

MINISTERIO DE FOMENTO

5805 *ORDEN FOM/911/2006, de 16 de marzo, por la que se regula la composición y funcionamiento de la Comisión de Administración Electrónica del Ministerio de Fomento.*

La estructura orgánica básica del Ministerio de Fomento se establece y desarrolla, sucesivamente, por Reales Decretos 562/2004, de 19 de abril, y 1476/2004, de 18 de junio.

Posteriormente, el Real Decreto 589/2005, de 20 de mayo, por el que se reestructuran los órganos colegiados responsables de la Administración electrónica, ha establecido las líneas estratégicas en materia de tecnologías de la información en el ámbito de la Administración General del Estado y las medidas necesarias para su ordenada implantación, disponiendo que en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor del real decreto se deben aprobar las correspondientes órdenes ministeriales reguladoras de las comisiones ministeriales de Administración Electrónica.

En consecuencia, se hace necesario adaptar a la nueva realidad surgida de los reales decretos citados, la estructura y funciones de los órganos ministeriales encargados de la coordinación interna del departamento en materia de tecnologías de la información y Administración electrónica, las hasta ahora comisiones de Informática, a partir de aquí, comisiones de Administración Electrónica.

En su virtud, con la aprobación previa del Ministro de Administraciones Públicas, dispongo:

Artículo 1. *Constitución y funciones.*

1. Se constituye la Comisión de Administración Electrónica del Ministerio de Fomento como órgano colegiado adscrito a la Subsecretaría del departamento, como actualización de la ya existente Comisión de Informática y de conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto 589/2005, de 20 de mayo, por el que se reestructuran los órganos colegiados responsables de la administración electrónica.

2. La Comisión de Administración Electrónica del Ministerio de Fomento tendrá las siguientes funciones:

a) Elaborar el plan estratégico del departamento, a partir de las propuestas de los distintos órganos y organismos públicos afectados, y elevarlo, a través de su presidente, para su informe por el Pleno del Consejo Superior de Administración Electrónica.

b) Vigilar, en el ámbito del departamento, el cumplimiento de las directrices y el seguimiento de las pautas de actuación acordados por el Pleno del Consejo Superior de Administración Electrónica.

c) Emitir los informes que, en relación con los expedientes de contratación en materia de tecnologías de la información, se le asignen en virtud de lo previsto en el artículo 10 del Real Decreto 589/2005, de 20 de mayo.

d) Coordinar la recogida, agregación e incorporación de la información requerida por el Observatorio de la Administración Electrónica, siguiendo los procedimientos que para ello se definan por la Comisión Permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica, y velar por la exactitud e integridad de los datos correspondientes a su departamento.

e) Coordinar a los diferentes órganos administrativos y organismos autónomos del departamento en materia de tecnologías de la información y de administración electrónica.

f) Actuar como órgano de colaboración técnica del Consejo Superior de Administración Electrónica y de sus

comisiones especializadas, participando en estudios generales, aportando los datos o elaborando los informes que aquellos le pudiesen solicitar.

g) Mantener el Inventario de recursos informáticos del departamento y sus organismos autónomos, con el fin de identificar los recursos informáticos asociados a cada puesto de trabajo, de acuerdo con las directrices del Consejo Superior de Administración Electrónica.

Artículo 2. *Funcionamiento.*

La Comisión de Administración Electrónica actuará en Pleno, en Comité Ejecutivo y en Comité de Urgencia.

Artículo 3. *Composición y competencias del Pleno de la Comisión de Administración Electrónica.*

1. Los miembros del Pleno de la Comisión de Administración Electrónica serán los siguientes:

Presidenta: La Subsecretaría del Departamento.

Vicepresidente Primero: El Director General de Programación Económica.

Vicepresidente Segundo: El Subdirector General de Tecnologías y Sistemas de la Información.

Vocales: Un representante del Gabinete de la Ministra.

Un representante de la Secretaría General Técnica.

Un representante de cada Dirección General del Departamento.

Un representante de cada organismo autónomo adscrito al Ministerio de Fomento.

