesidad (imprescindible) y proporcionalidad (el sacrificio del derecho fundamental se encuentra en una relación razonable o proporcionada con la importancia del interés público que se trata de proteger).

2.4. Tema 3: Marco normativo aplicable al sector servicios

El sector servicios, por su amplitud, se ve afectado por multitud de ámbitos normativos que se aplicarán en función del tipo de servicio ofertado. En este tema se ofrece una introducción a los principales sectores normativos que deben ser tenidos en cuenta, sin perjuicio de que algunos de ellos serán tratados con más detalle en la asignatura de segundo curso "Derecho privado".

En el sector servicios resulta de aplicación: derecho civil, mercantil, penal, administrativo, laboral, y lo referente al comercio electrónico.

2.4.1. Derecho Civil

Conjunto de normas jurídicas y principios del derecho que regulan las relaciones personales o patrimoniales, voluntarias o forzosas, entre personas privadas o públicas, tanto físicas como jurídicas, de carácter privado y público, o incluso entre las últimas, siempre que actúen desprovistas de imperium o autotutela.

El derecho civil habitualmente comprende:

- El derecho de las **personas**, que regula el inicio y fin de la existencia de las personas naturales, la capacidad jurídica, los atributos de la personalidad, es decir, los elementos que determinan las condiciones de cada individuo en su relación jurídica con los demás, tales como el estado civil, el domicilio o la nacionalidad, y los derechos personalísimos o de la personalidad, íntimamente ligados al ser humano desde que nace.
- El derecho de **familia** que regula las consecuencias jurídicas de las relaciones de familia, provenientes del matrimonio y del parentesco.
- El derecho de cosas o de **bienes**, que regula lo que se conoce como derechos reales y, en general, las relaciones jurídicas de los individuos con los objetos o cosas, tales como la propiedad, los modos de adquirirla, la posesión y la mera tenencia.
- El derecho de **sucesiones** o sucesorio, que regula las consecuencias jurídicas que vienen determinadas por el fallecimiento de una persona física en lo relativo a la transferencia de sus bienes y derechos a terceros.
- El derecho de las obligaciones y los **contratos**, que regula los hechos, actos y negocios jurídicos, y sus consecuencias y efectos vinculantes.
- El derecho de la **responsabilidad civil**, que trata de la indemnización de daños y perjuicios causados a otros.

- Las normas de derecho civil **internacional**, que son aquellas normas de derecho internacional privado reguladoras de la ley civil aplicable ante un conflicto de leyes.
- Por último, también incluye normas **genéricas** aplicables a todas las ramas del derecho, como la aplicación e interpretación y de las normas jurídicas. Por esta última razón, el derecho civil recibe su denominación de "derecho común".

La norma central es el Código Civil de 1889. Existe diferencia entre el derecho continental y la *Common Law*⁶.

Obligaciones y contratos: "*Pacta sunt servanda*": locución latina que se traduce como «lo pactado obliga» y que expresa que toda convención debe ser fielmente cumplida por las partes de acuerdo con lo pactado. Constituye un principio básico del derecho civil (específicamente relacionado con los contratos) y del derecho internacional.

Derecho de las personas

Se entiende *persona* como **Sujeto de derecho**. Tanto las personas físicas como las jurídicas tienen personalidad jurídica (capacidad jurídica y de obrar).

Persona física La personalidad jurídica que **adquiere** con el nacimiento. Se entiende *nasciturus* como *el que va a nacer* y aunque no tiene personalidad jurídica sí se reservan ciertos derechos.

La personalidad jurídica se **extingue** con la muerte, dando fin a las relaciones jurídicas de carácter personal y patrimonial.

La declaración del fallecimiento se hace vía resolución judicial.

La **mayoría de edad** se establece a los 18 años cumplidos. En la etapa de minoría de edad, la persona tiene una capacidad de obrar limitada. En casos de emancipación del menor, adquiere (aunque con limitaciones) plena capacidad de obrar; existen diferentes modos de emancipación, con diferentes efectos.

La **incapacitación** supone la limitación de la capacidad de obrar por sentencia judicial. Ha de estar legitimado, es gradual y revisable.

Persona jurídica Son organizaciones humanas con un fin. Desarrollan su actividad por medio de órganos, *organicismo*. Estos órganos son necesarios y tiene competencias propias.

La **adquisición** de la personalidad jurídica se produce tras la *atribución de personalidad*. Esta atribución supone unos efectos:

1. Capacidad jurídica y de obrar.
2. Nombre, nacionalidad y domicilio.
3. Autonomía personal.
4. Responsabilidad contractual y extracontractual.

Representación Consiste en otorgar a otra persona (representante) la facultad de realizar actos o negocios jurídicos en interés y por cuenta de otra (representado).

Distinguimos la representación voluntaria de la legal.

