



**BALANCE FINAL DE
CUMPLIMIENTO DEL
PLAN ESTRATÉGICO
DE LA AEPD 2015-
2019**

Sumario

PRESENTACIÓN	2
“el plan estratégico como instrumento de anticipación del reglamento europeo” ...	2
EL PLAN ESTRATÉGICO EN CIFRAS. BALANCE FINAL.	8
1) La “foto inicial” del Plan. El punto de partida.	8
2) La aplicación del Plan. Su evolución en cifras.	14
3) Iniciativas incorporadas con posterioridad a la aprobación del Plan (altas).....	18
4) Iniciativas finalmente no ejecutadas (bajas).	19
5) Principales iniciativas y magnitudes del Plan.	20
EL PLAN ESTRATÉGICO COMO ANTICIPACIÓN DEL REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS. INICIATIVAS MÁS DESTACADAS.	23
1) EJE DERECHOS. El Plan Estratégico como instrumento para un mayor control por los ciudadanos de sus derechos.	24
2) EJE CUMPLIMIENTO. El Plan Estratégico como instrumento para promover la proactividad y la prevención entre los responsables y los profesionales de la privacidad.	30
3) EJE SUPERVISIÓN. El Plan Estratégico como instrumento para afrontar en las mejores condiciones la adaptación de la Agencia al nuevo modelo de supervisión del Reglamento General de Protección de Datos.	56
4) EJE INTERNACIONAL. La proyección europea e iberoamericana de la Agencia. El Comité Europeo de Protección de Datos (EDPB) y la Red Iberoamericana de Protección de Datos (RIPD).....	72
5) EJE SOCIAL. Los nuevos compromisos de la Agencia. El Eje 6 del Plan Estratégico: una Agencia Socialmente Responsable. El Plan de Responsabilidad Social y la Agenda 2030.	76

PRESENTACIÓN

“EL PLAN ESTRATÉGICO COMO INSTRUMENTO DE ANTICIPACIÓN DEL REGLAMENTO EUROPEO”.

Cuando se aprobó el Plan Estratégico, en noviembre de 2015, ya se ponía de manifiesto lo siguiente:

“Existe un consenso generalizado en que los principios y derechos del actual marco normativo de protección de datos son plenamente vigentes y no deben ser cuestionados ni debilitados. Pero también hay acuerdo en que el modo en que se instrumentalizan debe ser revisado para servir mejor a sus finalidades de protección, teniendo presente también el contexto europeo y global en el que se opera.

Por ello, la Unión Europea, en cuyo ordenamiento se integran las legislaciones de protección de datos de todos los Estados miembros, inició hace ya algunos años un proceso de revisión que concluirá próximamente con la aprobación de un nuevo Reglamento General de Protección de Datos, así como de una Directiva para los tratamientos en el ámbito policial y judicial penal.

Aunque todavía no se dispone del texto definitivo, todo indica que el futuro Reglamento europeo va a suponer cambios de enfoque significativos en la actividad de quienes tratan datos y de los supervisores europeos.

Desde la perspectiva de responsables y encargados de tratamiento, quizás el aspecto más relevante sea la introducción de un principio general de accountability, término inglés de difícil traducción pero que podría equipararse con una exigencia de responsabilidad activa. El Reglamento prevé que los responsables y encargados habrán de establecer mecanismos que les coloquen en posición de poder cumplir con los principios y derechos que en él se prevén. Deben, además, estar en condiciones de poder demostrar que disponen de esos mecanismos y que su adopción se adecúa a los riesgos que los tratamientos que realizan conllevan.

Para las autoridades de protección de datos la gran novedad del Reglamento, aparte de algunas que ya existían en nuestro ordenamiento, como la atribución de potestad sancionadora, es la intensa cooperación entre autoridades que deberá presidir el ejercicio de sus funciones. El llamado sistema de “ventanilla única” para responsables y ciudadanos, el mecanismo de coherencia y las diversas modalidades de cooperación, que incluyen la posibilidad de realizar inspecciones conjuntas, dibujan un panorama en que muchas de las decisiones, tanto singulares respecto a casos concretos como generales en su papel de

asesoramiento en la interpretación y cumplimiento de las normas, se tomarán en procesos de decisión colectivos. La mejor expresión de esta nueva orientación es el futuro Consejo Europeo de Protección de Datos, que según alguna de las propuestas que manejan los legisladores europeos podría convertirse en un organismo de la Unión Europea.

El nuevo Reglamento, y en menor medida la futura Directiva, serán determinantes en la actividad de la Agencia Española de Protección de Datos en los próximos años. Por una parte, deberá valorar los contenidos del Reglamento con vistas a sensibilizar y asesorar tanto a las autoridades con potestades normativas como a las empresas, las instituciones y los ciudadanos. En ese mismo sentido, habrá de determinar qué actuaciones propias pueden ser necesarias para una correcta aplicación del Reglamento y establecer las necesarias prioridades para su puesta en marcha. Esa tarea, por otro lado, no se limita al ámbito interno, sino que debe desarrollarse también, paralelamente, en el plano europeo, donde el Grupo de Autoridades europeas de Protección de Datos tiene previsto un programa de trabajo en esa misma línea. Finalmente, la Agencia deberá analizar los cambios que será necesario introducir en su estructura y procesos para adecuarse a los nuevos métodos de funcionamiento impuestos por el Reglamento.

Para seguir evolucionando y continuar llevando a cabo esta labor desde unos parámetros que le permitan afrontar con garantías nuevas competencias y responsabilidades, la AEPD necesita afianzarse como un organismo cercano que refuerce y amplíe las vías de comunicación con el ciudadano, con las empresas y el sector de la economía digital, dando una respuesta integral a sus necesidades.

Para todo ello, la Agencia Española de Protección de Datos debe contar con instrumentos sólidos que le permitan ofrecer una respuesta adecuada, ágil y eficaz a estas nuevas exigencias. En este contexto se enmarca la elaboración de este Plan Estratégico, un documento que, aunque condicionado a la disponibilidad de los correspondientes medios personales y presupuestarios, va a permitir a la Agencia afrontar con decisión los nuevos retos y, en especial, los derivados del próximo marco regulatorio europeo; reforzar la identidad y la cohesión interna de la institución y su imagen exterior; dar a conocer desde una perspectiva global e integradora todas las iniciativas y actuaciones que pretendemos poner en marcha; posibilitar la actualización de los procedimientos y sistemas de gestión interna mediante la Administración Electrónica con vistas a la mejora continua en la prestación de nuestros servicios, y, como factor esencial, posibilitar la mayor participación posible de

ciudadanos, responsables y profesionales de la privacidad en las decisiones estratégicas”.

Como se puede constatar claramente, el marco regulatorio europeo que estaba a punto de llegar se encontraba muy presente desde el mismo momento en que se estaba definiendo el instrumento que se ponía en marcha por primera vez en esta Agencia, el Plan Estratégico 2015-2019. Cuando se diseñó el Plan, una parte significativa de las iniciativas proyectadas tenían en el “punto de mira” la próxima regulación europea, sus elementos troncales, y, por tanto, era fundamental sentar las bases adecuadas para estar preparados y poder recibirlo en las mejores condiciones posibles, máxime tratándose de una norma cuya implantación iba a suponer un cambio en profundidad, no sólo de nuestro marco legal interno, sino de toda nuestra forma de concebir, como se había hecho hasta ese momento, el cumplimiento y la aplicación de dicha normativa no sólo por sus destinatarios principales, los ciudadanos y los responsables, sino también por la propia Agencia.

Es por ello que, visto en perspectiva cuatro años después, la estructura que diseñamos y lo que ha sido luego el dibujo de la nueva “arquitectura europea” convergen de una forma patente. En esa medida, el plan estratégico anticipó la adopción de las iniciativas necesarias para hacer frente a un cambio de modelo tan profundo. El Plan recogió muchas de las iniciativas que luego han sido claves para la adecuada aplicación del RGPD y, en esa medida, ha jugado un papel clave a la hora de “acompañar”, “facilitar” y “preparar” con antelación a los diferentes actores implicados, y en especial a los más “afectados -las PYMES y las entidades locales de menor tamaño- para que pudieran recibir al Reglamento con “normalidad”, de modo que su aplicación afectase lo menos posible a su modelo de negocio y a la confianza de los clientes, así como a la calidad y eficacia de los servicios públicos que prestan, respectivamente. Era fundamental prever esta nueva situación y sus posibles efectos, y eso fue lo que intentamos cuando diseñamos el plan.

En particular, por incidir en las acciones más significativas, en el Eje de “Prevención para una protección más eficaz”, se han desarrollado herramientas y materiales para favorecer al máximo el conocimiento de sus derechos por parte de los ciudadanos, incorporando los nuevos derechos que recoge el Reglamento. Para la Agencia, afianzar una cultura de protección de datos pasa indudablemente por ofrecer a los ciudadanos la información desde todas las vías posibles para que sean más conscientes de sus derechos y cómo ejercerlos.

Así, la web de la Agencia ofrece una completa información práctica para que los ciudadanos conozcan, por ejemplo, cómo pueden ejercer su derecho al olvido, cómo deberán proceder para rectificarlos o cancelarlos, o qué pasos deben seguir para eliminar determinadas imágenes o vídeos publicados en internet, entre otros muchos contenidos. También se ha renovado a fondo la sección de Preguntas Frecuentes de la Sede Electrónica, y se han editado un amplio número de guías y materiales tanto para ciudadanos, como para responsables y profesionales de la privacidad.

Una de las apuestas prioritarias ha sido reforzar la información a los menores y a sus padres y profesores, para que pudieran plantearnos todas las dudas relativas a estos tratamientos de datos, ampliando también las guías y los materiales disponibles.

Otro ámbito donde la Agencia ha encauzado su faceta preventiva, ha sido la promoción de procedimientos de mediación para la resolución extrajudicial de reclamaciones, vinculados a códigos de conducta, que es una previsión directa del Reglamento.

Esta misma orientación se ha plasmado en el impulso de la figura del Delegado de Protección de Datos (DPD). En julio pasado la AEPD fue la primera Agencia europea en aprobar un Esquema propio de Certificación de DPD, en colaboración con la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), y con la participación activa de las principales asociaciones y colegios profesionales y sectores empresariales (banca, seguros, salud...), junto con las autoridades vasca y catalana de protección de datos.

Y, finalmente, esta acción preventiva se ha manifestado en el relanzamiento de los llamados Planes de inspección sectorial de oficio (P.I.S.O).

De otra parte, con el Eje que lleva por título “Innovación y protección de datos: factor de confianza y garantía de calidad”, se ha pretendido desarrollar un conjunto de iniciativas que posibiliten la implantación, desde sus primeras fases de diseño, de los requerimientos legales en materia de protección de datos, contribuyendo a generar un clima de confianza y un ambiente propicio de cumplimiento normativo en materia de privacidad por los sectores público y privado, que favorezcan la competitividad, la innovación y la creación de empleo en este sector tan estratégico de la economía digital.

Una respuesta directa para ello fue la creación a principios de 2016 de la Unidad de Evaluación y Estudios Tecnológicos, con la pretensión de abordar desde la Agencia de una forma rigurosa el impacto de los nuevos desarrollos en la privacidad no sólo en el plano teórico, sino principalmente en la realidad de la economía española, en estrecha colaboración con el mundo de la Universidad, así como con la industria y las administraciones públicas encargadas de la promoción de las TIC.

En esa misma línea de poder prestar desde la Agencia la mayor asistencia y apoyo posible a los responsables, públicos y privados, el Plan prevé otro conjunto de iniciativas dirigidas a ofrecer unos canales más próximos y especializados de relación con los responsables, encargados y profesionales de la privacidad que sean de utilidad para el más adecuado cumplimiento del nuevo marco regulatorio.

Ello se ha traducido, de una parte, en el diseño de herramientas y materiales para facilitar el cumplimiento del Reglamento por parte de las empresas como de las Administraciones Públicas. Y además, la Agencia ha desplegado un intenso programa de formación y divulgación del Reglamento, en colaboración con asociaciones empresariales, colegios profesionales e institutos autonómicos de formación, INAP y FEMP, orientado a que las empresas, especialmente las PYME, y las Administraciones Públicas estén en las mejores condiciones de salida a la hora de implementar su aplicación en sus respectivas organizaciones, prestando especial atención a la figura del Delegado de Protección de Datos.

Y, de otra parte, se ha reflejado en la puesta en marcha a principios de 2018 de un canal específico -el Servicio INFORMA_RGPD- de atención a los responsables para canalizar y atender de forma más eficiente las consultas que vayan a plantearse en relación con la aplicación del Reglamento.

Además de lo que he expuesto, la plena aplicación del Reglamento está exigiendo un importante esfuerzo de adaptación por parte de la propia Agencia Española y de todos sus integrantes. Así se han previsto en el Plan un amplio grupo de iniciativas orientadas a tal fin, de alcance normativo, organizativo y funcional, procedimental, de formación interna, y de adaptación al nuevo modelo de supervisión. Junto a los requerimientos que específicamente debe cumplir la Agencia como sujeto obligado.

Todo ello ha supuesto un reto de envergadura para esta Agencia, pero al mismo tiempo una magnífica oportunidad para llevar a cabo la necesaria “puesta al día” tras más de veinticinco años de funcionamiento en un período que ha experimentado cambios tan profundos.

Asumamos pues, entre todos, sujetos obligados y autoridades, el reto de garantizar a los ciudadanos el poder de disposición sobre sus datos personales.

Toca la hora de hacer balance del Plan y, necesariamente, de mi mandato. Los resultados obtenidos, como podrán constatar, considero que han sido muy satisfactorios, y el mérito de todo ello se debe, sin duda, al magnífico equipo directivo que me ha acompañado durante estos años, y, por supuesto, de todos y cada uno de los que forman parte de esta institución, sin cuya dedicación, profesionalidad y entusiasmo no hubiera sido posible llevar a cabo esta aventura con unas garantías mínimas de éxito.

Y es de justicia reconocer también, a la hora de hacer balance, la magnífica acogida y la receptividad que hemos recibido en todo momento por parte de los distintos sectores, organizaciones, asociaciones y entidades, tanto públicas, como privadas, del ámbito empresarial, profesional y social, sin cuya colaboración resulta prácticamente imposible que una Autoridad de control, especialmente con los medios y los recursos de que dispone, pueda llevar a cabo sus tareas y alcanzar sus resultados con unos estándares mínimos de calidad y eficacia. A todos ellos no puedo menos que agradecerles el apoyo que siempre nos han brindado a quienes formamos parte de esta Agencia.