Secretario: Un funcionario de la Subdirección General de Tecnologías y Sistemas de la Información, designado por la Presidenta a propuesta del Vicepresidente Segundo.

2. Los vocales deberán tener al menos el rango de Subdirector General y se designarán por la Subsecretaría de Fomento a propuesta de los titulares de los órganos respectivos.

Por cada vocal, y por el mismo procedimiento que para los titulares, será nombrado un vocal suplente.

3. Serán funciones de los vocales de la Comisión las siguientes:

a) Participar en los trabajos de la Comisión de acuerdo con lo que se establece en la presente orden.

b) Elaborar y presentar en las reuniones de la Comisión las propuestas de su centro directivo, especialmente en lo relativo a adquisición de bienes y servicios informáticos.

c) Proporcionar a la Comisión los datos precisos para el mantenimiento del Inventario de equipos informáticos del departamento.

d) En general, elaborar y promover cuantas medidas considere adecuadas en orden a conseguir la mayor eficacia y rentabilidad de los sistemas de tratamiento de la información en el centro directivo.

4. Serán competencias del Pleno de la Comisión:

a) Elaborar el plan estratégico del departamento, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1.2 a).

b) Establecer y controlar las líneas estratégicas sobre política informática del departamento, dictando normas y directrices coherentes con las emanadas del Consejo Superior de Administración Electrónica.

c) Analizar y valorar los resultados obtenidos en la ejecución de los planes corporativos en materia de tecnologías de la información.

d) Promover la realización de planes informáticos en los centros directivos y organismos del departamento y proceder a su aprobación. Además, le corresponderá también su supervisión y el control de su cumplimiento, así

como la realización de las preceptivas actualizaciones anuales o revisiones que tengan que realizarse.

e) Coordinar e impulsar la actividad informática de los respectivos centros directivos y demás órganos y organismos, de acuerdo con las directrices dadas por el Consejo Superior de Administración Electrónica y la Comisión de Administración Electrónica del departamento.

f) Coordinar la recogida, agregación e incorporación de la información requerida por el Observatorio de la Administración Electrónica y velar por la exactitud e integridad de los datos correspondientes a su departamento.

5. El Pleno de la Comisión se reunirá con periodicidad semestral, o siempre que existan circunstancias que así lo aconsejen.

Artículo 4. *Composición y competencias del Comité Ejecutivo de la Comisión de Administración Electrónica.*

1. Los miembros del Comité Ejecutivo de la Comisión de Administración Electrónica serán los siguientes:

Presidente: El Director General de Programación Económica, que podrá delegar en el Vicepresidente.

Vicepresidente: El Subdirector General de Tecnologías y Sistemas de la Información.

Vocales: Los vocales del Pleno, tanto titulares, como suplentes.

Secretario: El Secretario del Pleno.

2. Los vocales examinarán los asuntos propuestos por sus correspondientes centros directivos u organismos autónomos dependientes del órgano superior al que representen y los remitirán con su informe a la Secretaría de la Comisión.

3. Corresponden al Comité Ejecutivo las siguientes funciones:

a) Informar los proyectos de disposiciones de carácter general, instrucciones y circulares del departamento que incidan en sus sistemas de información o en los de sus organismos autónomos.

b) Informar técnicamente, con carácter preceptivo, los proyectos de tecnologías de la información que no correspondiese informar a la Comisión Permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10.1 del Real Decreto 589/2005, de 20 de mayo. Este informe alcanzará tanto a la memoria como a los pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas, así como a los informes y a la documentación técnica necesaria.

c) Aprobar la memoria anual de actuaciones del Departamento y sus organismos autónomos en materia de informática.

d) Servir de órgano de enlace con el Consejo Superior de Administración Electrónica y con su Comisión Permanente, elevándole todos aquellos asuntos que sean de su competencia, a tenor de lo dispuesto en el Real Decreto 589/2005, de 20 de mayo.

e) Promover y fomentar la formación en tecnologías de la información mediante las correspondientes propuestas.

f) En general, elaborar y promover cuantas medidas se consideren necesarias en orden a conseguir la mayor eficacia y rentabilidad de los sistemas de tratamiento de la información.