⁶Sistema jurídico vigente en Inglaterra. Derecho de carácter eminentemente jurisprudencial

■ Voluntaria

- *Contemplatio domini*: Actuación en nombre del representado.
- Poder de representación: delimitación del ámbito del apoderamiento.
- Efectos del negocio celebrado por el representante: Vinculante
- Actuación sin poder o extralimitándose del poder: Efectos sobre el negocio

■ Legal

- Fundamento: protección del representado.
- Origen: mandato de la Ley
- Supuestos como la patria potestad y la tutela

2.4.2. Derecho mercantil

El Derecho mercantil es aquella rama del Derecho privado que regula el conjunto de normas relativas a los comerciantes/empresarios en el ejercicio de su profesión, a los actos de comercio legalmente calificados como tales y a las relaciones jurídicas derivadas de la realización de estos.

Ámbitos El sistema del Derecho Mercantil incluye –a grandes rasgos- los siguientes ámbitos/temas:

- El empresario y la empresa
- La propiedad industrial (marcas, patentes, diseño industrial)
- Derecho de la competencia (normas de comportamiento leal de las empresas en el mercados)
- Derecho de Sociedades (estudio de las diversas sociedades mercantiles, v.gr. Sociedad anónima, sociedad de responsabilidad limitada; sociedad colectiva, sociedad comanditaria, etc)
- Derecho del Mercado de Valores
- La contratación mercantil (los contratos usualmente celebrados por los comerciantes)
- Los títulos valores (letra de cambio, cheque y pagaré)
- El Derecho Concursal (normas aplicables en caso de insolvencia)

Fuentes

1. Ley (mercantil): es decir el Código de Comercio de 1885 + Leyes especiales que lo desarrollan.
2. Usos o costumbres mercantiles: se trata de costumbres generalizadas en la conciencia social y que cumplen determinados requisitos para poder ser aplicadas
3. Derecho común = Derecho civil.
4. Usos civiles.
5. Principios generales del Derecho (Buena fé...)

En cuanto a las fuentes del Derecho Mercantil deben además tenerse en cuenta la Constitución Española de 1978 y el Derecho Comunitario.

2.4.3. Derecho penal

Conjunto de normas reguladoras del poder punitivo del Estado, que definen como delitos o estados peligrosos determinados presupuestos a los que asignan ciertas consecuencias jurídicas denominadas penas o medidas de seguridad.

Dada la especial gravedad de las consecuencias del delito, que afecta a bienes jurídicos fundamentales del individuo y de la sociedad, en el Derecho penal se hacen más necesarias que en ninguna otra rama del Derecho las garantías de certeza y seguridad jurídica, que sólo ofrece la ley escrita.

Es por ello que el primer principio del Derecho penal es el de legalidad, que consiste en la sumisión del Derecho penal a la ley, de modo que nadie puede ser castigado sino por hechos definidos como delito o falta en una ley anterior a su perpetración; tampoco pueden imponerse penas distintas a las previstas en la ley.

Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

2.4.4. Derecho administrativo

Derecho administrativo es aquella parte del Derecho público que tiene por objeto la organización, los medios y las formas de la actividad de las Administraciones Públicas, así como las consiguientes relaciones jurídicas entre aquéllas y otros sujetos.

Esta concepción sirve para destacar que las normas administrativas tienen como sujeto o como destinatario a una Administración, pero esto no supone que la Administración no pueda utilizar o formar parte de relaciones jurídicas reguladas por disposiciones no administrativas.

A veces, la Administración resulta el destinatario único y preferente de las normas administrativas; en otras ocasiones, aún estando dirigidas a ser cumplidas por la Administración, las normas administrativas requieren la simultánea presencia de los administrados o ciudadanos (como en expropiación o la contratación pública); finalmente, hay normas cuyos destinatarios más directos son los particulares o administrados, pero que presuponen la presencia vigilante de la Administración como garante de su efectividad.

En España existen múltiples y dispersas normas que regulan el Derecho administrativo. Además de la Constitución, a nivel estatal cabe destacar la **Ley 39/2015**, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que entró en vigor, el 2 de octubre de 2016; y la **Ley 40/2015**, de 1 de octubre, del Sector Público, entre otras.

2.4.5. Derecho laboral

El Derecho Laboral o Derecho del Trabajo es la rama del ordenamiento jurídico que regula las relaciones jurídicas que nacen de la prestación de un servicio por cuenta ajena, es decir, en la que exista subordinación al poder de dirección del empleador (trabajador por cuenta ajena).

Trabajo autónomo Con la promulgación de la Ley 20/2007, de 11 de julio de Estatuto del Trabajo Autónomo, se ha creado una categoría de trabajador intermedia -el trabajador autónomo económicamente dependiente.