Pasamos a continuación a exponer las principales cifras e iniciativas llevadas a cabo en ejecución del Plan Estratégico 2015-2019.

Mar España Martí
Directora.

EL PLAN ESTRATÉGICO EN CIFRAS. BALANCE FINAL.

1) La “foto inicial” del Plan. El punto de partida.

El Plan Estratégico, cuando se aprobó el 20 de noviembre de 2015, partió con la siguiente estructura y forma de distribución:

✓ **Ejes estratégicos:**

- **Eje estratégico 1:** Prevención para una protección más eficaz.
- **Eje estratégico 2:** Innovación y protección de datos: factor de confianza y garantía de calidad.
- **Eje estratégico 3:** Una Agencia colaboradora, transparente y participativa.
- **Eje estratégico 4:** Una Agencia cercana a los responsables y a los profesionales de la privacidad.
- **Eje estratégico 5:** Una Agencia más ágil y eficiente.

✓ **Programas de actuación.**

▪ **Eje estratégico 1.**

- 1.1. Protección de los ciudadanos.
- 1.2. Protección de los menores y educación.
- 1.3. Sanidad.
- 1.4. Acciones en relación con las Instituciones Públicas.
- 1.5. Certificación, acreditación y auditoría.
- 1.6. Otras actuaciones de prevención.

▪ **Eje estratégico 2¹.**

- 1.1. Creación de la Unidad de Evaluación y Estudios Tecnológicos.
- 1.2. Establecimiento de canales de colaboración tecnológica con universidades y grupos de investigación.

¹ El eje 2 no se estructura en programas de actuación.

- 1.3. Colaboración con la universidad en proyectos de innovación interdisciplinares.
- 1.4. Colaboración con la industria, los profesionales y las Administraciones Públicas para la mejora de la competitividad y el fomento de la economía digital.
- 1.5. Estudios e informes sobre iniciativas y proyectos de carácter tecnológico.
- 1.6. Promoción de la seguridad en el tratamiento de los datos personales.
- 1.7. Espacio web para desarrolladores.

▪ **Eje estratégico 3.**

- 3.1. Fomento de una cultura de protección de datos.
- 3.2. Herramientas de comunicación.
- 3.3. Página web.
- 3.4. Divulgación.

▪ **Eje estratégico 4.**

- 1.1. Relación con los responsables.
- 1.2. Pymes.
- 1.3. Profesionales de la privacidad, profesionales TIC y delegados de protección de datos.

▪ **Eje estratégico 5.**

- 5.1. Respuesta a los retos internacionales.
- 5.2. Simplificación y mejora de la gestión.
- 5.3. AEPD digital.
- 5.4. Estatuto y competencias de la Agencia

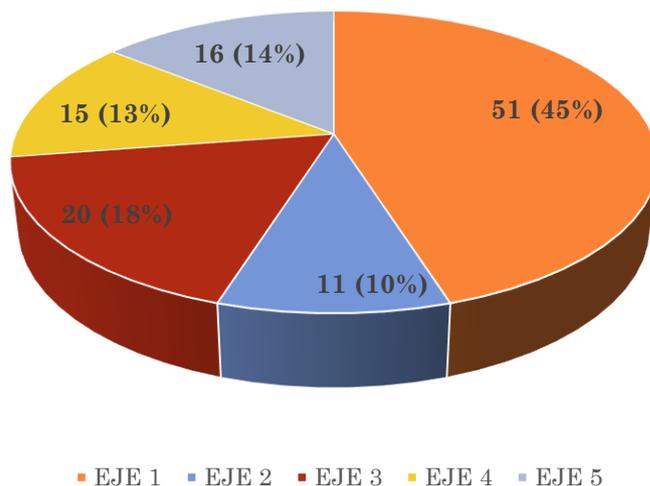
✓ **Iniciativas o acciones.**

El Plan nació con 113 iniciativas o acciones que se distribuyeron entre los cinco ejes estratégicos y los veinticuatro programas de actuación de la forma siguiente:

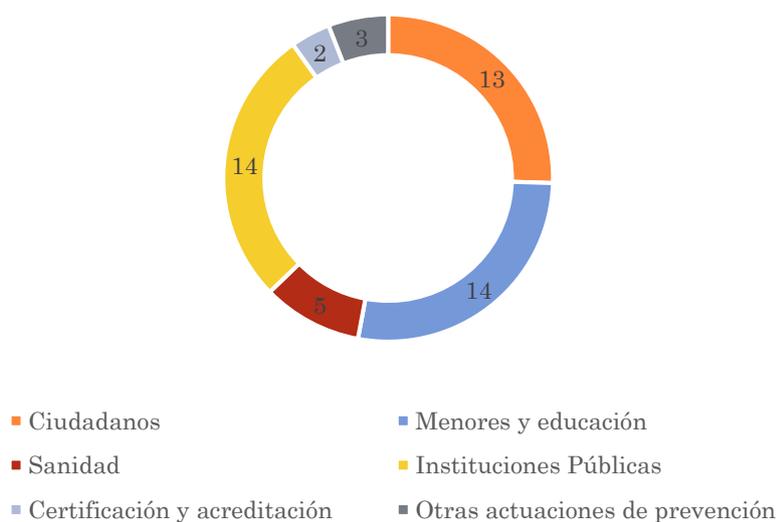
PROGRAMAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
EJE 1	
1.1. Protección de los ciudadanos	13
1.2. Protección de los menores y educación	14
1.3. Sanidad.	5
1.4. Acciones en relación con las Instituciones Públicas	14
1.5. Certificación, acreditación y auditoría	2
1.6. Otras actuaciones de prevención	3
TOTAL EJE 1	51 (45%)
EJE 2	
TOTAL EJE 2	11 (10%)
EJE 3	
3.1. Fomento de una cultura de protección de datos	6
3.2. Herramientas de comunicación	7
3.3. Página web	3
3.4. Divulgación	4
TOTAL EJE 3	20 (18%)
EJE 4	
4.1. Relación con los responsables	5
4.2. Pymes	5
4.3. Profesionales de la privacidad, profesionales TIC y DPD	5
TOTAL EJE 4	15 (13%)
EJE 5	
5.1. Respuesta a los retos internacionales	3
5.2. Simplificación y mejora de la gestión	3
5.3. AEPD digital	9
5.4. Estatuto y competencias de la Agencia	1
TOTAL EJE 5	16 (14%)
TOTAL INICIATIVAS	113

La descripción de cada una de las 113 iniciativas figura en el documento del Plan y en su cronograma original, que está accesible en la Web de la Agencia sobre el Plan Estratégico (<https://www.aepd.es/agencia/transparencia/plan-estrategico.html>).

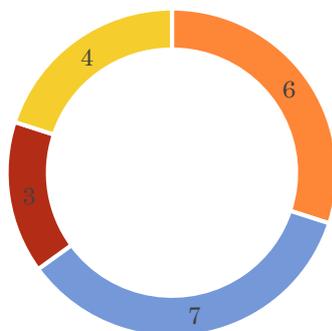
DISTRIBUCIÓN INICIAL DE LAS ACCIONES DEL PLAN



DISTRIBUCIÓN INICIAL DE LAS ACCIONES DEL PLAN POR PROGRAMAS EJE 1

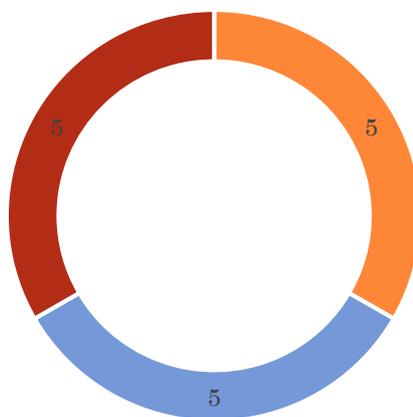


DISTRIBUCIÓN INICIAL DE LAS ACCIONES DEL PLAN POR PROGRAMAS EJE 3



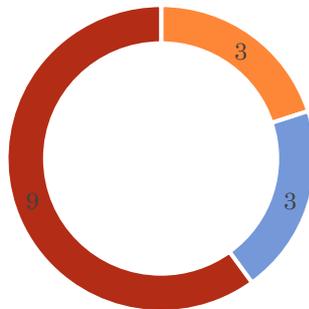
- Cultura de protección de datos
- Herramientas de comunicación
- Página Web
- Divulgación

DISTRIBUCIÓN INICIAL DE LAS ACCIONES DEL PLAN POR PROGRAMAS EJE 4



- Relaciones con los responsables
- PYME
- Profesionales y DPD

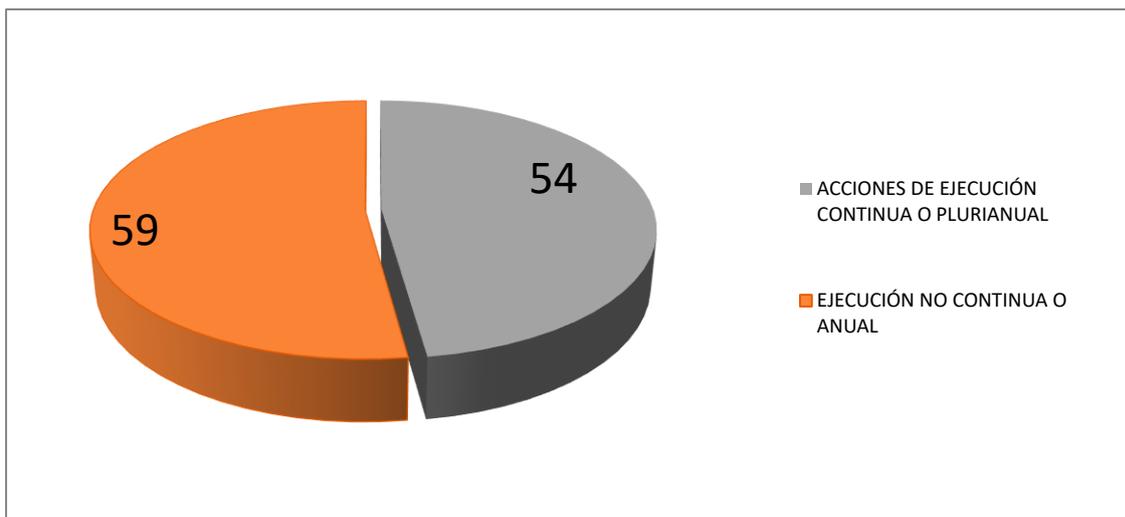
DISTRIBUCIÓN INICIAL DE LAS ACCIONES DEL PLAN POR PROGRAMAS EJE 5



- Retos internacionales
- AEPD Digital
- Simplificación y mejora de la gestión
- Estatuto y competencias AEPD

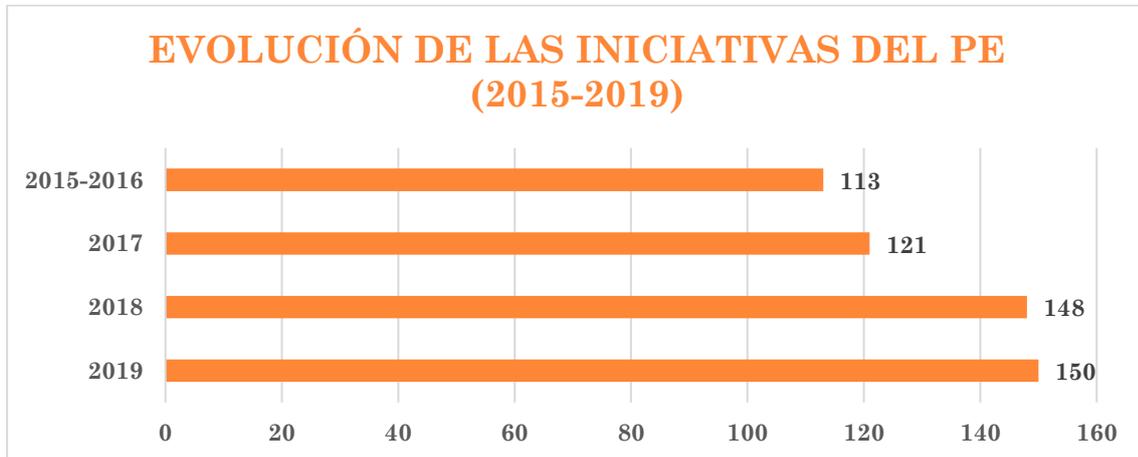
De otra parte, por lo que se refiere a su período de ejecución, del total de las 113 iniciativas, cabe señalar que, prácticamente la mitad de ellas, cincuenta y cuatro, estaban programadas para ejecutarse con una periodicidad de tres o cuatro años (acciones de ejecución continua o plurianual), mientras que las cincuenta y nueve restantes se programaron para ejecutarse en uno o dos años, según se recoge en el cronograma inicial del plan (acciones no continuas o anuales).

