

Evaluación de la Implementación de los Principios de la UE para unas Redes Sociales más Seguras Tuenti

*Charo Sádaba, Facultad de Comunicación, Universidad de Navarra, España
Verónica Donoso, Coordinadora de la Investigación nombrada por la CE*

Introducción

Tuenti es la red social española más popular entre adolescentes y adultos jóvenes (14-25). Tiene una única versión idiomática, en español. Tuenti fue lanzada en enero de 2006. Después de Facebook es la segunda red social más grande del país con 8 millones de usuarios¹.

Las herramientas que ofrece Tuenti son las propias de cualquier red social. Permite a los usuarios establecer un perfil, publicar fotos, enlazar vídeos y conectar con amigos; también pone a disposición de sus usuarios un chat y otras utilidades como la posibilidad de crear y participar en eventos. Existe también una versión móvil con algunas características particulares (por ejemplo, el número de teléfono móvil de los usuarios sólo aparece en esta versión).

El siguiente informe recoge los hallazgos del análisis de la autodeclaración de Tuenti y de los tests llevados a cabo en su sitio web. El test tuvo lugar entre diciembre de 2010 y enero de 2011.

Resumen de los principales resultados

A pesar de que se establece una edad mínima de 14 años como requisito para acceder a Tuenti, los menores de esta edad pueden registrarse fácilmente y abrir un perfil². Aunque Tuenti no indexa los perfiles de los menores en buscadores externos como Google o Yahoo!, dentro de la red social estos perfiles (establecidos al máximo nivel de privacidad) están abiertos no sólo a los “amigos” sino también a otros “no amigos” usuarios de Tuenti (incluyendo adultos) que pueden contactar con ellos a través de mensajes privados, solicitar su amistad y tener acceso a la fotografía en miniatura de su perfil, a su nombre completo, al nombre del colegio al que asiste y la ciudad donde vive el menor. En otras palabras, los ajustes de privacidad de los perfiles de los menores no responden a la definición de “privado por defecto” tal y como está recogida en los Principios Para unas Redes Sociales Más Seguras.

En lo que se refiere a la adecuación del contenido publicitario disponible en la red social para los menores, Tuenti no muestra formatos publicitarios convencionales (como banners), aunque las marcas pueden crear un “evento” que será presentado a los usuarios en forma de recordatorio y ofertas sobre las que pueden decidir si asistirán o no. No se encontró ningún contenido comercial inapropiado para los menores en Tuenti en el desarrollo del test.

Tuenti ha desarrollado un mecanismo de denuncia fácil de usar aplicable a cualquier tipo de contenido presente en su red. Sin embargo, durante la realización de el test, este mecanismo no funcionó de modo completamente eficiente. De hecho, la “denuncia de bullying” (realizada para esta prueba) fue respondida cuatro días después de ser enviada y el contenido agresivo (fotografías ofensivas de un menor) permaneció en el sitio después de que la “víctima” solicitara explícitamente que se retirara.

1

http://www.elpais.com/articulo/economia/presidente/Tuenti/abandona/cargo/compra/Telefonica/red/social/elpepieco/20100805elpepieco_4/Tes

²De acuerdo con el proveedor del servicio, TUENTI ha firmado un acuerdo con la Agencia Española de Protección de Datos por el cual se compromete públicamente a prevenir que los menores de 14 años creen y mantengan un perfil en su red. Como consecuencia de esta colaboración, TUENTI desarrolla un protocolo de solicitud de información y posterior eliminación aplicable a los perfiles de aquellos usuarios menores de 14 años.

Finalmente, Tuenti ofrece a sus usuarios (y no usuarios) mucha información y consejos prácticos sobre cuestiones relacionadas con la privacidad. Junto a esto, ha elaborado un resumen de los Términos y Condiciones de Uso accesible tanto para usuarios como no usuarios del servicio, con un language directo y sencillo.

Análisis de Resultados por Principio

Principio 1: Suscitar la sensibilización sobre los mensajes orientados a la formación en materia de seguridad y políticas de usos admitidos en usuarios, padres, docentes y otros responsables de la tutela de los menores de manera que figuren de forma destacada, clara y adaptada a la edad del destinatario

Principales resultados sobre la autodeclaración

De acuerdo con su autodeclaración, Tuenti proporciona una orientación clara e información sobre seguridad específicamente adaptada a menores de 14-18 años sobre cómo navegar por su plataforma de modo seguro, incluyendo consejos prácticos concretos e información sobre privacidad, protección de datos, derechos de imagen, etc. Tuenti también afirma que proporciona información y enlaces externos adicionales útiles para padres y profesores (por ejemplo, enlaces a la Agencia Española de Protección de Datos). La autodeclaración también indica que los Términos y Condiciones de Uso y la Política de Privacidad están claramente resumidas y son fáciles de entender por un menor de 14 años (la edad mínima requerida para acceder a Tuenti).