Esta norma consagra la naturaleza civil o mercantil de las relaciones jurídicas establecidas entre el autónomo y la persona o entidad con la que contrate, excluyendo con carácter general la aplicación de las normas laborales. Sin embargo, en la misma se pretende dotar al trabajador autónomo de una protección social equivalente a la del trabajador por cuenta ajena y se declara la competencia del orden jurisdiccional social para conocer de los

litigios que se planteen en relación con el régimen profesional de los trabajadores a los que les sea aplicable dicha norma.

Seguridad Social y Dº Sindical Desde un concepto amplio de Derecho del Trabajo, se incluye en el mismo el Derecho de la Seguridad Social y el Derecho Sindical. No obstante, algunos autores consideran que el Derecho de la Seguridad Social debía ser una disciplina independiente o especializada con respecto al Derecho del Trabajo, puesto que aunque inicialmente nuestro sistema de seguridad social se entendía vinculado al contrato de trabajo, actualmente esta vinculación aparece desdibujada al haberse extendido el ámbito de aplicación de las normas de seguridad social a otros tipos de actividades que no se corresponden con el concepto de trabajo aquí definido, a grupos de población no trabajadora y a contingencias no laborales.

El Derecho Procesal Laboral está también vinculado al Derecho del Trabajo; sus normas constituyen una garantía de materialización de las normas sustantivas laborales en consonancia con el principio constitucional de la efectividad de la tutela judicial.

La normativa central es el Código laboral y de la Seguridad Social (que incluye, entre muchas otras normas, el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores)

2.4.6. Referido al comercio electrónico

La extraordinaria expansión de las redes de telecomunicaciones y, en especial, de Internet como vehículo de transmisión e intercambio de todo tipo de información ofrece innumerables ventajas, como la mejora de la eficiencia empresarial, el incremento de las posibilidades de elección de los usuarios y la aparición de nuevas fuentes de empleo. Pero la implantación de Internet y las nuevas tecnologías tropieza con algunas incertidumbres jurídicas, que precisan del establecimiento de un marco jurídico adecuado, que genere en todos los actores intervinientes la confianza necesaria para el empleo de este nuevo medio.

El denominado comercio electrónico viene regulado en la Ley 34/2002 de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI).

El término "servicios de la sociedad de la información", supone un concepto amplio que engloba, además de la contratación de bienes y servicios por vía electrónica, el suministro de información por dicho medio (como el que efectúan los periódicos o revistas que pueden encontrarse en la red), las actividades de intermediación relativas a la provisión de acceso a la red, a la transmisión de datos por redes de telecomunicaciones, a la realización de copia temporal de las páginas de Internet solicitadas por los usuarios, al alojamiento en los propios servidores de información, servicios o aplicaciones facilitados por otros o a la provisión de instrumentos de búsqueda o de enlaces a otros sitios de Internet, así como cualquier otro servicio que se preste a petición individual de los usuarios (descarga de archivos de vídeo o audio...), siempre que represente una actividad económica para el prestador.

Estos servicios son ofrecidos por los operadores de telecomunicaciones, los proveedores de acceso a Internet, los portales, los motores de búsqueda o cualquier otro sujeto que disponga de un sitio en Internet a través del que realice alguna de las actividades indicadas, incluido el comercio electrónico.

A la hora de aproximarnos al concepto de comercio electrónico hemos de tener en cuenta que éste no es más que el comercio tradicional desarrollado por medios electrónicos, es decir, el comercio a través de las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Por tanto, a esta forma de comercio se le aplican las normas jurídicas relativas al comercio tradicional y las específicas del medio tecnológico empleado (y recogidas en gran medida en la LSSI).

Así, la LSSI regula el régimen jurídico de los servicios de la sociedad de la información y de la contratación por vía electrónica en lo referente a:

las obligaciones de los prestadores de servicios, incluidos los que actúan como intermediarios en la transmisión de contenidos por las redes de telecomunicaciones, las comunicaciones comerciales por vía electrónica, la información previa y posterior a la celebración de contratos electrónicos, las condiciones relativas a su validez y eficacia y el régimen sancionador aplicable a los prestadores de servicios de la sociedad de la información.

Conforme a la LSSI el contrato electrónico es *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.*

Se caracterizan estos contratos porque no hay presencia física simultánea de las partes contratantes y porque se realizan a través de redes telemáticas. Para que el contrato sea electrónico es preciso que tanto la oferta como la aceptación se realicen por medios electrónicos.

2.5. Tema 4: Contratación en el sector servicios

2.5.1. Teoría general del contrato

Concepto y caracteres

Un contrato es un acuerdo de voluntades entre dos o más personas, creador de derechos y obligaciones entre ellas.

Características:

- Negocio jurídico: declaración de voluntad.
- Eficacia del contrato (art 1091 CC). Fuerza vinculante desde el momento de la firma.
- Perfección del contrato (art 1258 CC)
El carácter consensual del contrato es la regla general. Excepciones en contratos reales, préstamo, depósito y prenda, y contratos formales.
- Principio de libertad de forma (arts. 1254 y 1278)
Forma: manera externa de manifestarse el contrato. Podrá ser un documento privado o público. Regulado en arts 1279 y 1280 del CC.
- Principio de la autonomía de la voluntad
Libertad contractual: contenido. Modificación del contenido legal del contrato. Se puede elegir un contrato típico y uno atípico.
Los límites, recogidos en el art. 1255 son la Ley, el orden público y la moral.