PERIODO DE EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES DEL PLAN

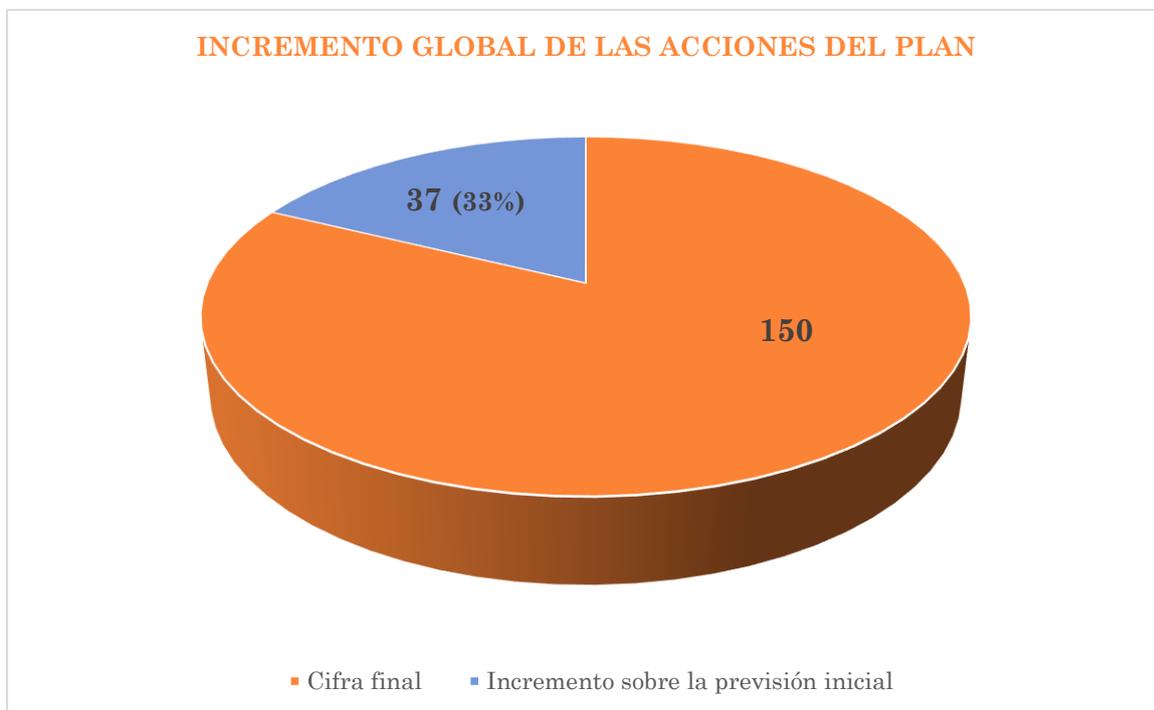


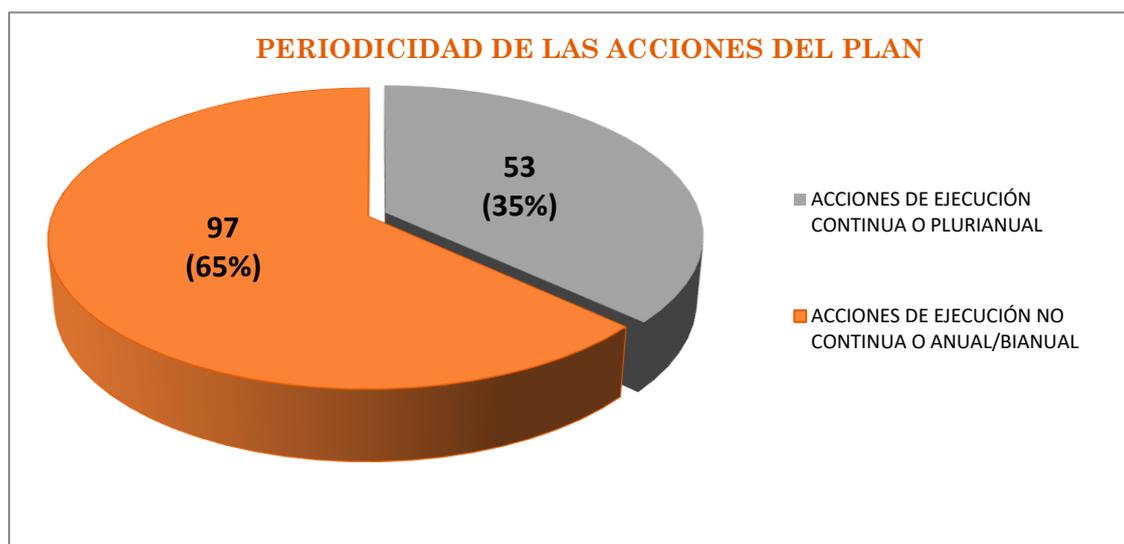
2) La aplicación del Plan. Su evolución en cifras.

A lo largo de los cuatro años del Plan, en cifras globales, la evolución de las iniciativas, a medida que se han ido incorporando cada año, ha sido la siguiente:



En lo que se refiere, pues, a la cifra total de iniciativas desarrolladas por el Plan, durante sus cuatro años de aplicación, el balance global no puede ser más positivo, al haberse pasado de una previsión inicial de 113 acciones a las 150 finales, lo que supone un incremento de un 33% sobre los objetivos fijados al aprobarse el Plan.

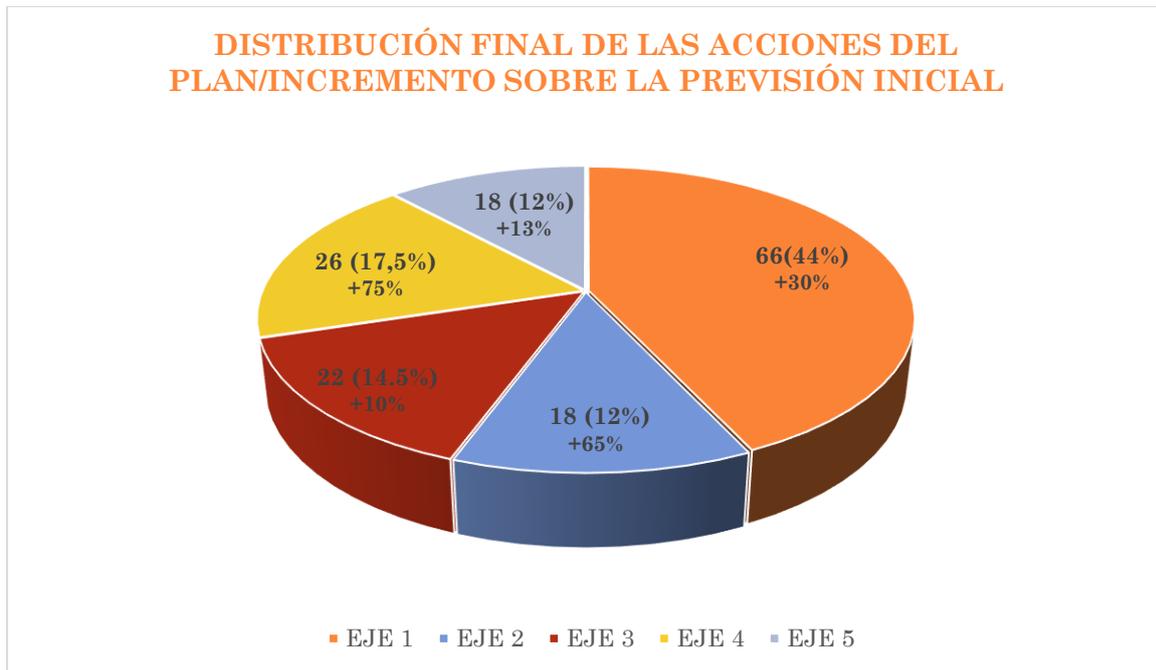
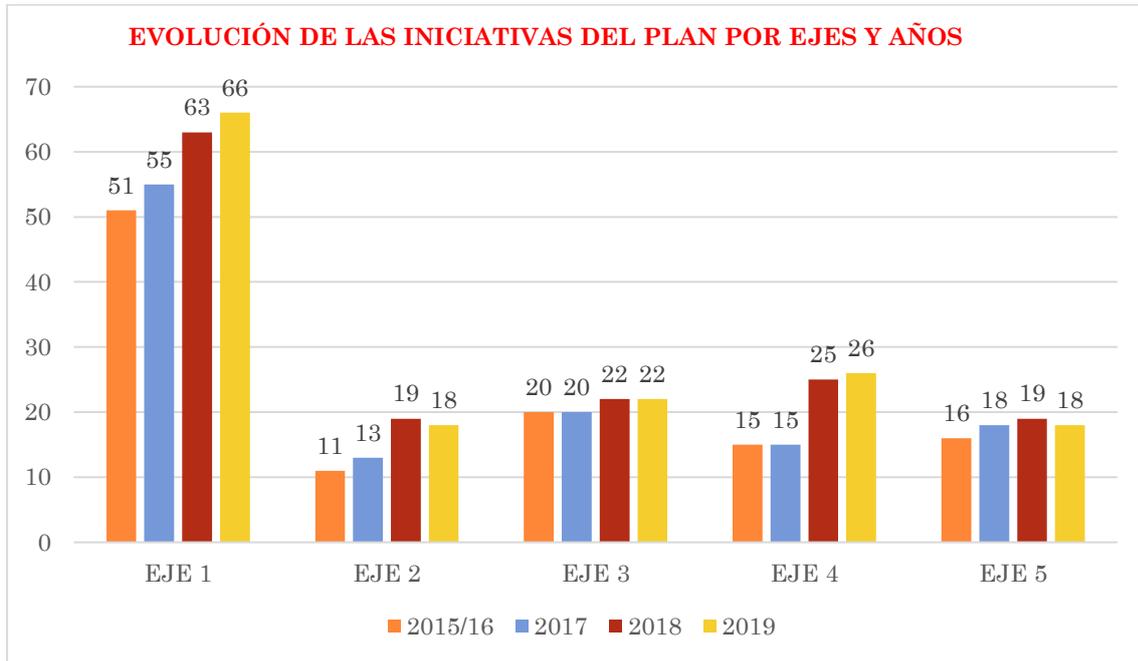


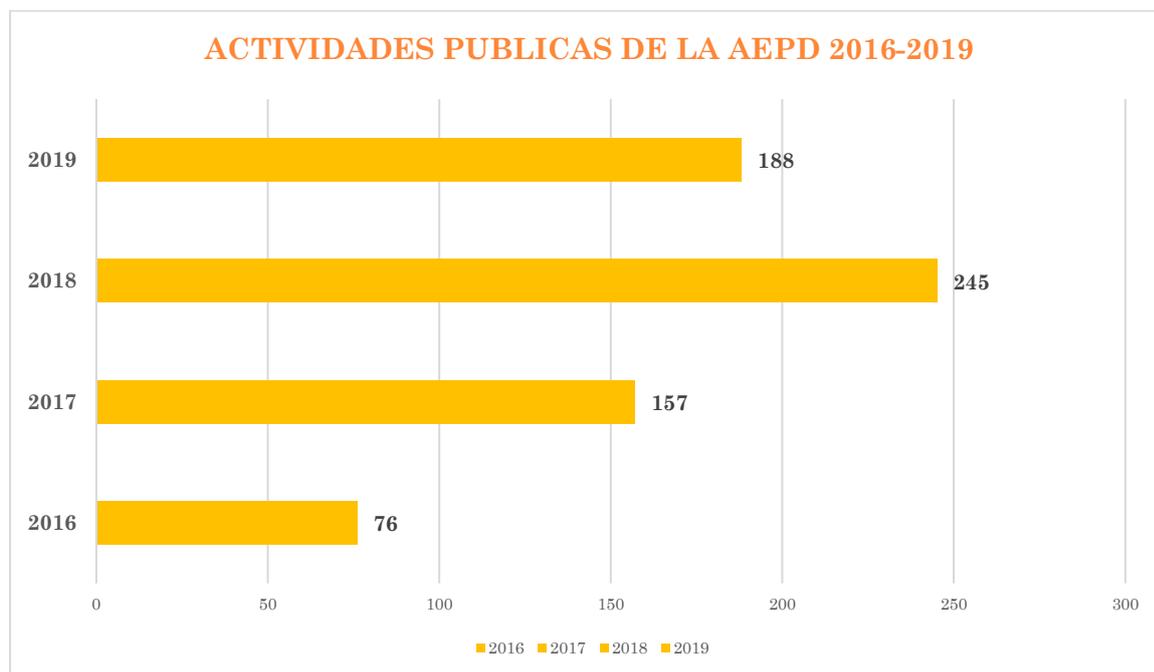


Por lo que se refiere a cuál ha sido esa evolución por cada uno de los ejes y por año, ha sido la siguiente:

EVOLUCIÓN DE LAS ACCIONES DEL PLAN POR EJES Y AÑOS

EJES	CRONOGRAMA INICIAL	2017		2018		2019	
		INCREMENTO	TOTAL	INCREM.	TOTAL	INCREM.	TOTAL
EJE 1	51	+4 (6/2)	55	+8 (11/3)	63	+3 (4/1)	66 (+15)
EJE2	11	+2 (2/0)	13	+6 (7/1)	19	-1 (2/3)	18 (+7)
EJE 3	20	-	20	+2 (2/0)	22	0	22 (+2)
EJE 4	15	-	15	+10 (11/1)	25	+1 (2/1)	26 (+11)
EJE 5	16	+2 (2/0)	18	+1 (3/2)	19	-1 (0/2)	18 (+2)
TOTAL	113		121		148		150 (+37)





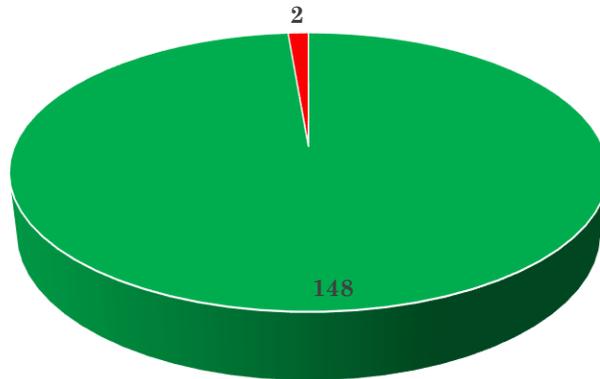
Fuente: Documento “Relación de actividades públicas de la AEPD 2016-2019”.

En cuanto al **grado de cumplimiento** final del Plan, cabe señalar que, si bien el número de iniciativas finalmente ejecutadas, sumadas las previstas inicialmente (113) y las incorporadas posteriormente (39), ha sido de 152, a ellas hay que restarle las 2 iniciativas que, por los motivos que luego se explicitarán, no han podido ejecutarse, lo que da un total de 150 iniciativas finalizadas en el período 2015-2019.

El desglose total y por ejes se recoge en el siguiente cuadro:

EJES	CRONOGRAMA INICIAL	ALTAS NUEVAS	BAJAS	CRONOGRAMA FINAL	CRECIMIENTO	GRADO DE CUMPLIMIENTO
EJE 1	51	15	-	66	+30%	100%
EJE 2	11	8	1	18	+65%	95%
EJ3 3	20	2	-	22	+10%	100%
EJE 4	15	11	-	26	+75%	100%
EJE 5	16	3	1	18	+13%	95%
TOTAL	113	39	2	150	+38,6%	98%

GRADO DE CUMPLIMIENTO GLOBAL



■ ACCIONES FINALIZADAS ■ ACCIONES NO FINALIZADAS

3) Iniciativas incorporadas con posterioridad a la aprobación del Plan (altas).