La autodeclaración no especifica qué constituye una conducta inapropiada dentro de su plataforma ni dónde puede ser encontrada tal información. Además, tampoco se ofrece información explícita sobre las consecuencias de este tipo de conducta. La autodeclaración no menciona si la red social ofrece a los padres, madres y docentes algún tipo de control técnico para apoyar la seguridad de los menores online más allá de los consejos generales sobre seguridad y privacidad mencionados con anterioridad.

Principales resultados en relación con el sitio web

Tuenti ofrece información relevante sobre cuestiones de seguridad y privacidad en un área abierta del sitio, bajo el botón “Ayuda” (a dos clics de la home). La red social presenta sus Principios de Privacidad además de un conciso resumen de los Términos y Condiciones de Uso en forma de Decálogo, así como una corta, pero relevante, selección de enlaces a webs de instituciones externas que trabajan por la seguridad. Esta información está dirigida al público en general y no de modo específico a padres, madres o educadores.

Cuando un usuario abre un perfil en Tuenti, la misma información sobre seguridad y privacidad está disponible para su consulta en la sección “Privacidad” dentro de la sección “Mi cuenta”. Una vez en esta sección, las Preguntas Frecuentes (Q&A) ofrecidas cubren una amplia variedad de temas relacionados con privacidad y seguridad de modo simple y directo, tal y como Tuenti afirma en su autodeclaración.

La información recogida en las “Términos y Condiciones de Uso” es únicamente textual, y algunas partes de esta información, como por ejemplo las relacionadas con el contenido prohibido en la red y las consecuencias de un mal uso del servicio, están presentes tanto en la versión corta (Decálogo) como en la larga. A diferencia de las preguntas frecuentes, respondidas de un modo conciso y directo, los “Términos y Condiciones de Uso” están redactados en un tono legal, no fácil de entender por parte de los menores.

Principio 2: Procurar garantizar que los servicios ofrecidos son adecuados a la edad del usuario a quien se dirigen

Principales resultados sobre la autodeclaración

Tuenti afirma que la edad mínima requerida para crear una cuenta en su red es de 14 años. De acuerdo con su autodeclaración, Tuenti lleva a cabo de modo continuo una revisión y verificación de los perfiles sospechosos de no cumplir este criterio (“protocolo de solicitud y eliminación”) y previene a los usuarios de intentar registrarse de nuevo con una edad diferente si han sido previamente rechazados por ser menores de 14 años. Si se descubre que alguien ha mentado sobre su edad, su dirección de email se bloquea para evitar que se registre en el sistema de nuevo con la misma dirección. No obstante, Tuenti admite que “no hay un mecanismo

fiable para verificar la edad de los usuarios en el momento del registro”, porque son los usuarios quienes aportan su edad.

En su autodeclaración Tuenti refiere su principal mecanismo para limitar la exposición de los menores a los contactos potencialmente inapropiados, en concreto su sistema “solo bajo invitación” que podría asegurar que sólo los menores que consiguen una invitación de otro usuario de la red social puedan registrarse en el sitio. Aparte de afirmar que el contenido inapropiado siempre puede ser denunciado al equipo de soporte de Tuenti, no están especificados de modo claro en su autodeclaración los mecanismos con los que el proveedor del servicio asegura una exposición limitada de los menores a contenidos potencialmente inapropiados.

Tuenti no indica de que modo promueve que los padres asuman el control parental en su autodeclaración; aunque sí explica que ofrece a los padres y madres información general sobre seguridad y privacidad (ver Principio 1).