Elementos esenciales de validez del contrato

De forma obligatoria, tal y como dispone el artículo 1261 del Código Civil, para que un contrato sea considerado *contrato* es necesario que contenga:

- Consentimiento de los contratantes.
- Objeto cierto que sea materia del contrato.

- Causa de la obligación que se establezca.

De forma adicional, podrán añadirse otros elementos.

Consentimiento

El consentimiento requiere la coincidencia de las declaraciones de la voluntad. La declaración de voluntad es el instrumento de exteriorización de la voluntad. Ha de ser inequívoca y recepticia (dirigida a alguien).

La declaración de voluntad contractual se realiza mediante la oferta y la aceptación, según el perfil de cada persona en el contrato.

La capacidad de las personas para contratar viene recogida en el art. 1263. Es necesaria la ausencia de vicios en el consentimiento (error, dolo, intimidación o violencia).

Se entiende *error* por la falta de representación de algo. Este error ha de ser esencial y excusable.

Supuestos aceptados: error sobre la sustancia de la cosa y sus condiciones, error en la persona (si la persona está capacitada para explicar, intermediar y/o firmar el contrato no cabe error) y error de cuenta (puede solo dar lugar a la corrección).

Se entiende *dolo* como engaño que induce a la otra parte a contratar.

Ha de ser grave y determinante. Puede existir la necesidad de compensación por los dolos causados.

Se entiende por *intimidación* la coacción de la voluntad. *Hay intimidación cuando se inspira a uno de los contratantes el temor racional y fundado de sufrir un mal inminente y grave.* Debe tenerse en cuenta la situación, edad y formación de la persona.

Hay violencia cuando para arrancar el consentimiento se emplea una fuerza irresistible.

Puede darse el caso de que exista discrepancia entre la voluntad y la declaración. Declaraciones no hechas en serio, reserva mental y simulaciones.

Objeto y causa del contrato

El *objeto* son los bienes o servicios objeto de las obligaciones derivadas del contrato.

Para que el objeto sea considerado válido, es necesario que exista posibilidad, licitud y determinación en el objeto.

La *causa* del contrato es la función económica que realiza el tipo contractual. Distinguimos contratos *onerosos*, con carga económica; y contratos *gratuitos*, sin carga económica.

Ineficacia, nulidad y anulabilidad

Un contrato es *ineficaz* cuando existe falta de producción de los efectos propios del contrato.

Tipos de ineficiencia:

- Invalidez: causa intrínseca al contrato. Nulidad y anulabilidad.
- Ineficacia en sentido estricto: resolución, rescisión, revocación.

La *nulidad* se produce en los supuestos de inexistencia del contrato y vulneración de norma imperativa. Existe la nulidad parcial.

2.5.2. Contrato de prestación de servicios

Contrato por el que una persona se obliga a prestar a otra un servicio a cambio de un precio (art. 1544 CC).
El servicio puede ser de cualquier clase y se recibe una remuneración.

Es un **contrato de actividad**, pues supone la obligación de actividad o de medios. Es diferente del contrato de obra.

Pueden ser de naturaleza laboral (el servicio se presta por cuenta ajena, bajo la dirección de otro, el empleador/empresario; sometido a la normativa laboral) y no laboral (no se dan las condiciones anteriores; sometido a normativa mercantil y civil),

Caracteres: Consensual, bilateral, oneroso (no cabe contrato de prestación de servicios gratuitos) y temporal.

Elementos: arrendador (profesional/trabajador), arrendatario (cliente, adquiere el derecho a la prestación del servicio contratado a cambio de lo acordado).

Obligaciones

Obligaciones del **arrendador**:

- Obligación de prestar el servicio. Carácter *intuitu personae*: si estoy contratando a una persona en concreto, debe ser esta persona quien realice el contrato.
- Deber de diligencia.
- Actuación legal y de buena fe.
- Seguimiento de las instrucciones del cliente

Obligaciones del **arrendatario**

- Obligación de pagar el precio.
- El precio puede suponer cualquier tipo de remuneración, la mayoría de las veces será dinero.
- El precio ha de ser determinado o determinable.

Extinción del contrato

- Transcurso del plazo o fin del servicio.
- Desistimiento unilateral.
- Muerte de alguna de las partes.

2.5.3. Acuerdos de nivel de servicio

Un acuerdo de nivel de servicio o ANS (en inglés *Service Level Agreement* o SLA), es un contrato escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio.

- El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a **llegar a un consenso** en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, , disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.