Para conocer exactamente cuáles han sido las treinta y nueve iniciativas que han sido incorporadas al Plan con posterioridad a su aprobación (nuevas altas), se incluye a continuación una relación detallada de las mismas ordenadas por ejes:

NUEVAS ALTAS DEL PLAN ESTRATÉGICO

EJE 1

Prevención para una protección más eficaz

- Guía/site sobre reclamaciones en materia de contratación eléctrica y gas.
- Guía para comprar con seguridad en internet.
- Orientaciones/recomendaciones sobre juguetes conectados.
- Site sobre publicidad no deseada.
- Guía para la prevención de delitos relacionados con el uso de la información personal en internet.
- Encuentro con Delegados de Protección de Datos de Universidades.
- Actuaciones en el ámbito sanitario, farmacéutico y de la investigación biomédica.
- Colaboración con la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
- Colaboración con el servicio 060.
- Guía de tratamientos de datos en el ámbito local.
- Orientaciones sobre el tratamiento de los datos personales por los partidos políticos en los procesos electorales.
- PISO del Sistema de Entidades Financieras
- Inspección sectorial de oficio del Sistema de Información Visados VIS-II
- Supervisión de la AEPD del acervo Schengen.
- Guía práctica sobre la aplicación de la normativa de protección de datos a la actividad de los administradores de fincas.

EJE 2

Innovación y protección de datos: factor de confianza y garantía de calidad

- Convenio de colaboración con el Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI).
- Directrices sobre privacidad en dispositivos y aplicaciones móviles para la monitorización de la actividad física, el bienestar y la salud y para su uso en el aula en entornos de educación obligatoria.
- Elaboración de una Guía de buenas prácticas en protección de datos en proyectos de Big Data, en colaboración con ISMSForum.
- Orientaciones en protección de datos para operadores de drones.
- Análisis comparativo de privacidad en servicios Web.
- Guía de privacidad desde el diseño.
- Guía de Blockchain.
- Revisión de la Plataforma de Intermediación del MINHAP.

EJE 3

Una Agencia colaboradora, transparente y participativa

- Encuentro sobre Compra Segura en Internet.
- Programa de formación en el RGPD para empleados públicos, en colaboración con el INAP.

EJE 4

Una Agencia cercana a los responsables y a los profesionales de la privacidad

- Herramienta de análisis de riesgos para Administraciones Públicas.
- Guía de Análisis de Riesgos.
- Guía de Evaluación de Impacto en la Protección de Datos Personales.
- Guía sobre Brechas de Seguridad.
- Listado de Cumplimiento Normativo.
- Herramienta de evaluación de impacto en protección de datos (EIPD) para Administraciones Públicas.
- Orientaciones sobre el tratamiento de los datos personales en la actividad de las organizaciones sindicales.
- Actuaciones de la AEPD en el ámbito laboral.
- Herramienta "FACILITA" de análisis de riesgos para pymes con tratamientos de muy bajo riesgo.
- Herramienta "GESTIONA" de evaluación de impacto en protección de datos (EIPD) para PYME.
- Encuentros sectoriales con Delegados de Protección de Datos.

EJE 5

Una Agencia más ágil y eficiente

- Adaptación de la AEPD al RGPD.
- Elaboración de un Manual de Procedimientos.
- Digitalización de los expedientes (expediente electrónico). Implantación de una herramienta de flujo de trabajo electrónico.

4) Iniciativas finalmente no ejecutadas (bajas).

El número de acciones previstas inicialmente en el plan y que finalmente, por los motivos que ahora se expondrán, no han podido ser ejecutadas, han sido dos, cuya relación distribuida por ejes es la siguiente:

INICIATIVAS FINALMENTE NO EJECUTADAS (BAJAS)

EJE 2

Innovación y PD:
factor de
confianza y
garantía de
calidad

- ❑ Elaboración de un estudio sobre reutilización de información clínica y análisis masivo de datos (Big Data) en el sector sanitario.

EJE 5

Una Agencia más
ágil y eficiente

- ❑ Estudio sobre los efectos de la adopción de la Directiva europea sobre protección de datos en el ámbito policial y judicial penal.

En cuanto al estudio sobre big data sanitario, no ha sido posible acometer su ejecución en este período por motivos estrictamente de prioridades y disponibilidad de recursos, pero se deja pendiente para su ejecución en 2020.

En relación con el estudio sobre los efectos de la adopción de la Directiva europea sobre protección de datos en el ámbito policial y judicial penal, no se ha podido ejecutar a tiempo en la medida en que la Agencia sólo puede intervenir una vez que se ponga en marcha el proceso de transposición interna de la Directiva.

5) Principales iniciativas y magnitudes del Plan.

1) Canal Prioritario para solicitar la eliminación urgente de contenidos violentos o sensibles en internet.

- 8 millones de mujeres y jóvenes como potenciales beneficiados

2) Herramienta FACILITA_RGPD.

- Más de 800.000 pymes y autónomos han accedido a la herramienta, y 200.000 empresas han completado el proceso.

3) Materiales curriculares para incorporar la educación digital en los planes de enseñanza.

- 8.000.000 de alumnos y sus familias como potenciales beneficiados.

4) Programa de Teletrabajo para conciliar la vida laboral, personal y familiar de los empleados.

- Se han acogido un 60% de los empleados de la AEPD.

5) Promoción y apoyo a los Delegados de Protección de Datos.

- Casi 50.000 Delegados de Protección de Datos notificados a la AEPD.
- 200 Delegados de Protección de Datos se han certificado en el Esquema AEPD/ENAC.

6) Creación de la UEET.

- Se han analizado más de 1.700 brechas de seguridad desde mayo de 2018.

7) Procedimientos de resolución voluntaria (mediación) de las reclamaciones.

- La AEPD ha recibido en estos cuatro años más de 47.000 reclamaciones, con un incremento del 20% desde la plena aplicación del RGPD.
- Se han sustanciado desde enero de 2018 un total de 267 procedimientos de mediación con principales operadoras de telecomunicaciones por reclamaciones sobre publicidad no deseada, recepción de factura incorrecta tras la baja y suplantación de identidad, de las que el 74% se han resuelto favorablemente.
- Un tercio de las reclamaciones recibidas en la Agencia desde la aprobación de la Ley Orgánica 3/2018 se han gestionado a través de la figura del Delegado de Protección de Datos, de las que un 45% han sido finalmente resueltas por la empresa reclamada, dando una respuesta satisfactoria al ciudadano en menos de 90 días.

8) Potenciación de la Lista Robinson.

- Más de 1.000.000 de usuarios se han inscrito en la Lista Robinson para oponerse a recibir publicidad no deseada. De ellos, la mitad lo han hecho desde la plena aplicación del Reglamento.

9) Refuerzo de la transparencia y la información a los ciudadanos para mejorar el conocimiento de sus derechos y a los responsables y profesionales para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones.

- 26.493.400 usuarios únicos han visitado nuestra Web.
- 1.800.000 de consultas ha recibido el Servicio de Atención al Ciudadano.
- 4.359 de consultas de alumnos, profesores y padres ha recibido el Canal Joven.
- 1.500.000 consultas ha recibido la sección de preguntas frecuentes (FAQS) de la Sede Electrónica, la mitad en 2018.
- 5.500 consultas de responsables, profesionales y DPD se han recibido en el canal INFORMA_RGPD desde su creación, en marzo de 2018.
- Las Guías para el Ciudadano y de Privacidad y Seguridad en internet han tenido casi 900.000 descargas (874.877).
- Las Guías de Cookies, para el responsable de tratamiento y para el cumplimiento del deber de informar han recibido 1.497.657 visitas, de las que más de la mitad corresponden a la Guía de Cookies (816.317).
- Se han atendido casi 4.000 actuaciones por el Gabinete de Prensa (notas de prensa, notas de agenda, convocatorias de prensa, solicitudes de entrevistas, entrevistas, tribunas y participación en reportajes del personal directivo de la AEPD, etc.).
- En la campaña por el RGPD que la CNMC declaró como servicio público se alcanzaron más de 155.147.943 de impactos.

10) Amplia difusión del RGPD entre las AAPP y sus empleados.

- Más de 200 eventos para difundir el RGPD en el sector público.
- Más de 5.000 empleados públicos se han beneficiado de nuestros programas online y presenciales de formación en el RGPD.

EL PLAN ESTRATÉGICO COMO ANTICIPACIÓN DEL REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS. INICIATIVAS MÁS DESTACADAS.

El Plan Estratégico de la Agencia, cuando se aprobó en noviembre de 2015, se impulsó para tratar de dar cumplimiento a los siguientes objetivos:

- Difundir y proteger los derechos de los ciudadanos.
- Promover el valor de la privacidad entre la ciudadanía y como activo entre las organizaciones y elemento distintivo de la competitividad en el mercado.
- Impulsar una labor proactiva que permita detectar el impacto de los nuevos desarrollos tecnológicos en la privacidad de los ciudadanos.
- Y, por último, velar por el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos, promoviendo medidas preventivas y ejerciendo la potestad sancionadora.

Estos objetivos, y la propia estructura del Plan Estratégico, en sus líneas básicas, anticipan y están en plena sintonía con los grandes ejes o ideas fuerza que van a vertebrar el propio contenido del Reglamento General de Protección de Datos, esto es:

- 1) El refuerzo de los derechos de los ciudadanos para disponer de un mayor control sobre sus datos personales.
- 2) Un nuevo enfoque más proactivo y preventivo en el modo de cumplimiento de la legislación por parte de los responsables y de los profesionales de privacidad.
- 3) Unas Autoridades de Control más activas y fuertes para afrontar en las mejores condiciones la adaptación al nuevo modelo de supervisión del Reglamento General de Protección de Datos y poder cumplir más eficazmente sus nuevos cometidos.

En efecto, como ahora se tratará de exponer, esta nueva “hoja de ruta” que traza el Reglamento europeo está muy presente en el momento de acometerse la elaboración del plan, durante el último cuatrimestre de 2015, y también posteriormente, a la hora de incorporar iniciativas nuevas, reforzando aquellos ámbitos de actuación que requerían una mayor implicación en el proceso de aplicación del nuevo marco europeo de protección de datos.

De acuerdo con ello, se procederá a continuación a enumerar las iniciativas más destacadas durante estos cuatro años de ejecución del Plan ordenadas conforme a los mencionados ejes o ideas-fuerza.

1) EJE DERECHOS. El Plan Estratégico como instrumento para un mayor control por los ciudadanos de sus derechos.

Una parte significativa de las acciones previstas en el plan, tanto en su previsión inicial, como en su desarrollo posterior, ha tenido como objetivo fundamental promover entre los ciudadanos una cultura de protección de datos y reforzar progresivamente sus derechos para un mayor control de sus datos personales. Una gran parte de las iniciativas contempladas en el Eje 1 y en el Eje 3 están orientadas a esta finalidad.

Este objetivo se ha traducido en la práctica en tres grandes ámbitos de actuación:

✓ Guías, materiales y recursos para reforzar el conocimiento de sus derechos por los ciudadanos.

En primer término, ha de destacarse el importante esfuerzo desplegado por la Agencia, y sus empleados, en diseñar el mayor número posible de guías, herramientas y materiales para dar a conocer a los ciudadanos sus derechos, en especial a raíz de la entrada en vigor del nuevo marco europeo que los refuerza.

En concreto, por lo que se refiere al conocimiento de sus **derechos en general**, cabe destacar las siguientes iniciativas.

- Guía del Ciudadano.
- Guía de Privacidad y Seguridad en internet.
- Guía de Protección de Datos y Prevención de Delitos.
- Guía práctica sobre la aplicación de la normativa de protección de datos a la actividad de los administradores de fincas (comunidades de vecinos).
- Guía de tratamientos de datos en el ámbito local.
- Guía/site Web sobre Videovigilancia.

De otra parte, en cuanto al conocimiento de sus **derechos en el ámbito del consumo, el comercio online, la publicidad y la contratación irregular de los servicios públicos**, tanto para reforzar la seguridad de los consumidores y usuarios, como la confianza de las empresas prestadoras de estos servicios, las iniciativas más resaltables han sido las siguientes:

- Guía, Fichas e Infografía sobre compra segura en internet.
- Site Web sobre cómo evitar y combatir la publicidad no deseada.
- Site Web para la presentación de quejas y reclamaciones en el ámbito de las telecomunicaciones.
- Site Web sobre reclamaciones en materia de contratación eléctrica y gas (en desarrollo).
- Creación de una sección de preguntas frecuentes (FAQs) sobre contratación irregular y morosidad.
- Infografía sobre juguetes conectados.
- Decálogo para la adaptación al RGPD de las políticas de privacidad en internet.

En esta misma línea, deben destacarse igualmente las acciones desarrolladas en favor de un refuerzo de los **derechos de los usuarios y pacientes de la sanidad**, como el Decálogo de protección de datos para el personal sanitario y administrativo y la Guía para pacientes y usuarios de la sanidad.

Pero, sin duda, donde el recorrido de la Agencia ha sido mayor en estos últimos años ha sido en el ámbito de la **protección de los derechos de los menores, especialmente en el campo educativo**. Así, desde los inicios de la aplicación del Plan, con fecha 13 de octubre de 2015, se suscribió un Convenio Marco de colaboración con el Ministerio de Educación con la inclusión de actuaciones dirigidas a la educación y concienciación de los menores sobre el valor de la privacidad y la importancia del uso de la información personal, especialmente en internet, mediante la colaboración en la elaboración de materiales y recursos y su difusión. Asimismo, en este mismo marco de colaboración, se han cuidado especialmente las relaciones con las Comunidades Autónomas a través de la participación en la Comisión General de Directores Generales de Educación preparatoria de la Conferencia Sectorial de Educación, donde la Agencia ha informado de distintas iniciativas en este campo.