Principales resultados en relación con el sitio web

La red social deja claro a usuarios y potenciales usuarios que la edad mínima requerida para acceder al servicio es 14 años. Al leer la página de Privacidad, y los “Términos y Condiciones de Uso”, Tuenti menciona que su equipo de soporte siempre está identificando posibles disonancias en los perfiles para evitar que menores de 14 años tengan una cuenta. Puede solicitar a un usuario sospechoso de estar por debajo de esta edad una identificación oficial para comprobar su edad real. Tuenti afirma públicamente que miles de perfiles son borrados cada día por no cumplir este criterio. Los usuarios también son invitados a denunciar perfiles de menores de 14 años. Junto a esta información, y a un formulario de registro que previene que los usuarios puedan seleccionar una edad inapropiada, la red social no implementa ningún otro mecanismo, por ejemplo el uso de cookies, para asegurar que los usuarios tengan la edad requerida. Cuando un menor de 14 quiere abrir una cuenta, la única manera que tiene de hacerlo es mentir sobre su edad, y por tanto está incumpliendo los términos de uso de la red social y arriesgándose a ser expulsado de ella. Como la red social descansa sobre todo en la edad que autodeclara el usuario, es realmente fácil para un menor de 14 años abrir una cuenta en este servicio, como quedó de manifiesto en el desarrollo de este test.

El proveedor del servicio no califica los contenidos o los servicios disponibles en su espacio por edad, y todo el contenido está disponible para todos los usuarios. En lo que se refiere al contenido publicitario, Tuenti no utiliza formatos gráficos convencionales (como por ejemplo banners). Las marcas comerciales pueden crear eventos, que serán presentados a los usuarios como recordatorios sobre los que pueden decidir si atenderán o no. Además, las marcas pueden también crear páginas (perfiles no personales) donde la publicidad (banners, spots) puede ser parte del contenido. En los resultados de las búsquedas dentro de Tuenti, aparecen los logos y los enlaces de las “páginas oficiales” (patrocinadores de la red social). Durante el desarrollo del test, no se encontró contenido publicitario inapropiado para los menores.

Tuenti no ofrece a los padres ninguna posibilidad de ejercer un control parental activo, como por ejemplo con un software de filtrado de contenidos o algún mecanismo similar.

Como Tuenti es una red privada, y es precisa la invitación de un miembro actual para abrir un nuevo perfil, se utilizó una cuenta falsa previa, creada hace dos años, para enviar invitaciones a los perfiles necesarios para realizar el test. Para abrir esa cuenta, con objetivos de investigación, un estudiante universitario, usuario de Tuenti, invitó al investigador a unirse a la red.

Principio 3: Capacitar a los usuarios mediante herramientas y aplicaciones tecnológicas

Principales resultados sobre la autodeclaración

Tuenti expresa que por defecto los perfiles de los usuarios menores de edad se establecen con el máximo nivel de privacidad (“sólo amigos”) de modo que el acceso de desconocidos o “amigos de mis amigos” al perfil no está permitido. Las preferencias por defecto descritas por Tuenti en su autodeclaración están, por tanto, en

intonía con el concepto de “privado por defecto” tal y como es definido en los Principios Para unas Redes Sociales Más Seguras³.

La autodeclaración apunta algunos de los mecanismos empleados por Tuenti para ayudar a niños y menores a gestionar su experiencia en su servicio, particularmente en lo que se refiere a contenidos o conductas inadecuadas o no solicitadas, entre las que están: unas preferencias de privacidad muy fáciles de controlar, el hecho de que los usuarios tengan la posibilidad de no recibir mensajes de personas desconocidas, y que puedan evitar que otros descargen sus fotos; además la página de Ayuda incluye consejos relevantes sobre seguridad y privacidad de modo que usuarios (y no usuarios) pueden tomar decisiones informadas sobre la información personal que cuelgan online.

La autodeclaración no proporciona ninguna información adicional sobre cómo Tuenti presta soporte a los padres para que sean conscientes de la existencia de herramientas o información (por ejemplo, filtros de contenido o herramientas de control parental) con el fin de ayudarles a proteger a los menores online.