- Los ANS definen un **punto de entendimiento común** sobre servicios, prioridades, responsabilidades y garantías, unificando las expectativas de los distintos intervinientes.
- Un ANS **identifica y define** las necesidades del cliente a la vez que controla sus expectativas de servicio en relación a la capacidad del proveedor, proporciona un marco de entendimiento, simplifica asuntos complicados, reduce las áreas de conflicto y favorece el diálogo ante la disputa.
- También constituye un punto de **referencia para el proceso de mejora continua**, ya que el poder medir adecuadamente los niveles de servicio es el primer paso para mejorarlos y de esa forma aumentar los índices de calidad, KPI...
- Los ANS se han utilizado desde finales de los años 80 por parte de operadores de telecomunicaciones como parte de sus contratos con clientes empresariales. Esta práctica se ha extendido hasta tal punto que actualmente es habitual que un usuario firme un contrato con un proveedor de servicios que incluya una serie de ANS para prácticamente todos los mercados.
- Los departamentos de grandes corporaciones han adoptado también el sistema de acuerdos de nivel de servicio respecto a los **clientes internos**, departamentos de la misma organización, ya que mediante este sistema se logra mejorar la calidad del servicio.

SITUACIÓN ANTERIOR AL ESTABLECIMIENTO DE UN ANS



SITUACIÓN POSTERIOR AL ESTABLECIMIENTO DE UN ANS



Características generales de un ANS

- Debe tener en cuenta las necesidades de los usuarios.
- Debe crearse con la representación de cada uno de los involucrados.
- Debe establecer los alcances y exclusiones de los servicios. A mayor detalle menor ocurrencia de malos entendidos y expectativas no satisfechas.
- Debe establecer las responsabilidades y límites.
- Debe permitir tomar medidas cuando los resultados caen por debajo de los objetivos definidos.
- Algunos de los campos clave que debe contener una buena definición de un indicador de nivel de servicio son:
 - Objetivo: Indica las metas que persigue medir este indicador de calidad del servicio.

- Descripción: Indica explícitamente qué servicio se desea medir, quiénes serán los roles y procesos de la organización que estarán involucrados, y que por tanto, serán medidos.
- Fórmula de Cálculo: Indica qué parámetros van a entrar a formar parte del cálculo del/os indicador/es.
- Medición: Indica cómo y cuándo se tomarán los datos que serán medidos, qué estado(s) dentro de la herramienta son los que se usarán para medir,

Indicadores y métricas de un ANS

Indicadores: Objetivos alcanzables; Evaluación e interpretación objetiva.

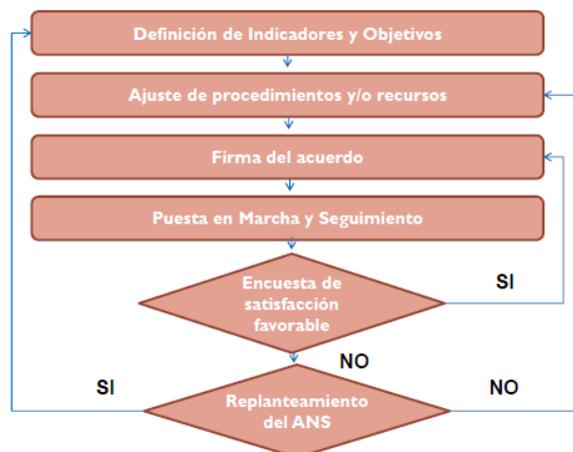
Los datos que componen las métricas deben:

- Ser obtenibles y no ser modificables
- Ser entendibles y con objetivos claramente definidos
- Ser íntegros: Significativos (reflejan lo que se intenta medir), Precisos (numéricamente correctos), Seguros (sin posibilidad de manipulación o engaño) y representativos (que dan cuenta de volumen de transacciones)
- Ser conocidos por el personal apropiado únicamente

La parte fundamental de cualquier programa de gestión de niveles de servicio eficaz es la definición y medida a lo largo del tiempo de varios indicadores de rendimiento claves (KPI), como:

- El tiempo de respuesta ¿Cuánto tiempo se tarda en responder a un problema o necesidad, como por ejemplo la llamada de un cliente, un correo electrónico o una alerta que revela que un servicio puede no estar funcionando correctamente?
Es importante porque el cliente necesita saber que se han escuchado sus peticiones de asistencia o de servicio y que se está preparado para actuar en su nombre.
- El plan de resolución ¿Cuánto tiempo se tarda en formular un plan para resolver la incidencia o problema desde el momento de la notificación y respuesta iniciales?
Especialmente importante en situaciones en las que se ha identificado la solución a un problema comunicado, pero no se puede ejecutar el plan inmediatamente (por ejemplo, por falta de piezas, periodos de inactividad planificados, acceso limitado fuera del horario laboral, etc.).
- El tiempo de resolución ¿Cuánto tiempo pasó desde la notificación y respuesta iniciales hasta que realmente se implementó el plan y se restableció el servicio a sus niveles normales?
Métrica más importante del cliente para evaluar sus niveles de prestación de servicios y rendimiento, porque cuantifica el tiempo transcurrido desde la notificación inicial de la incidencia o problema hasta que se cierra o resuelve satisfactoriamente.