Este convenio se ha renovado a finales de 2019, con el fin de seguir impulsando aún con más fuerza estas relaciones. Un ejemplo de ello es la iniciativa, coordinada por el Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación del Profesorado (INTEF), para la elaboración de los materiales curriculares que las Administraciones educativas deberán incluir en el diseño del bloque de asignaturas de libre configuración en cumplimiento del mandato contemplado en el artículo 83 de la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, que les obliga a desarrollar la competencia digital, así como los elementos relacionados con las situaciones de riesgo derivadas de la inadecuada utilización de las TIC, con especial atención a las situaciones de violencia en la red.

En particular, los recursos y materiales más destacados en este ámbito han sido:

- Guía de protección de datos para Centros Educativos.
- Videos “Tú controlas en internet”.
- Infografía “Protege sus datos en la vuelta a clase”.
- Videos “Historias para concienciar a los menores”.
- Videos “Talleres para familias sobre los menores y su ciber mundo”.
- Guía “Se legal en internet”.
- Guía “enseñales a ser legales en internet”.
- “No te enredes en internet”.
- “Guíales en internet”.
- Informe sobre la utilización por parte de profesores y alumnos de apps en la nube.
- Decálogo sobre seguridad en las Redes Sociales.

La relación detallada de las distintas herramientas, guías, recursos y materiales producidos por la Agencia en este ámbito durante los cuatro años del Plan, se contiene en el Anexo al presente informe, donde figuran los correspondientes links a la Web de la Agencia para conocer el alcance de cada uno de ellos.

✓ **Canales de información y reclamación de sus derechos por los ciudadanos.**

Otra de las líneas prioritarias que la Agencia ha seguido estos años ha sido la potenciación de los canales o instrumentos de comunicación e información con el mismo objetivo de seguir promoviendo un mejor conocimiento por los ciudadanos de

sus derechos, y, en último término, una mayor protección de los mismos. En este sentido, cabe destacar las siguientes iniciativas:

▪ **Servicio de Atención al Ciudadano.**

Durante los cuatro años de vigencia del plan se ha ido reforzando el funcionamiento de este servicio, en paralelo con otras medidas para mejorar los niveles de transparencia e información de las actividades de la Agencia a los ciudadanos (nueva Web, refuerzo de la agenda de actividades, puesta en marcha del blog de la Agencia, incremento significativo de las Sección de Preguntas Frecuentes de la Sede Electrónica, etc.).

En cifras, las consultas realizadas por los ciudadanos a través de este canal a fecha 31 de octubre, han sido las siguientes:

AÑOS	CONSULTAS PRESENCIALES	CONSULTAS TELEFÓNICAS	ACCESOS FAQs	CONSULTAS ESCRITAS	CORREO	BUZÓN SEDE	TOTAL
2016	4.183	76.869	147.297	8.606	552	8.054	245.561
2017	3.699	73.501	170.754	7.954	516	7.438	263.862
2018	3.455	88.302	651.650	9.729	453	5.160	758.749
2019	2.140	51.979	441.888	4.377	---	3.164	503.548
TOTAL	13.477	290.651	1.411.589	30.666	1.521	23.816	1.771.720

▪ **Canal de atención a los menores, profesores y padres.**

Como balance final del citado Canal, se pueden señalar las siguientes conclusiones:

- Los usuarios no son los menores, sino padres o adultos que trabajan o interactúan con menores, y entre ellos destacan los miembros de la comunidad educativa: profesores, AMPA y padres. También clubes deportivos, asociaciones y en ocasiones alguna administración local en relación con los certificados de empadronamiento de hijos solicitados por el progenitor que no tiene la custodia.
- En cuanto a las consultas más frecuentes, cabe destacar las siguientes:
 - La difusión de imágenes de los menores a través de Internet por centros educativos, clubes deportivos, federaciones deportivas o asociaciones.

- La grabación de imágenes de los menores por familiares en eventos en colegios, asociaciones, clubes (obras de fin de curso, competiciones deportivas....
- La discrepancia entre progenitores sobre el consentimiento para subir imágenes de sus hijos a las redes sociales.
- Las consultas subieron en 2018 como consecuencia de la aplicación de la nueva normativa de protección de datos y de la difusión que se realizó, y se mantienen en 2019.

Por lo que se refiere a las cifras de consultas recibidas en este canal por cada una de las vías disponibles desde 2016, se recogen en el cuadro adjunto (cerrado a 31 de octubre de este año):

AÑOS	SEDE ELECTRÓNICA	CANAL JOVEN	WHATSAPP	TELÉFONO	TOTAL
2016	218	163	129	166	676
2017	224	246	247	178	895
2018	195	388	384	597	1564
2019	135	321	337	431	1224
TOTAL	772	1118	1097	1372	4359

✓ **El refuerzo de la transparencia y la comunicación con los ciudadanos.**

▪ **La nueva página Web.**

Coincidiendo con la plena aplicación del Reglamento europeo se puso en marcha el nuevo portal Web de la Agencia, uno de cuyos objetivos primordiales ha sido incrementar los niveles de transparencia de la información suministrada a los ciudadanos, a los responsables y a los profesionales de la privacidad que hacen un uso intenso de la misma. Y ello no sólo reforzando sus contenidos, con herramientas y recursos para facilitar lo más posible su adaptación a los nuevos postulados y exigencias del RGPD, sino también mejorando la accesibilidad y la facilidad de uso de dichos contenidos. Con ello, se facilita la efectiva puesta a disposición del ciudadano, tanto del mandato de publicidad activa de la Ley de Transparencia como de la información que le pueda resultar de interés sobre la actividad de la Agencia.

En particular, se ha reestructurado toda la información publicada para armonizarla con las categorías definidas en la ley y de manera similar a la del Portal de Transparencia de la AGE.

Además, uno de los pilares del nuevo diseño del portal institucional de la Agencia, ha sido la experiencia del visitante: una navegación intuitiva que le permita encontrar con facilidad la información que busca. Y para lograrlo se han seguido los últimos patrones de usabilidad en la organización de los contenidos en el portal, la posición de los elementos de navegación en las pantallas y un diseño estético actual, sencillo y pensado para todos.

Para seguir mejorando en los niveles de transparencia y conseguir una mayor facilidad y accesibilidad en la búsqueda de contenidos, durante el presente mes de diciembre se va a llevar a cabo una nueva revisión a fondo de la Web de la Agencia. En particular, con esta nueva web se pretende una mejora notable en el funcionamiento de la Web, facilitando la búsqueda asistida a través de etiquetas, añadiendo nuevas estructuras visuales (por ejemplo, en la presentación de guías, o de la información sobre derechos), y resaltando la actualidad de los contenidos. En este sentido, se está implantando en este momento un nuevo sistema de búsqueda documental, ordenándola en cuatro grandes categorías: por conceptos (tesaurus); por tipo documental; por sujetos, y por sectores.

- **El impacto en los medios.**

La actividad de la Agencia en relación con los distintos medios de comunicación durante los cuatro años de vigencia del plan ha sido intensa, pero, como era previsible, se ha incrementado de forma significativa durante los años 2018 y 2019 como consecuencia directa de la labor de difusión de la Agencia para promover y facilitar la aplicación del RGPD, y posteriormente también de la Ley Orgánica 3/2018, entre los ciudadanos, los responsables y los profesionales.

Las cifras globales de esta actividad durante el período del plan son las siguientes:

	2015/16	2017	2018	2019	TOTAL
Notas, convocatorias de prensa y posturas oficiales enviadas a medios de comunicación	53	72	86	65	276
Notas de Agenda Informativa	90	176	207	206	679
Solicitudes de entrevistas y demandas de información atendidas por el Gabinete de Prensa	445	493	779	674	2391
Entrevistas, tribunas y participación en reportajes por parte del personal directivo de la AEPD	68	39	129	96	332
Presentaciones organizadas por la AEPD con asistencia de medios de comunicación	5	7	10	5	27

Cifras de 20 de noviembre de 2015 a 20 de noviembre de 2019.

Entre la intensa actividad desplegada en este ámbito, hay que destacar la realización de los dos videos publicitarios de veinte segundos que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia declaró como campaña de interés público, por lo que su emisión fue gratuita por cumplir una misión de servicio público a la ciudadanía.

Esta declaración permitió llevar a cabo un amplio despliegue informativo a través de su emisión en los canales de Mediaset, Atresmedia, RTVE y algunos de los canales de TV englobados en la Federación de Organismos de Radio y Televisión Autonómicos (FORTA), con un total de 155.147.943 de impactos alcanzados por la campaña (GRP'S). También se planificó la difusión de las nuevas obligaciones que establece el RGPD y la herramienta FACILITA _RGPD a través de miniespacios en RNE-R5.

2) EJE CUMPLIMIENTO. El Plan Estratégico como instrumento para promover la proactividad y la prevención entre los responsables y los profesionales de la privacidad.

El bloque de iniciativas del Plan que ha experimentado un mayor desarrollo durante los cuatro años de su aplicación ha sido, sin duda, el relativo a las iniciativas de la Agencia orientadas a posibilitar, a facilitar, una mejor adaptación de los responsables, públicos y privados, al nuevo modelo de cumplimiento establecido por el reglamento europeo de protección de datos.

✓ La creación de la Unidad de Evaluación y Estudios Tecnológicos (UEET).

La primera medida que hay que destacar en este sentido fue la creación, a principios de 2016, de la Unidad de Evaluación y Estudios Tecnológicos, iniciativa que va indisolublemente unida a la figura de su principal impulsor, el siempre recordado

Emilio Aced, quien sentó las bases de la que en la actualidad es una de las unidades estratégicas de la Agencia.

La creación de la UEET respondió a la necesidad de la AEPD de dotarse de una unidad especializada que hiciese frente a los nuevos retos que planteaba el nuevo enfoque del RGPS hacia la responsabilidad proactiva y el estado del arte de los nuevos tratamientos de datos que involucran el uso de tecnologías disruptivas. Se buscaba con ello desarrollar una de las funciones clave que el Reglamento asigna a las Autoridades de Control, cuál es la de Impulsar una labor proactiva que permita detectar el impacto que los nuevos desarrollos tecnológicos pueden tener en la privacidad de los ciudadanos, promoviendo una concepción de la privacidad como activo de las organizaciones públicas y privadas, y como elemento distintivo de la competitividad en el mercado (art. 57.1.i).

En cumplimiento de esta función de prospección, la actividad de la UEET durante estos años ha sido ingente en todo lo que se refiere al estudio, investigación y desarrollo de proyectos relacionados con la privacidad y las nuevas tecnologías, en especial con los fenómenos vinculados con internet. De esta forma, la AEPD seguía el ejemplo de otras autoridades como la CNIL francesa, que dispone de una Dirección de Tecnologías e Innovación, o el ICO británico, que dispone de una Dirección Ejecutiva de Innovación y Política Tecnológica, entre otros.

Las competencias asumidas por la UEET desde su creación han sido las siguientes:

- Asesorar a la Dirección de la AEPD, así como a sus distintas unidades, sobre los temas tecnológicos que tienen relevancia en la protección de datos de carácter personal, y para ello, analizar las implicaciones y alternativas del estado de arte de la tecnología y generar el conocimiento necesario para anticiparse a los cambios de la misma.
- Impulsar la protección de datos como un factor de confianza y garantía de calidad en beneficio del desarrollo económico de la sociedad con el objeto de promover la sensibilización de responsables y ciudadanos, incluido el desarrollo y mantenimiento de herramientas de ayuda para el cumplimiento por parte de los mismos y la elaboración de guías que impulsen el cumplimiento del principio de responsabilidad activa del RGPD en el ámbito tecnológico, según su artículo 57.1. b) y d).

- Impulsar las medidas que garanticen la compatibilidad del desarrollo tecnológico con la privacidad asegurando los derechos de los ciudadanos según lo previsto en el artículo 57.1.i) del RGPD; en particular: el asesoramiento a emprendedores y desarrolladores tecnológicos, la realización de estudios de prospección tecnológica, informar y asesorar a los proyectos tecnológicos con implicaciones en el derecho a la protección de datos de las personas, participar en proyectos tecnológicos de ámbito internacional de interés público sobre la base del derecho de la Unión Europea o de los Estados Miembros y promover la colaboración con las Universidades con el fin de impulsar la protección de datos en proyectos y contenidos curriculares jurídicos y técnicos.
- Gestionar el Registro de brechas de seguridad para facilitar a los responsables el cumplimiento de lo previsto en el artículo 33 del RGPD. Analizar y clasificar las brechas de seguridad y, en su caso, proponer motivadamente a la Dirección la iniciación de una investigación cuando aprecie indicios de la comisión de una infracción.
- Emitir informes, recomendaciones y dictámenes sobre las consultas previas relativas a la Evaluación de Impacto para Protección de Datos realizadas por los responsables conforme al artículo 36 del RGPD, en virtud de lo previsto en su artículo 57.1.l).
- La elaboración de una lista positiva y, en su caso, otra negativa de tratamientos que requieren la realización de evaluaciones de impacto según lo previsto en el artículo 57.1.k RGPD.

Hasta el primer semestre de 2019, la UEET asumió las competencias sobre Certificación de DPD's, actividad que en mayo de 2019 han pasado a formar parte de las competencias de la Subdirección General de Registro para racionalizar la gestión de Códigos de Conducta y otras tareas de certificación que se encuentran, por su naturaleza, alineadas con las actividades de proactividad que el RGPD asigna a responsables y encargados de los tratamientos.

En cuanto a las actuaciones más destacables de la UEET durante los años de aplicación del Plan Estratégico, cabe reseñar las siguientes:

1) Guías y notas técnicas.

Con relación a las tareas de realización de estudios de prospección tecnológica y el impulso de medidas que garanticen la compatibilidad del desarrollo tecnológico, la UEEET ha desarrollado las siguientes guías y notas técnicas:

2016

- Guía de Orientaciones y garantías en los procedimientos de anonimización de datos personales.
- Guía sobre Cómo gestionar una fuga de información en un despacho de abogados en colaboración con INCIBE.
- Guía de privacidad y seguridad en internet Colaboración con INCIBE y otras entidades para la publicación de la “”.

2017

- Código de buenas prácticas en protección de datos para proyectos de Big Data.