Principales resultados en relación con el sitio web

El test ha demostrado que, de modo contrario a lo que se afirma en la autodeclaración, y aunque los perfiles completos de los menores en Tuenti están por defecto sujetos al máximo nivel de privacidad (“sólo amigos”), estos ajustes de privacidad no se corresponden exactamente con la definición de “privado por defecto” sugerida por los Principios Para unas Redes Sociales Más Seguras. De acuerdo con estos, “establecer un perfil como privado significa que el perfil completo no puede ser accedido ni el usuario contactado excepto por amigos en su lista de contactos”. En el caso de Tuenti, aunque el test confirmó que Tuenti no indexa los perfiles de los menores en herramientas de búsqueda externas como Google o Yahoo!, dentro del servicio los perfiles de los menores (sujetos a los máximos ajustes de privacidad) están abiertos no sólo a “amigos” sino también a otros “no amigos”, usuarios registrados de la plataforma (incluidos adultos) que pueden contactar con ellos a través de mensajes privados, solicitar ser admitidos como sus amigos e incluso tener acceso a la imagen en miniatura de su perfil de usuario junto al nombre completo, el nombre del colegio al que atiende y de la ciudad donde el menor vive. Los usuarios pueden, no obstante, rechazar fácilmente una solicitud de amistad y también bloquear a un usuario. Después de registrarse, es posible también limitar quién puede enviar mensajes privados a “sólo amigos”, pero esta opción no forma parte de los ajustes de privacidad por defecto para los menores.

Los usuarios pueden bloquear y desbloquear amigos y no amigos fácilmente y también borrar comentarios no deseados de una manera muy sencilla y fácil.

Tuenti no ofrece ninguna herramienta ni información específicamente dirigida a los padres/educadores para ayudarles a proteger a los menores online o para facilitar el control parental.

Principio 4: Facilitar procedimientos de utilización sencilla para informar sobre conductas o contenidos que supongan una vulneración de las condiciones del servicio

Principales resultados sobre la autodeclaración

La autodeclaración de Tuenti indica únicamente un mecanismo básico para denunciar contenido, contacto o conductas inadecuadas, en concreto el envío de un email al equipo de soporte (sopORTE@tuenti.com). Tuenti asegura que además de las denuncias, otras dudas y solicitudes de los usuarios son analizadas y se actúa en consecuencia de modo rápido, y que siempre los usuarios reciben una respuesta confidencial “personal e individual”. De acuerdo con la autodeclaración los usuarios pueden contactar con Tuenti en caso de “conflictos que involucran a usuarios, fotografías y cualquier otro contenido”. No está claro en su autodeclaración si existen otros modos de denuncia.

³ http://ec.europa.eu/information_society/activities/social_networking/docs/sn_principles.pdf

La autodeclaración no afirma explícitamente si el procedimiento de denuncia de contenido, contacto o conducta inapropiada está *ajustado a la edad y es fácilmente comprensible* por los menores o si es *fácilmente accesible* para los usuarios.

Principales resultados en relación con el sitio web

Como se observó durante el desarrollo del test, y al contrario de lo encontrado en el análisis de la autodeclaración, Tuenti proporciona a sus usuarios varias vías para denunciar contenidos inadecuados, como por ejemplo un botón de denuncia situado junto a cada fotografía colgada en la plataforma y la posibilidad de contactar con el equipo de soporte a través del email. El botón de denuncia inicia un proceso funcional y fácil de usar. Cada vez que un usuario es etiquetado en una fotografía, éste puede bien quitar la etiqueta, bien denunciarla. Cuando los usuarios inician una denuncia, son avisados sobre las consecuencias de una realizar una denuncia falsa y se ofrece un link a los “Términos de Uso y Compromiso” para que pueda comprobar si la denuncia que quiere realizar se ajusta a los criterios establecidos por la plataforma.

Como parte del análisis, un (falso) usuario menor denunció que había sido acosado en la red social. Una situación realista de acoso se construyó entre los (ficticios) propietarios de los perfiles que fueron creados para el estudio. El escenario consistía en un menor siendo acosado por otros dos menores que colgaron un comentario desagradable en el muro de la “víctima” y colgaron/enviaron imágenes dañinas. Como la “víctima” no podía aguantar el comentario desagradable en su perfil, ni las fotos, contactó con el proveedor del servicio a través de un formulario que fue completado y enviado a Tuenti explicando la situación y pidiendo consejo y ayuda. Cuatro días después de ser enviado el mensaje, la “víctima” recibió una respuesta aconsejándole que hablara con sus amigos con el fin de resolver la situación desagradable creada. El usuario había solicitado que las imágenes fueran borradas, pero Tuenti no aceptó su argumento y las imágenes con los comentarios desagradables permanecieron en el sitio.