Negociación de un ANS



Los acuerdos tendrán que respetarse hasta la finalización de la prestación del servicio, a no ser que se renegocien o no se estén alcanzando los niveles de servicio pactados.

Para que la renegociación de los indicadores de calidad del servicio no se vuelva algo recurrente, es necesario que haya una clara identificación de los indicadores, su definición y su método de medición.

Recomendaciones para elaborar un ANS

- El servicio debe estar alineado con los intereses de la organización. Se debe alinear el servicio a los objetivos de la organización y la dirección de la misma debe participar aportando la visión del negocio.
- Se debe establecer un circuito de comunicación eficiente entre todas las partes, esto acercará las visiones del proveedor y de los usuarios.
- El ANS debe ser el resultado de identificación de necesidades y negociaciones con los usuarios.
- Se deben establecer indicadores de fácil medición e interpretación.
- El ciclo de vida de un ANS debe incluir un programa de revisiones periódicas, donde se analicen los objetivos alcanzados vs. los propuestos.
- Las penalizaciones por incumplimiento sirven como elemento de presión al proveedor, pero no deben tomarse como reemplazo al servicio no prestado o prestado ineficientemente.

¿Por qué puede fallar un ANS?

- La organización no esté preparada: no cuenta con herramientas de gestión (de infraestructura y de servicios); o, no forma parte de la cultura de la empresa el establecimiento de acuerdos (menos aún el cumplimiento de los mismos).
- El ANS se redacte muy sintéticamente o muy extensamente, con un lenguaje vago o incomprensible, con definiciones retóricas.
- El ANS no sea apoyado a su vez con Acuerdos de Niveles Operativos (establecidos con proveedores).
- El ANS no se enfoque a las necesidades de las áreas usuarias

- El ANS tenga objetivos de eficiencia inalcanzables, tanto para el servicio de soporte como para los usuarios

2.6. Tema 5: Protección de datos de carácter personal

2.6.1. Marco Legal

- 25.1.2018: Ley de Protección de Datos europea
- Reglamento 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD)
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD). (Derogó la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal

2.6.2. Objeto de la LOPDGDD

Adaptar el ordenamiento jurídico español RGPD relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos, y completar sus disposiciones.

El derecho fundamental de las personas físicas a la protección de datos personales, amparado por el artículo 18.4 de la Constitución, se ejercerá con arreglo a lo establecido en el RGPD y en la LOPDGDD.

Garantizar los derechos digitales de la ciudadanía conforme al mandato establecido en el artículo 18.4 de la Constitución.

2.6.3. ¿Qué es un dato de carácter personal?

Cualquier información referente a personas físicas identificadas o identificables, pudiendo ser identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse mediante un identificador (por ejemplo, un nombre, un número de identificación, datos de localización o un identificador en línea) o mediante el uso de uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de las personas.

Dependiendo del tipo de datos que se traten, éstos pueden ser, por ejemplo, identificativos (nombre, apellidos, número del documento nacional de identidad), referidos a tu situación laboral, financiera o de salud.

También existen las categorías especiales de datos, en los que además de los datos de salud, se encuentran los que puedan revelar tu origen étnico o racial, opiniones políticas, convicciones religiosas o fisiológicas, o afiliación sindical, así como el tratamiento de tus datos genéticos, biométricos (si te identificasen de manera unívoca), así como los relativos a tu vida sexual u orientación sexual

2.6.4. Obligaciones en el tratamiento de datos personales

- Principios de licitud, lealtad y transparencia
- Principio de limitación de la finalidad
- Principio de minimización de datos
- Principio de exactitud

- Principio de plazo de conservación
- Principio de integridad y seguridad
- Principio de responsabilidad proactiva

Regla general

Regla general: Prohibición de tratamiento de datos que revelen el origen étnico o racial, las opiniones políticas, convicciones religiosas o filosóficas, afiliación sindical, así como el tratamiento de datos genéticos, biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física, datos relativos a la salud, vida sexual u orientaciones sexuales de una persona física.