2018

- Guía práctica de análisis de riesgos para el tratamiento de datos personales.
- Guía práctica para las evaluaciones de impacto en la protección de datos personales.
- Guía para la gestión y notificación de brechas de seguridad
- Listado de elementos para el cumplimiento normativo
- Inserción en la herramienta de análisis de riesgos TIC del CCN (PILAR) del listado de elementos para el cumplimiento normativo del RGPD

2019

- Estudio del Hash como técnica de pseudonimización, en colaboración con el EDPS.
- Guía de Privacidad desde el Diseño
- Guía sobre consejos a desarrolladores de apps para adecuación al RGPD.
- Modelo para realizar una Evaluación de Impacto de la Protección de Datos en AA.PP.

- Guía de Drones y Protección de Datos
- Estudio sobre Fingerprinting
- Nota sobre Técnicas y Herramientas para Implementar Responsabilidad Proactiva en el Desarrollo de Aplicaciones en Android
- Nota técnica sobre Gestión de Permisos en Android
- Nota técnica sobre Grabación de la Pantalla en Android
- Nota técnica sobre ID-Advertising en Android
- Nota técnica sobre K-anonimidad
- Lista de tratamientos obligados a realizar una Evaluación de Impacto de la Privacidad (EIPD) de acuerdo con el artículo 35.4 del RGPD
- Lista de tratamientos exentos a realizar una Evaluación de Impacto de la Privacidad (EIPD) de acuerdo con el artículo 35.5 del RGPD
- Orientación para la aplicación provisional de la disposición adicional séptima de la LOPDGDD.
- Guía de Protección de Datos en la Administración Electrónica, en colaboración con la Secretaría General de Administración Digital (en desarrollo).

2) Brechas de seguridad.

Con relación a la competencia de gestión, análisis y evaluación de las brechas de seguridad, se han realizado las siguientes actividades:

2018

- 547 notificación se gestionaron desde el 25 mayo de 2018.
- Publicación del formulario de notificación de brechas
- Colaboración con CCN para la creación del punto único de notificaciones (herramienta LUCÍA)
- Colaboración con INCIBE para la comunicación entre la herramienta de análisis de riesgos de INCIBE y la herramienta de evaluación del cumplimiento en protección de datos de la AEPD (EVALUA)

2019

- Se han gestionado 1.112 notificaciones de brechas hasta el 5 de noviembre.
- Se ha creado un microsite sobre brechas de seguridad y se ha iniciado la publicación en la página web de la AEPD de los informes mensuales sobre brechas notificadas a la AEPD con un análisis sobre su tipología.
- Se ha establecido con el Consejo de Transparencia de Andalucía un canal para la comunicación de brechas que afecten a las Administraciones Públicas de Andalucía, aunque su gestión definitiva continúa realizándose en la AEPD.
- Se encuentra ya en marcha la recepción de la notificación inicial a través de la herramienta LUCIA del CCN que está conectada con la instancia de dicha herramienta en la AEPD.
- Se sigue trabajando en la integración más completa con la herramienta Lucia del CCN y con la notificación de brechas de INCIBE.
- Se ha lanzado un contrato para el desarrollo de un sistema de gestión de brechas que facilite la comunicación con el responsable.
- Además, se está trabajando en un conjunto de criterios formales para la iniciación de actuaciones de inspección en colaboración con la Subdirección General de Inspección de Datos atendiendo a niveles de riesgo para los derechos y libertades de las personas.

3) Consultas previas de evaluaciones de impacto.

Con relación a las tareas relativas al análisis de las consultas previas a la Evaluación de Impacto para Protección de Datos, las actividades han sido las siguientes:

2018

- Se han remitido a la AEPD un total de 44 solicitudes, 40 de ellas han sido respondidas desde Atención al Ciudadano por no cumplir los requisitos que establece el RGPD para llevar a cabo la consulta previa.

2019

- Hasta noviembre se han remitido a la AEPD un total de 18 solicitudes de consulta previa, 17 de las cuales han sido respondidas desde Atención al

Ciudadano por no cumplir los requisitos que establece en el RGPD para llevar a cabo la consulta previa.

- Se han realizado las especificaciones de una herramienta de gestión de solicitudes de consultas previas cuyo desarrollo se va a subcontratar.

4) Colaboraciones con las Administraciones Públicas, la Universidad y otras entidades e instituciones públicas.

Sin duda, uno de los puntos más destacables, a la hora de hacer balance de estos años de la UEET, ha sido las “alianzas” que se han ido tejiendo por la Agencia con el mundo “tecnológico”, tanto empresarial como del sector público, especialmente en el campo de los emprendedores y las nuevas empresas tecnológicas y con los grupos universitarios de investigación.

En concreto, por lo que se refiere al sector público, se han establecido las siguientes colaboraciones:

2016

- Secretaría General de Administración Digital (SGAD): Análisis del Portal de Administración Electrónica de la AGE al objeto de verificar su adaptación a la normativa de protección de datos y con el fin de potenciar su utilización por toda la Administración Pública.

2018

- Universidad Nacional de Educación a Distancia: Convenio para la creación de un Master de Protección de Datos para Iberoamérica.
- Universidad Politécnica de Madrid/Fundetel: Contratación de un proyecto para la realización del desarrollo de dos estudios sobre privacidad y protección de datos en los tratamientos personales en aplicaciones móviles.
- Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación del Profesorado: “Sé legal en internet” y “No te enredes en internet”

2019

- Supervisor Europeo de Protección de Datos (EDPS): Para la elaboración y difusión de informes técnicos de protección de datos

- Universidad de las Naciones Unidas: Está en marcha una colaboración sobre blockchain en las AA.PP.
- Universidad Carlos III-IMDEA Networks: Se ha colaborado en la difusión de sus estudios sobre el sistema de permisos en Android, que ha resultado en la publicación de Nota técnica sobre la Gestión de Permisos en Android y la presentación del trabajo en el Subgrupo de Tecnología del Comité Europeo de Protección de Datos y se está definiendo un nuevo proyecto para ayudar a emprendedores en el ámbito de las apps.
- Universidad de Alcalá de Henares: Se ha iniciado una colaboración para estudiar técnicas de gobernanza en blockchain.
- Universidad Politécnica de Madrid-Fundetel: se ha concluido el trabajo contratado, cuyo resultado ha sido la publicación dos notas técnicas.
- Universidad Nebrija: Convenio para la realización de prácticas por parte de los alumnos de títulos propios de máster y máster oficiales.
- Fundación Éticas: Contrato para el desarrollo de guías de auditorías de aplicaciones de Inteligencia Artificial
- Autoridades Autonómicas de Protección de Datos: Publicación consensuada de la Orientación para la aplicación provisional de la disposición adicional séptima de la LOPDGDD, la publicación conjunta de la lista de tratamientos obligados a realizar EIPD de acuerdo al artículo 35.4 y el consenso sobre la lista de tratamientos no obligados a EIPD conforme al artículo 35.5.
- CDTI: Comisión del seguimiento del Convenio de Colaboración con el CDTI.
- SGAD, Ministerio de Trabajo y Gerencia de la Seguridad Social: Desarrollo de herramientas y guías para la adecuación de las Administraciones Públicas al RGPD.

5) Herramientas para la adaptación al RGPD.

En los que se refiere al diseño, desarrollo y mantenimiento de herramientas de ayuda para el cumplimiento del RGPD por parte de los responsables, públicos y privados, las acciones realizadas han sido:

2017

- Herramienta FACILITA para adaptación al RGPD de PYMES.

2019

- Publicación en una nueva versión de la herramienta para PYMES, FACILITA 2.0, adaptada a la LOPDGDD y con otras mejoras, que ha recibido dos premios en la Conferencia Internacional de Protección de Datos en Tirana de 2019.
- Publicación de la herramienta GESTIONA-RGPD para el análisis de riesgos y la evaluación de impacto para PYMES.
- Está en proyecto una versión de Facilita 3.0 para emprendedores y start-ups.
- En el marco de la colaboración con el Ministerio de Trabajo y con la Gerencia de Informática de la Seguridad Social para la adaptación de las herramientas ASSI y SIOM a los requisitos de del RGPD se está trabajando para la puesta a disposición de las Administraciones Públicas, a través de la SGAD, de herramientas de gestión del RGPD.

6) Acciones de impulso a la responsabilidad proactiva.

Otras acciones orientadas a impulsar el cumplimiento del principio de responsabilidad activa del RGPD, asesorando a emprendedores y desarrolladores tecnológicos e informando y asesorando a los proyectos tecnológicos con implicaciones en el derecho a la protección de datos de las personas, han sido las siguientes:

2017

- Se creó la categoría de Premio de investigación en protección de datos personales “EMILIO ACED”.
- Se ha incluido contenido técnico en el blog de la AEPD con las siguientes publicaciones:
 - El enfoque de riesgos en el Reglamento.
 - El examen de apps: los datos.
 - Qué son las brechas de seguridad, cómo te pueden afectar y cómo protegerte
 - El examen de aplicaciones: los permisos que solicita la app.
 - Seguridad en tus contraseñas.

2018

- Apoyo al proyecto SMOOTH para el desarrollo de herramientas de ayuda al cumplimiento del RGPD de las PYMES y MICROPYMES europeas.
- Apoyo al proyecto PANELFIT para uso ético de las TIC.
- Se ha participado en la propuesta del proyecto IANUS para tratamientos BIG DATA, Inteligencia Artificial, Deep and Machine Learning para la prevención de la delincuencia.
- Se ha incrementado el contenido técnico del blog de la AEPD con las siguientes publicaciones:
 - Medidas de seguridad en Facebook.
 - ¿Cuánto sabe Facebook sobre mí?.
 - La época de regalos inteligentes.

2019

- Se ha creado un microsite en la web de la AEPD dedicado a Innovación y Tecnología, que incluye entre otros, un apartado de herramientas para las pymes, emprendedores y desarrolladores, guías técnicas y compilación de las entradas de blog de la AEPD con carácter técnico.
- Se ha creado un microsite para la lucha contra la violencia de género.
- Se ha incrementado el contenido técnico del blog de la AEPD con las siguientes publicaciones:
 - Brechas de seguridad: protégete ante la pérdida o robo de un dispositivo portátil.
 - Ingeniería de la Privacidad.
 - Brechas de seguridad de datos personales: qué son y cómo actuar.
 - Brechas de seguridad: protégete ante el ransomware.
 - Cómo construir una internet más segura.
 - ¿El año comienza con un juguete conectado en casa?.

- Se ha participado en la elaboración de numerosas cuñas de radio sobre temas tecnológicos y protección de datos.
- La UEET, como el resto de las unidades de la Agencia, participa activamente en los encuentros para DPD's que se coordinan desde el RGPD, en particular, dentro del proyecto T4Data se ha participado en siete acciones de divulgación y en numerosas participaciones en otros foros.
- En cuanto a formación interna, la UEET ha impartido:
 - El curso de Análisis de Riesgos y Evaluación de Impacto de la Privacidad al personal de la AEPD.
 - El curso de Introducción a la Criptografía.
- Otras de las acciones formativas en las que participa la UEET son la formación para DPD's de las Administraciones públicas en colaboración con el INAP y el máster de protección de datos en el ámbito del convenio entre AEPD y la UNED que inició su andadura en enero de 2019 en el que participan y codirigen miembros de esta Unidad.
- La UEET ha participado en la organización de la 11ª Sesión Abierta con un cambio completo de formato incluyendo una sesión de carácter tecnológico.
- Se ha participado en la propuesta del proyecto APPRENTICE para la formación de excelencia de expertos en protección de datos dentro del campo de la ingeniería en el conjunto de acciones Marie Sklodowska Curie – H2020.
- Se han firmado cartas de colaboración con entidades para el acceso a proyectos europeos, como con IMDEA-Networks y con la Fundación Éticas.
- Se ha participado en las jornadas formativas para Start-ups de la incubadora Lanzadera.
- Se ha participación en las jornadas de salidas profesionales de la Universidad Nebrija.

- Se creó en la convocatoria de premios AEPD 2019 la nueva categoría de emprendimiento en protección de datos personales “ÁNGELA RUIZ ROBLES”.

Desde la UEET se viene dando soporte al canal INFORMA con relación a las consultas de los responsables de índole técnica, en general consultas relacionadas con aspectos sobre evaluaciones de impacto, análisis de riesgos, medidas de seguridad, tecnologías, tratamientos biométricos, notificaciones de brechas, etc.

De forma general, la UEET asiste a diversos grupos de trabajo con relación a proyectos e iniciativas técnicas y sobre tecnologías disruptivas que tienen impacto en protección de datos sobre temas de Big Data, Blockchain, Inteligencia Artificial, etc.

Finalmente, en este ámbito, hay que destacar la presencia de la AEPD por primera vez en la edición de este año de la Summer Summit, que es el encuentro anual más importante en España de emprendedores y encubadoras de nuevas empresas.

7) Acciones internacionales.

En relación con la participación en iniciativas internacionales de carácter tecnológico en protección de datos, se han realizado las siguientes actividades:

2018

- Participación en la elaboración del dictamen 1/2015 del Grupo de Trabajo del artículo 29 sobre la privacidad y la protección de datos en relación con la utilización de aviones no tripulados.

2019

- Participación en el Subgrupo de Tecnología del Comité Europeo de Protección de Datos participando como co-revisores en las guías sobre notificación de brechas de seguridad, blockchain y privacidad por defecto y desde el diseño, así como presentación en el mismo de las acciones realizadas a nivel nacional.

- Se ha aprobado por el Comité Europeo de Protección de Datos la lista española de tratamientos obligados a realizar una EIPD de acuerdo al artículo 35.4 del RGPD.
- Se ha aprobado por el Comité Europeo de Protección de Datos la lista española de tratamientos exentos de acuerdo al artículo 35.5.
- Como se ha señalado anteriormente, se ha iniciado una acción de colaboración con la Universidad de las Naciones Unidas en el campo de blockchain y con el Supervisor Europeo de Protección de Datos en temas tecnológicos.
- El microsite de Innovación y Tecnología ha incorporado su documentación en inglés y ha creado una página completamente en inglés.

8) Certificación.

Aunque actualmente la competencia sobre acciones de certificación no corresponde a la UEET, hasta el primer semestre de 2019 se han estado realizando en dicha Unidad, hasta que han pasado a formar parte de la Subdirección General de Registro. Hasta entonces, las acciones realizadas fueron:

2017

- Elaboración y puesta en marcha del Esquema de Certificación para Delegados de Protección de Datos.
- Participación en el CEPD en materia de certificación de servicios cloud y criterios generales sobre certificación y acreditación.