4. Las reuniones del Comité Ejecutivo de la Comisión de Administración Electrónica se celebrarán con periodicidad mensual o siempre que existan circunstancias que así lo aconsejen.

Artículo 5. *Comité de Urgencia. Funciones y composición.*

1. Cuando los temas a tratar sean de carácter urgente y su decisión no deba demorarse hasta la siguiente reunión del Comité Ejecutivo, se podrá convocar un Comité de Urgencia para su estudio y autorización. No obstante, el Presidente del Comité de Urgencia tendrá que dar cuenta de las actuaciones en él desarrolladas al citado Comité Ejecutivo.

2. El Comité de Urgencia estará integrado por los siguientes miembros:

Presidente: El Subdirector General de Tecnologías y Sistemas de la Información.

Vocales: Al menos tres vocales del Comité Ejecutivo de la Comisión, que serán designados por el Presidente del Comité de Urgencia, en función de los asuntos a tratar.

Secretario: El Secretario del Pleno.

Artículo 6. *Ponencias Técnicas.*

1. El Pleno y el Comité Ejecutivo podrán encomendar a las Ponencias Técnicas que se constituyan, el estudio de asuntos que por su complejidad o características lo hagan conveniente, así como la ejecución de las actuaciones preparatorias necesarias que proporcionen al Pleno la información precisa para el ejercicio de sus competencias o funciones.

2. Las Ponencias Técnicas estarán constituidas por el vocal o vocales de la Comisión representante de la unidad o unidades interesadas, y al menos un funcionario de la Subdirección General de Tecnologías y Sistemas de la Información, actuando como Secretario y aquellos miembros de la Comisión que sean designados al efecto por el Pleno o por el Comité Ejecutivo.

Asimismo, el Pleno o el Comité Ejecutivo, designarán el miembro de la Comisión que actuará como Presidente.

3. El Pleno y el Comité Ejecutivo podrán decidir la incorporación a las Ponencias de aquellas personas, ajenas a la Comisión, que por sus conocimientos específicos en las materias a tratar se consideren oportunas.

Artículo 7. *Petición de datos e informes.*

La Comisión de Administración Electrónica del Ministerio de Fomento podrá recabar de todos los órganos y organismos públicos adscritos al departamento cuantos datos e informes considere necesarios para el cumplimiento de sus fines.

Artículo 8. *Normas de funcionamiento.*

La Comisión de Administración Electrónica del Ministerio de Fomento se regirá por lo establecido en materia de órganos colegiados por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Disposición adicional única. *Instrucciones de ejecución.*

La Subsecretaría del departamento dictará las instrucciones necesarias para el mejor cumplimiento de esta orden.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Queda derogada la Orden de 14 de marzo de 2001, por la que se regula la composición y funciones de la Junta de Contratación, la Comisión de Retribuciones y la Comisión de Informática del Ministerio de Fomento, modificada por

la Orden FOM/160/2005, de 25 de enero, en lo que se refiere a esta última.

Disposición final única. *Entrada en vigor.*

Esta orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 16 de marzo de 2006.

ÁLVAREZ ARZA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

5806 *ORDEN ITC/912/2006, de 29 de marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.*

La Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, profundiza en los principios consagrados en la normativa anterior, basados en un régimen de libre competencia, la introducción de mecanismos correctores que garanticen la aparición y viabilidad de nuevos operadores, la protección de los derechos de los usuarios, la mínima intervención de la Administración en el sector, el respeto de la autonomía de las partes en las relaciones entre operadores y la supervisión administrativa de los aspectos relacionados con el servicio público, el dominio público y la defensa de la competencia.

El Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, establece para el operador designado para la prestación del servicio universal, en su artículo 34, que mediante orden se establecerán los niveles mínimos de calidad de servicio, las definiciones y métodos de medida de los parámetros, los requerimientos relativos a la remisión periódica de los datos a la Administración, las condiciones orientadas a garantizar la fiabilidad y la comparabilidad de los datos y las demás condiciones relativas a la medida y seguimiento de los niveles de calidad de servicio que debe cumplir.