Excepciones

- Consentimiento del titular de los datos, excepto que por el Derecho de la Unión o Estados miembros no se pueda levantar la prohibición.
- Tratamiento necesario para que el responsable cumpla con obligaciones de Derecho laboral, seguridad y protección social, si así lo autoriza el Derecho de la Unión o convenio colectivo.
- Tratamiento necesario para proteger el interés vital del interesado u otra persona física, en el supuesto de que el interesado no esté capacitado, física o jurídicamente, para prestar su consentimiento.
- Tratamiento realizado por una fundación, asociación u otra entidad sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que el tratamiento se refiera a sus miembros (antiguos o actuales) o personas que mantengan contactos regulares, y que los datos no se cedan a terceros sin consentimiento.
- Tratamiento referido a datos que el interesado ha hecho manifiestamente públicos.
- Tratamiento necesario para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones o cuando los tribunales actúen en ejercicio de su función.
- Tratamiento necesario en base al interés público esencial, sobre la base del Derecho (UE o Estados miembros), debiendo ser proporcional al objetivo perseguido, respetando la protección de datos y estableciendo medidas para proteger los intereses y derechos fundamentales del interesado.
- Tratamiento para fines de medicina (preventiva/laboral), evaluación de la capacidad laboral del trabajador, diagnóstico médico, prestación/tratamiento sanitario o social o gestión de sistemas y servicios de asistencia sanitaria.
- Tratamiento necesario por razones de interés público en el ámbito de la salud pública o para garantizar elevados niveles de calidad y de seguridad de la asistencia sanitaria y de los medicamentos/productos sanitarios, sobre la base del Derecho (UE o Estados miembros), adoptando medidas adecuadas para proteger los derechos y libertades del interesado, en particular el secreto profesional.
- Tratamiento con fines de archivo en interés público, investigación científica, histórica o estadística, respetando la protección de datos y estableciendo medidas para proteger los intereses y derechos fundamentales del interesado.

2.6.5. Seguridad a cargo de responsables

- Evitar accesos no autorizados
- Realizar copias de seguridad
- La seudonimización y el cifrado de datos
- Realizar un control del almacenamiento, de los usuarios, de los soportes y del acceso a los datos
- Asimismo, todo aquel que intervenga en la gestión o tratamiento de tus datos personales debe cumplir con el deber de secreto.
- Con la aplicación del RGPD:
 - evaluación de los riesgos para garantizar un nivel de seguridad adecuado.
 - Si se produce una quiebra de seguridad que afecte a tus datos personales, poniendo en riesgo tus derechos y libertades, con carácter general, te lo deberán comunicar.
 - Quien posea tus datos y vaya a realizar un tratamiento que suponga un alto riesgo para tus derechos y libertades, antes de empezar a hacerlo, debe realizar una evaluación de impacto relativa a la protección de datos.
 - Quien trate tus datos personales debería tener en cuenta la 'Privacidad por diseño' y 'Privacidad por defecto'

2.6.6. Transparencia: tu derecho de información

- Si los datos se han obtenido directamente de ti: la información se te debe facilitar previamente a la recogida o registro de los mismos.
- Si los datos no se han recabado de ti, por proceder de alguna cesión legítima, el responsable te informará dentro de un plazo razonable, pero en cualquier caso:
 - Antes de un mes desde que se obtuvieron los datos personales;
 - Antes o en la primera comunicación con el interesado;
 - Antes de que los datos, en su caso, se hayan comunicado a otros destinatarios.
- El RGPD también regula una serie de supuestos en los que no será necesario cumplir con este derecho de información:
 - Cuando el interesado ya disponga de la información.
 - Si los datos no proceden del interesado, cuando la comunicación resulte imposible o suponga un esfuerzo desproporcionado, el registro o la comunicación esté expresamente establecido por el Derecho de la Unión o de los Estados miembros, o cuando los datos deban seguir teniendo carácter confidencial por un deber legal de secreto.

2.6.7. Derechos del ciudadano

- Acceso
- Rectificación
- Oposición
- Supresión (Derecho al olvido)
- Limitación del tratamiento
- Portabilidad
- No ser objeto de decisiones individuales automatizadas.

Existe regulación específica para solvencias morosas, comunidades de propietarios, videovigilancia, publicidad y telecomunicaciones.

2.6.8. Reclamaciones

Podemos reclamar a la AEPD. También existe un sistema de mediación gestionado por Autocontrol al que se han adherido muchas empresas. Por último, hay que recordar que cualquier intromisión ilegítima sobre la intimidad de las personas, vulnerando las normas y principios de protección de datos puede conllevar el ejercicio de acciones legales ante los Tribunales de Justicia.

Capítulo 3

Bloque 3: Deontología Profesional

3.1. Tema 1: Deontología Profesional

3.1.1. Introducción

La *deontología profesional* es la disciplina que estudia el conjunto de principios y reglas éticas que regulan y guían una actividad profesional. Es el propio colectivo quien suele determinar las normas. Una vez recogidos se denominan códigos deontológicos.

Se hace para determinar los deberes mínimamente exigibles a los profesionales en el desempeño de su actividad.

Objetivos de la deontología profesional:

- Todo profesional está y debe estar sometido a controles sociales más o menos rigurosos.
- Que permitan exigirle responsabilidades de muy diversa índole en relación con sus actos.

El objeto de estudio de la deontología son los fundamentos del deber y las normas morales.