2018

- La AEPD y ENAC han realizado auditorías conjuntas en dichas entidades, en un total de doce.
- Se ha desarrollado un banco de preguntas que permite generar los exámenes para la certificación de DPD que se encuentra en continua adaptación con el

objetivo de homogeneizar el grado de complejidad de las pruebas para la certificación de DPD.

2019

- Se continuó el proceso de realización de auditorías y de gestión del banco de preguntas hasta que se hizo el traspaso de competencia.

9) Otras acciones.

En cuanto a la obligación de asesorar a la Dirección de la AEPD, así como a sus distintas unidades, sobre los temas tecnológicos que tienen relevancia en la protección de datos, desde su creación la UEET participa de forma regular en las reuniones, actividades e iniciativas que, para la toma de decisiones, revisión técnica de guías e informes, asesoramiento a entidades que solicitan consejo a la AEPD y elaboración de criterios, se realizan de forma general en la AEPD.

Así, se pueden destacar las siguientes actividades:

2018

- Actividades de asesoramiento: entorno financiero, Fintech, asociación de desaparecidos, asociación de víctimas de violencia de género.

2019

- Participación en la Red de Coordinación para la Seguridad en Procesos Electorales.
- Participación en la comisión seguimiento del convenio en el CGPJ.
- Reuniones de criterios a nivel de Consejo de Dirección.

✓ Guías, herramientas y materiales para facilitar el cumplimiento del RGPD por los responsables, en especial las pymes y las administraciones públicas.

Ya desde sus inicios, nada más ponerse en marcha el plan, a principios de 2016, ya se aprobaron, las primeras Guías para intentar facilitar la adaptación a los responsables del nuevo marco legal europeo que estaba a punto de aprobarse. Así, se aprobaron los primeros meses del plan la Guía para el responsable de tratamiento de datos personales, las Directrices para la elaboración de contratos entre responsables y

encargados de tratamiento, y la Guía para el cumplimiento del deber de informar, esta última en colaboración con las Autoridades autonómicas.

A partir de ahí, la producción de materiales y recursos, con medios propios de la Agencia, ha sido muy numerosa, tanto la dirigida a los responsables privados como a los públicos. En concreto, podemos enumerar como más destacados los siguientes:

- Guía práctica de Análisis de Riesgos para el tratamiento de datos personales.
- Guía práctica de Evaluación de Impacto en la Protección de Datos Personales.
- Guía para la gestión y notificación de Brechas de Seguridad.
- Listado de Cumplimiento Normativo.
- Herramienta “FACILITA_RGPD” de ayuda para empresas que realicen un tratamiento de datos personales de escaso riesgo para el cumplimiento del RGPD.
- Herramienta “GESTIONA_RGPD” para la realización del análisis de riesgos y la evaluación de impacto para la protección de datos.
- Guía de privacidad desde el diseño.
- Guía de Blockchain (en desarrollo).
- Guía de protección de datos en la Administración Digital (en desarrollo).
- Guía de tratamientos de datos en el ámbito laboral (en desarrollo).
- Orientaciones y garantías en los procedimientos de anonimización de datos personales.
- Guía sobre el uso de las cookies.
- La K-anonimidad como medida de la privacidad.
- Guía para clientes que contraten servicios de Cloud Computing.
- Orientaciones para prestadores de servicios de Cloud Computing.
- Listas de tipos de tratamientos de datos que requieren EIPD (art 35.4).
- Lista orientativa de tipos de tratamientos de datos que no requieren una evaluación de impacto relativa a la protección de datos (art 35.5).
- Orientaciones en protección de datos para operadores de drones.
- Herramienta de análisis de riesgos para Administraciones Públicas.
- Herramienta de evaluación de impacto en protección de datos (EIPD) para Administraciones Públicas.
- Infografía sobre adaptación del RGPD a las Administraciones Públicas.
- Modelo de informe de Evaluación de Impacto en la Protección de Datos para Administraciones Públicas.
- Orientaciones para la aplicación provisional de la disposición adicional séptima de la LOPDGDD.

- ❑ Orientaciones sobre el tratamiento de los datos personales por los partidos políticos en los procesos electorales.
- ❑ Orientaciones sobre el tratamiento de los datos personales en la actividad de las organizaciones sindicales.

La relación detallada de las distintas herramientas, guías, recursos y materiales producidos por la Agencia en este ámbito durante los cuatro años del Plan, se contiene en el Anexo al presente informe, con los correspondientes links a la Web de la Agencia para poder conocer el alcance concreto de cada uno de ellos.

De todas ellas, sin duda, la más destacable ha sido la herramienta “FACILITA_RGPD” (<https://www.aepd.es/herramientas/facilita.html>), no sólo por su amplia repercusión y aceptación por parte de sus principales beneficiarios, las pymes que realizan tratamientos de bajo riesgo (a continuación se expondrán las cifras), sino también por lo que ha supuesto como ejemplo de buena práctica de referencia a nivel europeo y mundial por parte de una Autoridad de Control a la hora de facilitar el cumplimiento por los responsables de sus obligaciones legales en materia de protección de datos. Así lo han reconocido otras instancias nacionales e internacionales al premiar a la AEPD por dicha práctica. Por ejemplo, el accésit concedido en la XII edición de los ‘Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública’, en su modalidad del ‘Premio Ciudadanía’, que otorga el Ministerio de Política Territorial y Función Pública a las organizaciones que se hayan distinguido por la excelencia de su rendimiento global, la innovación en la gestión de la información, el conocimiento y las tecnologías, la calidad e impacto de sus iniciativas y el desarrollo de productos o servicios innovadores en el ámbito de la AGE. Asimismo, el pasado mes de octubre, la 46ª Conferencia Internacional de Autoridades de Protección de Datos y de Privacidad, celebrada en Tirana, concedió a la Agencia Española por dicha herramienta uno de los Premios Globales de Privacidad y Protección de Datos 2019, concretamente en la modalidad de “accountability”, así como el Premio Global que se otorga al conjunto de las categorías.

Para conocer las cifras sobre la utilización de la presente herramienta, se adjunta el presente cuadro con su evolución desde su puesta en marcha:

EN CASTELLANO

AÑOS	ABIERTO	FINALIZADO	DESCARTADO	TOTAL
2017	12.951	6177	9.602	28.730
2018	323.457	142.216	118.247	583.920
2019	95.182	42.579	33.586	171.347
TOTAL	431.590	190.972	161.435	783.997

EN INGLÉS

AÑOS	ABIERTO	FINALIZADO	DESCARTADO	TOTAL
2017	133	22	120	275
2018	1.916	272	523	2.711
2019	1.104	90	155	1.349
TOTAL	3.153	384	798	4.335

Datos a 5 de noviembre.

- ✓ **Acciones de difusión del RPD para responsables públicos y privados, profesionales de la privacidad y sus asociaciones, y Delegados de Protección de Datos.**

Con vistas a promover la mayor difusión posible de las novedades que incorporaba el Reglamento en los distintos sectores económicos y profesionales, así como en el ámbito de las diferentes Administraciones Públicas, se diseñó por parte de la Agencia un completo programa de información y de formación en el RGPD destinado a los colectivos, grupos de interés y organizaciones, públicas y privadas, que se consideraron más directamente “afectadas” con la plena entrada en vigor de la nueva norma europea, con especial atención a las PYMEs y a las entidades locales de menor tamaño.

Esta iniciativa se ha llevado a cabo en estrecha colaboración con las organizaciones y asociaciones más representativas de cada ámbito de actuación, a través de distintos protocolos de colaboración suscritos a tal fin. Así, en el ámbito empresarial, con la CEOE y CEPYME; en el profesional, con la Unión Profesional y ASCOM, y en el sector público, estatal, autonómico o local, en colaboración con el INAP, la CNMC, las respectivas Administraciones Autonómicas, la FEMP y las Diputaciones Provinciales.

➤ **Plan de difusión del RGPD para empresas.**

En esta iniciativa, hay que insertar las siguientes actuaciones:

▪ **Jornadas informativas en colaboración con CEPYME y CEOE.**

Al amparo del protocolo de colaboración suscrito por la AEPD con ambas organizaciones empresariales, se ha completado este año el programa de sesiones informativas con las asociaciones empresariales en las correspondientes Comunidades Autónomas que, organizadas por la Agencia y las correspondientes federaciones territoriales de CEOE y CEPYME, se iniciaron durante el segundo semestre del pasado año, al amparo del Protocolo suscrito con CEOE y CEPYME.

Dichas sesiones han tratado sobre el impacto del RGPD en la empresa, y especialmente se han centrado en la presentación de 'Facilita RGPD, la herramienta de la Agencia con la que empresas y profesionales pueden constatar que los datos que tratan pueden considerarse de bajo riesgo y obtener los documentos mínimos indispensables para facilitar el cumplimiento del Reglamento. En particular, se han llevado a cabo las siguientes sesiones durante 2018:

- 24 de enero. Confederación Empresarial de la Comunidad Valenciana.
- 13 de febrero. Federación Asturiana de Empresarios (FADE).
- 20 de febrero. Federación de Empresarios de La Rioja (FER) y Confederación Regional Empresarial Extremeña (CREEX).
- 15 de marzo. Confederación de Empresarios de Navarra.
- 24 de abril. Confederación de Asociaciones Empresariales de Baleares y Federación de Empresarios de la Pequeña y Mediana Empresa de Cataluña (FEPIME Cataluña).
- 16 de mayo. CEPYME Aragón.
- 18 de mayo. Confederación de Empresarios de Melilla (CEME).

De otra parte, se han realizado otras numerosas actividades en el marco de la colaboración con CEOE/CEPYME que figuran detalladas en las memorias anuales del plan estratégico.

▪ **Encuentros informativos de carácter sectorial.**

Con esta misma finalidad de establecer relaciones con las organizaciones empresariales de carácter sectorial, a fin de analizar con ellos el impacto del RGPD en sus respectivos sectores, se han mantenido en la sede de la Agencia diferentes encuentros con las principales organizaciones y asociaciones en los sectores que se

han considerado estratégicos. Estas reuniones han contado con una importante presencia de los Delegados de Protección de Datos de las empresas presentes en ellas. En concreto, participaron los siguientes sectores:

2018

- Grandes superficies de distribución y consumo.
- Turismo.
- Energía, a través de las empresas asociadas en UNESA.
- Publicidad.
- Gas y Petróleo.

2019

- Telecomunicaciones. Se convocó a AUTOCONTROL, DIGITALES, MOVISTAR, VODAFONE, ORANGE ESPAGNE, S.A.U. y XFERA MÓVILES, S.A.U.
 - Gran consumo y Comercio Electrónico. Se convocó a: AECOC (Asociación de Fabricantes y Distribuidores); ANGED (Asociación Nacional de Grandes Empresas de Distribución); ASEDAS (Asociación Española de Distribuidores de Autoservicio y Supermercados); ACES (Asociación de Cadenas Españolas de Supermercados); CEC (Confederación Española de Comercio); ADIGITAL (Asociación Española de Economía Digital); Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social; Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, y Red.es.
 - Enseñanza (pública y privada), siendo convocados el Ministerio de Educación, las Consejerías de Educación de las CCAA; DPD de las Administraciones educativas que constan en el Registro de DPD de la AEPD; las Asociación de Centros Autónomos de Enseñanza Privada (ACADE); la Unión de Cooperativas de Enseñanza de Trabajo Asociado de Madrid; Federación Española de Escuelas Católicas (FERE-CECA), Confederación Española de Centros de Enseñanza (CECE), Unión Española de Cooperativas de Enseñanza (UECOE).
 - Salud (sector público y privado). Se convocó al Mº de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, Instituto Nacional de Gestión Sanitaria (INGESA), Consejerías de Sanidad de las CCAA, Direcciones Generales de Salud/Sanidad de las CCAA, DPD de las administraciones sanitarias que constan declarados en el Registro de la AEPD, Alianza de la Sanidad Privada Española (ASPE); Asociación Nacional de Actividades Médicas y Odontológicas de la Sanidad Privada (AMOSP); Asociación Nacional para la Promoción de la Excelencia en las Actividades Sanitarias Privadas (ANEASP); Associació Catalana d'Entitats de Salut (ACES); Unión Catalana de Hospitales (UCH), y la Asociación Nacional Empresarial de la Industria Farmacéutica (FARMAINDUSTRIA).
 - Energía (eléctrica y gas). Se convocó a AELĒC (Asociación de Empresas de Energía Eléctrica); AOP (Asociación Española de Operadores de Productos Petrolíferos), y SEDIGAS (Asociación Española del Gas).
 - Seguros. Participaron las compañías que integran UNESPA.
 - Entidades Financieras. Se convocó a la AEB (Asociación Española de Banca) y a la CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorros).
-

▪ **Otras actuaciones de difusión del RGPD en el ámbito empresarial.**

Junto a las referidas actuaciones, se han promovido un gran número de ellas con una diversidad de sectores y colectivos que se detallan en las respectivas Memorias anuales del Plan. Entre ellas, se pueden destacar la Sesión informativa organizada con la Cámara de Comercio de España y la Jornada celebrada en la Escuela de Organización Industrial (EOI).

➤ **Plan de difusión del RGPD para el sector público.**

A lo largo de 2018 se desarrolló un intenso programa de visitas organizadas por la AEPD en colaboración con los institutos y escuelas autonómicas de formación y de Administración pública, para informar sobre el impacto del RGPD en las Administraciones Públicas. Dicho programa, que ya se inició el segundo semestre de 2017, se pudo completar en 2018 con la visita a todas las Comunidades Autónomas.

También en 2018 y 2019, en colaboración con el INAP y con COSITAL, en lo relativo a los secretarios e interventores locales, se ha celebrado un amplio programa de sesiones informativas sobre el RGPD para empleados, y especialmente para aquellos que han sido designados a partir del 25 de mayo de 2018 Delegados de Protección de Datos de las diferentes Administraciones Públicas, estatal, autonómica y local.

Especial atención merece la línea de colaboración promovida por la Agencia en relación con las entidades locales de menor tamaño. Esta colaboración se ha canalizado a través de las Diputaciones Provinciales, de las Comunidades Autónomas uniprovinciales y de la Fundación Democracia y Gobierno Local. Se ha traducido principalmente en la celebración de múltiples sesiones informativas, la mayor parte de ellas en los respectivos ámbitos territoriales, impartidas por directivos y empleados de la AEPD.