Al leer los Términos y Condiciones de Uso, Tuenti ofrece una dirección de email (soporte@tuenti.com) como una vía para pedir ayuda o contactar con su equipo de soporte. Esta información (email) es difícil de encontrar para el menor, y además el usuario es advertido para que lea cuidadosamente toda la información disponible en el sitio (Preguntas frecuentes- Q&A) antes de enviar ningún mensaje. Las preguntas frecuentes explican claramente todas las posibles herramientas y mecanismos disponibles para que los usuarios puedan controlar quién accede a la información que cuelgan online. Les proporcionan ideas y soluciones para una amplia variedad de cuestiones de seguridad y privacidad, incluyendo cuándo y cómo enviar una denuncia y cómo actuar ante un contacto o un contenido inadecuado. Haciendo esto, Tuenti es coherente con su propia filosofía de dar al usuario el poder y la responsabilidad sobre lo que publica online en su plataforma.

Principio 5: Responder a las notificaciones relativas a conductas o contenidos ilícitos

Principales resultados sobre la autodeclaración

En su autodeclaración Tuenti afirma que en cualquier momento que “en los casos en los que el usuario pudiera estar en riesgo o se suponga la comisión de un posible delito” esta cuestión será tratada “diligentemente” por el Departamento Legal a cargo del estudio de los casos. Si de este estudio se determina que de hecho se trata de una ofensa criminal, Tuenti afirma presentará una denuncia ante la Policía en el plazo de 24 horas. Tuenti también declara que ofrece a sus usuarios un soporte experto en cuestiones legales. La autodeclaración no añade información concreta sobre cómo gestiona Tuenti el contenido potencialmente ofensivo y no está claro si éste es eliminado inmediatamente del sitio, si se guarda para investigaciones posteriores o si aplica alguna otra medida..

Debido a razones éticas, el Principio 5 no se testó en la plataforma.

Principio 6: Dotar de recursos y promover que los usuarios utilicen procedimientos seguros en el tratamiento de la información personal y la privacidad

Principales resultados sobre la autodeclaración

De acuerdo con su autodeclaración, los usuarios de Tuenti reciben información de apoyo que les permite tomar decisiones informadas sobre los datos que publican online. Por ejemplo, la página de Ayuda y el Centro de Privacidad proporcionan información clara y relevante a los menores de 14-18 años (y también a sus padres, profesores y no usuarios) sobre seguridad online en general y acerca de algunas cuestiones específicas de privacidad. Tuenti también afirma que está trabajando en cooperación con organismos locales y gubernamentales en tareas de sensibilización sobre cuestiones de privacidad y seguridad.

Aparte de los recursos informativos sobre privacidad, la autodeclaración no añade información detallada sobre los mecanismos y las funcionalidades de privacidad ofrecidas a los usuarios de Tuenti. Menciona, sin embargo, que los ajustes de privacidad por defecto para los usuarios menores de 18 años son estrictos y que los usuarios siempre pueden adaptar sus ajustes a través de un panel de preferencias sencillo y fácil de usar. En lo que se refiere al intercambio de contenido, Tuenti afirma que los usuarios tienen la opción de no recibir mensajes de usuarios desconocidos y pueden evitar que otros se descarguen sus fotografías. Más allá de esto, no se menciona ninguna otra funcionalidad en concreto en la autodeclaración. Ésta no explicita si el proveedor del servicio automáticamente introduce la información provista por los usuarios (en el momento del registro) en sus perfiles o si los usuarios son conscientes cuando esto sucede.

En resumen, la autodeclaración se centra en la información sobre privacidad disponible en el sitio, pero no en las funcionalidades que podrían facilitar una aproximación segura a la privacidad.

Principales resultados en relación con el sitio web

Como se ha mencionado previamente, los perfiles de los menores de 18 se ajustan, por defecto, al “máximo nivel de privacidad” posible en Tuenti, pero éste no es “privado por defecto”. De modo obligatorio se requiere la siguiente información en el momento en el que los menores abren una cuenta en el servicio: nombre y apellido, fecha de nacimiento, nombre del colegio al que asisten, año previsto para la finalización de la etapa escolar, y lugar de residencia. Esta información se muestra en su perfil de usuario, aunque solo sus amigos tienen acceso al perfil completo. El resto de usuarios registrados, incluyendo adultos, pueden únicamente acceder a la fotografía en miniatura del perfil, al nombre completo del menor, al nombre de su colegio y a la ciudad de residencia. La edición del perfil es posible después del registro, pero los campos de información obligatoria no pueden estar incompletos.