Colegios profesionales: organizaciones apropiadas para mantener, promover y defender la deontología. El estado les da mecanismos legales. Potestad para imponer determinada disciplina.

Para cada que se pueda exigir responsabilidad es necesario que el profesional sea independiente y libre de coacción. El profesional debe ser independiente en el momento de tomar las decisiones y debe ser enteramente libre de ejecutarlas. Estos conceptos suelen ser más críticos en profesionales como el periodismo o la medicina.

3.1.2. Deontología vs. Ética profesional

No es lo mismo. La Deontología está relacionada con el derecho y es más colectiva. La ética es algo personal, tiene que ver con la conciencia.

Con la concreción y diseño de los **códigos deontológicos**, además de autorregular esta profesión, se invita al seguimiento de un camino muy concreto y a la formación ética de los profesionales.

La ética de las profesiones se mueve en el nivel intermedio de las éticas específicas o “aplicadas”.

El profesional se juega en el ejercicio de su profesión no sólo ser un buen o mal profesional sino también su ser ético.

Deontología Profesional	Ética profesional
Orientada al deber	Orientada al bien, a lo bueno
Recogida en normas y códigos deontológicos	No se encuentra recogida en normas ni en códigos deontológicos, está relacionada con lo que piensa el individuo.
Esas normas y códigos son mínimos y aprobados por los profesionales de un determinado colectivo profesional (periodistas, médicos...)	No es exigible a los profesionales de un determinado colectivo, son genéricas
Se ubica entre la moral y el derecho.	Parte de la Ética aplicada.

Conciencia profesional y humana. Costumbre.

La conciencia **humana** es individual y tiene varias dimensiones (social, individual, abstracta...).

La conciencia **profesional** es una dimensión esencial de la conciencia ética.

Se manifiesta en un comportamiento socialmente responsable acerca de los deberes específicos de una profesión después de haber *interiorizado, asumido y personalizado* un **código de valores** referentes a dicha profesión.

Cuatro **niveles** de la conciencia profesional:

1. La conciencia profesional es intransferible e individual, nadie es responsable por ninguna otra persona.
2. Nivel de los deberes específicos, aprendidos, asumidos y personalizados por socialización ética (código deontológico).
3. Nivel de madurez y equilibrio psíquico.
4. Actitud profesional para el ejercicio digno de una profesión.

Costumbre y deontología profesional:

- La costumbre son normas que crea una sociedad y que le dan un hecho jurídico palpable.
- Tienen, al igual que ocurre con las leyes, consecuencias cuando son violadas.
- El profesional debe regirse por su código de ética propio, pero también tiene que tener en cuenta un marco de costumbre.

3.1.3. Códigos deontológicos

Cumplen una triple función:

1. Fijar una serie de criterios de carácter científico-funcional para el ejercicio de la profesión, con el objetivo de dar operatividad y eficacia a las actividades ejercidas en el ámbito cubierto por las normas establecidas.
2. Difundir orientaciones éticas para el ejercicio de la profesión y plasmarlas en códigos de deontología profesional.
3. La posibilidad de imponer sanciones disciplinarias a los colegiados que incumplan los dictados de los códigos deontológicos.
Esta función tiene la singularidad de conferir a éstos relevancia jurídica estatal, lo que otorga a la deontología ciertas coincidencias con el Derecho en lo que se refiere a la utilización de un procedimiento judicial.

Deontología profesional y Derecho

- Una diferencia importante entre la deontología profesional y el derecho reside en el origen de estos dos órdenes normativos reguladores del ejercicio de una profesión.
- En el caso de las profesiones que requieren colegiación profesional, como la abogacía y la medicina, existe una institucionalización de la sanción.
- Sin embargo, hay profesiones como la informática, que se ejercen sin colegiación obligatoria. En estos casos, el incumplimiento de las normas deontológicas lleva aparejada una sanción similar a la que corresponde a la vulneración de las normas morales: mala imagen pública, reproche, expulsión del grupo...

Autorregulación

Una característica fundamental de la deontología profesional es que tiene un fuerte componente de autorregulación, entendida en un sentido colectivo. Se trata de una interiorización de las normas propias de la profesión.

Ventajas y limitaciones

Ventajas	Limitaciones
Acciones explícitas para actuar	Letra escrita sin acción manifiesta
Orientación base para dirimir posibles conflictos	Baja interiorización
Comprensión homogénea de lo que significa la ética en la organización	Propuestas idealistas, poco prácticas
Orientan hacia la calidad y la formalidad	Solo es un requisito corporativo.

Disparadores de comportamientos no éticos

- Presión por los resultados a toda costa.
- Ingeniería social reversa (intimidación del superior).
- Canales de comunicación difusamente definidos.
- Bajos niveles de control interno.
- Pobres estrategias de monitoreo y regulación.
- Limitados sistemas de "denuncia anónima".
- Cultura del error y castigo.