Dicho reglamento establece además, en relación con todos los operadores de redes o servicios de comunicaciones electrónicas, un conjunto de obligaciones de calidad de servicio relativas al suministro de información a la Administración y en garantía de los derechos de los usuarios.

Así, en relación con los derechos de los usuarios, por un lado, se establece en sus artículos 105 y 106 la obligación de que se precisen en los contratos con los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales, entre otros, los niveles individuales de calidad de servicio que el operador se compromete a ofrecer y los supuestos en que su incumplimiento dé derecho a exigir una indemnización, así como su método de cálculo, dejando al Ministerio de Industria Turismo y Comercio la especificación, en su caso, de los parámetros y métodos de medida que deberán utilizar.

Por otro lado, en su artículo 110, se establece que los operadores que presten servicios de comunicaciones electrónicas deberán publicar información detallada, comparable, pertinente, fácilmente accesible y actualizada sobre la calidad de los servicios que presten, tanto

de la ofertada como de la efectivamente conseguida, al tiempo que se habilita al Ministerio de Industria Turismo y Comercio para especificar, entre otros elementos, los parámetros de calidad de servicio que habrán de cuantificarse, así como el contenido y formato de la información que deberá hacerse pública, las modalidades de su publicación y las condiciones orientadas a garantizar la fiabilidad y la comparabilidad de los datos, incluida la realización anual de auditorías.

Asimismo, el mencionado artículo 110 contempla la posibilidad de establecer mediante orden mecanismos para garantizar la exactitud de la facturación realizada, que podrán incluir la necesidad de que determinadas categorías de operadores, como aquellos que prestan servicio con tarificación en función de la duración de la conexión, del volumen de información o de la distancia, tengan que acreditar que sus sistemas de tarificación y de gestión de la facturación cumplen con normas de aseguramiento de la calidad como las de la familia ISO 9000.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 23 del citado reglamento, las obligaciones de calidad de servicio asociadas al servicio universal tienen la consideración de obligaciones de servicio público, mientras que las demás obligaciones de calidad de servicio exigibles de conformidad con lo dispuesto en dicho reglamento tienen la consideración de obligaciones de carácter público.

Finalmente, respecto a las modalidades de facturación detallada, el artículo 112 establece que los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales tendrán derecho a obtener facturación detallada, con el desglose que se establezca mediante orden ministerial, sin perjuicio del derecho de los abonados a no recibir facturas desglosadas, al que se refiere el artículo 66 de dicho reglamento.

Todos estos aspectos son desarrollados en la presente orden ministerial estableciendo de este modo el nuevo marco regulador de la calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, sustituyendo al establecido anteriormente por la Orden del Ministerio de Fomento, de 14 de octubre de 1999, por la que se regulan las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

En este marco se establecen las condiciones relativas a la puesta a disposición de los usuarios de información adecuada sobre los niveles de calidad de servicio, garantizando la continuidad del sistema existente para el servicio telefónico fijo, al tiempo que se introducen importantes mejoras, tales como: la ampliación del detalle, con nuevos parámetros y más desagregaciones por parámetro; la reducción del plazo de actualización de los datos, pasando de una frecuencia anual a otra trimestral y la ampliación a los servicios de telefonía móvil, acceso a Internet y consulta telefónica sobre números de abonado. En todos los casos se introducen umbrales de proporcionalidad, de forma que la obligación sólo afecta a los operadores con mayor volumen de mercado, dejando a los de menor volumen la posibilidad de incorporarse voluntariamente al sistema y poder así publicar sus datos de calidad de servicio en las mismas condiciones que los primeros.

Como parámetros para la medida de la calidad de servicio se utilizan los definidos por el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación (ETSI), que vienen recogidos en la guía ETSI EG 202 057. La fiabilidad de los datos vendrá garantizada por una auditoría que deben presentar los operadores, además de las actuaciones que lleve a cabo los Servicios de Inspección de Telecomunicaciones de la Administración.

Asimismo, se desarrolla el tratamiento mínimo que los operadores deben dar a los aspectos de calidad en los contratos con los usuarios, los niveles mínimos de calidad de servicio asociados a los distintos elementos del servicio universal, las garantías de fiabilidad del proceso