Los ajustes de privacidad están disponibles a dos pasos de la página de perfil, lo que hace que sean un poco difíciles de encontrar por los más pequeños. Los usuarios pueden controlar quién (sólo amigos, amigos de amigos o todo el mundo) puede ver su perfil, quién puede descargar fotografías, quién puede enviarles mensajes privados, acceder a su muro o a sus números de teléfono. También se les ofrecen controles para bloquear usuarios, imágenes, aplicaciones o juegos. El botón “Ayuda” está siempre presente en la página y accesible durante toda la navegación. Las recomendaciones para el uso seguro de la red social se presentan a usuarios y no usuarios en la página de Privacidad. Se aconseja a los usuarios de 14-18 años, por ejemplo, “preguntar a tus padres si tienes alguna duda sobre un mensaje o una situación concreta” o “antes de publicar una fotografía, pide el permiso de todos los que aparecen en ella”. Se ofrece una dirección de correo electrónico para resolver dudas sobre la privacidad en Tuenti: privacidad@tuenti.com.

Finalmente, cuando el usuario quiere eliminar su cuenta, la primera opción que Tuenti le ofrece es desactivarla. Explica claramente que en este caso la información permanece “escondida” y que sería posible recobrarla posteriormente si el usuario así lo quisiera. En la misma página, Tuenti informa que la cuenta también puede ser eliminada. En este caso, la información será borrada con carácter permanente. En ambos supuestos, se pregunta al usuario sobre sus razones para abandonar la plataforma.

Principio 7: Evaluar los medios disponibles para la investigación de conductas o contenidos ilícitos o prohibidos

Principales resultados sobre la autodeclaración

De acuerdo con su autodeclaración, los procedimientos empleados por Tuenti para promover el cumplimiento de los Términos del Servicio se basan en los mecanismos de denuncia generados por los usuarios que permiten identificar conductas o contenidos objetables. El proceso implica que todas las solicitudes, quejas y preguntas enviadas por los usuarios son revisadas por parte del equipo de soporte de Tuenti. Tal y como se explica en el Principio 5, cuando un delito es identificado el departamento Legal y de Privacidad estudia el caso y, si es necesario, lo denuncia a la Policía.

La autodeclaración no especifica claramente de qué manera el proveedor del servicio asegura la efectividad de su sistema para identificar riesgos potenciales para la privacidad, en particular en lo que se refiere a la retirada de contenido inadecuado o ilegal encontrado en el sitio.

El Principio 7 no ha sido testado en el sitio web.

Resumen de resultados y conclusiones

Considerando la autodeclaración enviada por Tuenti podemos concluir que el proveedor del servicio ha implementado todos los Principios de manera bastante satisfactoria en su plataforma. El test realizado en la red social reveló algunas áreas que merecen atención, por ejemplo:

- Aunque la edad mínima requerida son 14 años, los menores de esta edad pueden registrarse fácilmente.
- A pesar de que las condiciones de privacidad están establecidas al “máximo nivel de privacidad” (“sólo amigos”), los usuarios registrados pueden contactar con los menores a través de mensajes privados. En otras palabras, los perfiles de los menores no se ajustan al “privado por defecto” tal y como se define en los Principios para unas Redes Sociales Más Seguras.
- Aunque Tuenti no indexa sus perfiles en buscadores externos, dentro del servicio todos los perfiles son susceptibles de ser buscados por otros “no amigos”, usuarios registrados de la plataforma, sin límite de edad.
- A pesar de que los mecanismos de denuncia se manifestaron fáciles y amigables para el usuario, durante el test realizado no funcionaron de un modo totalmente eficiente. De hecho, la “víctima de acoso” (creada para esta prueba) solo obtuvo una respuesta cuatro días después de remitir su solicitud de ayuda, y el contenido agresivo (imágenes ofensivas del menor) permaneció en el sitio incluso después de que la “víctima” solicitara expresamente que las imágenes fueran quitadas.

Evaluación de todos los Principios en la Autodeclaración

<i>Principio</i>	<i>Muy satisfactorio</i>	<i>Bastante satisfactorio</i>	<i>Insatisfactorio</i>
1		x	
2			x
3		x	
4		x	
5		x	
6		x	
7		x	

Implementación de la Autodeclaración en la SNS

<i>Principio</i>	<i>Muy satisfactorio</i>	<i>Bastante satisfactorio</i>	<i>Insatisfactorio</i>
1		x	
2		x	

3		x	
4		x	
6		x	

The copyright of this report belongs to the European Commission. Opinions expressed in the report are those of the authors and do not necessarily reflect the views of the EC.