Hay que destacar asimismo la actividad informativa desplegado por la Agencia, en colaboración con la CRUE, en relación con los Delegados de Protección de Datos de las Universidades, que presentan una problemática específica respecto a otros ámbitos públicos. En esa medida, la Agencia ha tratado de dar una respuesta a las cuestiones que le han sido planteadas por este colectivo. En concreto, se han celebrado durante 2019 sendas sesiones informativas con los DPD de Universidades el pasado 20 de febrero en Córdoba, y, más recientemente, el 19 de septiembre, en la I Jornada de Delegados de Protección de Datos de Universidades que tuvo lugar en Sevilla. En dicho marco

tuvo lugar la presentación de la Guía de buenas prácticas en transparencia y protección de datos, que ha elaborado la CRUE y que ha contado con la colaboración de la AEPD.

Finalmente, esta labor de difusión se ha proyectado hacia otros ámbitos del sector público, como la Fiscalía General del Estado.

➤ **Programa de formación en el RGPD para empleados públicos y Delegados de Protección de Datos de las diferentes Administraciones Públicas.**

En el marco de la programación general del INAP, se viene desarrollando durante 2018 y 2019 un ambicioso programa de formación en el RGPD para empleados de todos los grupos (A1, A2, C1 y C2) y de las diferentes Administraciones Públicas, preferentemente de la AGE y de las Administraciones Autonómicas.

Una parte de esa programación está orientada a dar una formación general online para que los empleados adquieran unos conocimientos básicos sobre el RGPD, y la otra centrada en la formación, más especializada, de aquellos empleados que han sido designados Delegados de Protección de Datos en sus respectivas Administraciones (AGE y CCAA). Este segundo tipo de formación se imparte de forma semipresencial, con una primera parte online y a continuación otra presencial en las instalaciones del INAP. Las cifras de ambos programas de formación se recogen en el siguiente cuadro:

		Número de alumnos				
Año	Tipo de curso	AGE +Universidades +Otros órganos	CCAA	Admón. Local	Total	% superaron acción formativa
2018	DPD on-line	245	82	52	379	81,53
2018	DPD semipresencial	37	26	1	64	95,31
2019	DPD on-line	127	46	69	242	74,38
2019	DPD semipresencial	34	24	10	68	97,36
2019	Otros empleados públicos on-line	580	17	12	609	75

Hay que destacar aquí también el programa específico de cursos de formación sobre el RGPD (de aproximadamente una semana de duración) que durante 2018 y 2019 están siendo impartidos por la AEPD entre los empleados de los distintos Ministerios, de modo que la formación en el RGPD ha pasado a formar parte de los programas de formación general de los distintos Ministerios.

Por último, circunscrito al ámbito local, y preferentemente destinado a los empleados que han sido designados DPD en las respectivas entidades locales -provinciales, municipales e insulares-, se está terminando de completar un ambicioso programa europeo -T4DATA- en el que participa la AEPD, junto con otras autoridades europeas de protección de datos.

El desarrollo del citado programa consta de dos partes. Una primera, presencial, de carácter informativo, que se ha desarrollado por la Agencia en colaboración con la Fundación Democracia y Gobierno Local, el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía y la Comunidad de Madrid. En estas sesiones han participado un total de 1.153 empleados locales. En concreto, dichas sesiones informativas se han celebrado en las siguientes fechas y lugares:

En colaboración con la Fundación Democracia y Gobierno Local:

- 12/03/2019→ Diputación de Badajoz
- 13/03/2019→ Diputación de Sevilla
- 03/04/2019→ Diputación de Cáceres
- 11/04/2019→ Diputación de Lugo
- 29/04/2019→ Diputación de Jaén

En colaboración con el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía:

- 27/03/2019→ Málaga
- 28/03/2019→ Sevilla

En colaboración con la Comunidad de Madrid:

- 11/04/2019→ Jornada para los DPD de la Administración Local de la Comunidad de Madrid

Y la otra parte del programa, se canaliza a través de un MOOC de formación para Delegados de Protección de Datos de Administraciones Públicas que la AEPD ha diseñado en colaboración con la Asociación Española de Calidad (AEC), por el que se ofrece un curso online masivo y gratuito a través de la plataforma del INAP de formación sobre protección de datos dirigido a empleados públicos de las Administraciones autonómicas, locales, universitarias e institucionales que sean DPD de las AAPP y a las personas de sus equipos, así como a aquellas que aspiren a serlo o que entre sus funciones y tareas el tratamiento de datos personales tenga una especial incidencia. comenzó el 23 de septiembre y concluirá al final del año con la entrega de un certificado para aquellos que lo hayan superado. El objetivo último es que hayan recibido esta formación un total de 10.000 empleados.

➤ **Plan de difusión sobre el RGPD para los profesionales de la privacidad y sus asociaciones, y los colegios profesionales.**

Otra de las líneas de trabajo de la Agencia a la hora de difundir el RGPD entre los sectores y colectivos más directamente afectados, ha sido la desplegada en relación con los profesionales de la privacidad, sus organizaciones profesionales y colegiales. Se ha tenido un especial cuidado en diseñar y desarrollar un intenso programa de colaboración con el colectivo profesional, destacando los protocolos de colaboración suscritos en 2018 con la Unión Profesional, entidad que reúne a los Consejos Generales y Superiores y Colegios profesionales de ámbito nacional, y con la

Asociación Española de Compliance (ASCOM), especialmente para impulsar la figura del Delegado de Protección de Datos y ofrecer recursos que faciliten a las empresas el cumplimiento de las obligaciones que les impone el RGPD.

En este sentido, hay que destacar el ciclo de cuatro Talleres sectoriales informativos desarrollados a lo largo de 2018 dirigidos a los profesionales colegiados y a los DPD de los Consejos y Colegios profesionales, con el fin de abordar las dudas que pueda suscitar la aplicación del RGPD. Esta colaboración ha continuado durante 2019, mediante la celebración de Talleres y sesiones informativas para los diferentes consejos y colegios profesionales.

Asimismo, en el caso de ASCOM, además de difundir entre sus asociados, a través de sus canales de comunicación, las herramientas que la AEPD ponga a su disposición, en especial FACILITA_RGPD, para promover su conocimiento por parte de los profesionales y la adaptación de las empresas al nuevo marco normativo, el objetivo último de dicha colaboración está centrado en impulsar el desarrollo de una política propia de “compliance” basada en los principios de la ética y la integridad pública. Esta política está centrada especialmente en la figura del DPD como modelo de referencia y de acompañamiento al sector privado y a los profesionales a la hora de facilitar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del nuevo Reglamento europeo. Una adecuada política de cumplimiento en el ámbito público conlleva, en primer término, llevar a cabo una evaluación de los riesgos en cuanto a la integridad en cada una de las entidades, a fin de poder detectar las carencias en materia de control y poder establecer mecanismos eficaces de supervisión y control de calidad del sistema de gestión de riesgos. Y supone también realizar una evaluación del sistema de recursos humanos de la entidad, mediante el establecimiento de procesos adecuados de selección, formación y evaluación del capital humano.

✓ **El Canal INFORMA_RGPD.**

El Plan Estratégico recoge dentro del eje de actuación relativo a “Una Agencia cercana a los responsables y a los profesionales de la privacidad” la relación con los sujetos obligados que tiene entre sus objetivos el de contribuir a resolver las dudas que genera el cumplimiento de la normativa de protección de datos.

Con motivo de la aplicación del RGPD, el 1 de marzo se puso en marcha el canal INFORMA_RGPD para ayudar a resolver aquellas cuestiones, dudas o incertidumbre que puedan derivarse de su cumplimiento.

Desde su puesta en funcionamiento y hasta el 30 de octubre de 2019, ha recibido un total de 5.329 consultas por parte de responsables. Profesionales de la privacidad y Delegados de Protección de Datos.

✓ **El Esquema AEPD/ENAC de Certificación de Delegados de Protección de Datos.**

En esta misma línea de trabajo de la Agencia en relación con los profesionales de la privacidad, y en especial con el apoyo a la figura del Delegado de Protección de Datos, como pieza clave para la adecuada y plena implantación del RGPD tanto en el sector privado como público, e 13 de julio de 2017 tuvo lugar la presentación pública del Esquema de certificación de Delegados de Protección de Datos aprobado por la AEPD, en colaboración con la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), convirtiéndose la AEPD en la primera Autoridad europea de Protección de datos que elabora un marco de referencia para esta figura.

En la elaboración y posterior seguimiento de este Esquema se ha contado con el asesoramiento de un Comité Técnico de Expertos formado por 23 miembros, entre los que se encuentran representantes de sectores y asociaciones profesionales, empresariales, universidades y Administraciones Públicas. Asimismo, han formado parte del mismo las Autoridades catalana y vasca de Protección de Datos.

El RGPD establece una serie de “medidas de responsabilidad activa” por parte de aquellos que tratan datos para salvaguardar el derecho fundamental de los ciudadanos. Entre estas medidas se incluye la designación obligatoria de un Delegado de Protección de Datos (DPD) en el caso de autoridades y organismos públicos, entidades que realicen una observación habitual y sistemática de las personas a gran escala, y entidades que tengan entre sus actividades principales el tratamiento, también a gran escala, de datos sensibles. El DPD constituye así uno de los elementos clave de la adaptación al RGPD y un garante del cumplimiento de la normativa de protección de datos en las organizaciones.

La AEPD ha optado por promover un sistema de certificación de DPD con el objetivo de ofrecer seguridad y fiabilidad tanto a los profesionales de la privacidad como a las empresas y entidades que van a incorporar esta figura a sus organizaciones, ofreciendo un mecanismo que permite certificar que los DPD reúnen la cualificación profesional y los conocimientos requeridos. Las certificaciones serán otorgadas por entidades certificadoras debidamente acreditadas por ENAC, siguiendo criterios de acreditación y certificación elaborados por la AEPD en colaboración con los sectores afectados.

La certificación no es la única vía para ser DPD y en ningún caso será obligatorio utilizar un determinado esquema, si bien la AEPD ha considerado necesario ofrecer un punto de referencia al mercado sobre los contenidos y elementos de un mecanismo de certificación que pueda servir como garantía para acreditar la cualificación y capacidad profesional de los candidatos a DPD.

El Esquema se estructura en tres partes: la AEPD como propietaria y responsable del esquema, ENAC como encargada de los requisitos que deben cumplir los certificadores y, finalmente, las propias Entidades de certificación. La Agencia considera que esta división es un factor de calidad para el proceso de certificación, ya que las tres entidades distintas con funciones independientes establecen una relación de confianza y mutua responsabilidad.

La creación de este Esquema es el punto de partida en un proceso de mejora continua y revisión constante que será necesario realimentar tras su puesta en marcha con la experiencia práctica del acreditador y certificador. A este respecto, la Agencia y ENAC han suscrito un convenio de colaboración para coordinar sus actuaciones en el marco de sus respectivas actividades y competencias.

Tanto en el desarrollo del esquema por la AEPD como en los procesos que las entidades de certificación seguirán para evaluar las competencias del DPD se han seguido los criterios de la norma internacional ISO/IEC 17024:2012. El respaldo y la supervisión constante de ENAC garantizará el reconocimiento global de estas certificaciones, que es posible gracias a los Acuerdos Multilaterales de Reconocimiento (MLA) que ENAC tiene suscritos en el International Accreditation Forum (IAF) y a la colaboración con la organización europea de acreditadores (European Accreditation) con el fin de seguir impulsando una infraestructura de acreditación que aporte confianza en cualquier lugar del mundo.

Transcurridos casi dos años y medio desde su puesta en marcha, el balance no puede ser más positivo, habiéndose acreditado hasta la fecha ante ENAC un total de siete Entidades de Certificación.

La documentación completa del Esquema está disponible en la sección creada específicamente en la web de la AEPD <https://www.aepd.es/reglamento/cumplimiento/delegado-de-proteccion-de-datos/certificacion-delegado-de-proteccion-de-datos.html>.

3) EJE SUPERVISIÓN. El Plan Estratégico como instrumento para afrontar en las mejores condiciones la adaptación de la Agencia al nuevo modelo de supervisión del Reglamento General de Protección de Datos.

El Reglamento contempla un nuevo modelo de supervisión, que busca superar la tradicional respuesta reactiva mediante la imposición de sanciones económicas ante las denuncias de los afectados. Este nuevo modelo recoge así de forma equilibrada un amplio abanico de medidas correctoras de posibles incumplimientos de la norma tales como la advertencia, un apercibimiento aplicable con gran flexibilidad, ordenar una actuación específica en un plazo determinado o imponer una limitación temporal o definitiva del tratamiento de los datos.

De acuerdo con ello, ya desde el mismo momento de la aprobación de la norma europea, la AEPD diseñó una estrategia orientada directamente a la concienciación y apoyo activo a los sectores público y privado, entendiendo que la adecuada protección de los datos personales pasa necesariamente porque todas las entidades públicas y privadas dispongan de herramientas y procedimientos adaptados a la nueva normativa, con especial atención a los más afectados, las pymes, que constituyen el 99% del tejido empresarial español, y los municipios de menos de 20.000 habitantes, que suponen el 90% de las entidades locales, poniendo a su disposición herramientas y orientaciones que les permitan cumplir con la nueva legislación de la forma más rápida y eficaz posible.

En este proceso la AEPD ha querido en todo momento abrirse a la participación de todos los actores que pudieran aportar sus conocimientos y experiencia, buscando siempre la colaboración con asociaciones, organizaciones y entidades representativas en cada sector, entendiendo que el trabajo conjunto y la implicación desde el primer

momento es la mejor forma de lograr los objetivos perseguidos en un tema tan complejo y sensible como es la protección de los datos de las personas.

Pero, junto a ello, hay que referirse también a otro aspecto no menos relevante, como ha sido el reto que ha supuesto la adaptación de la propia AEPD al Reglamento europeo en lo que se refiere a su modo de funcionamiento y de gestión interna, además de los requerimientos propios como sujeto obligado.

✓ **Simplificación de la organización y de los procedimientos de actuación.**

Para hacer frente a los retos que planteaba el RGPD en las mejores condiciones posibles, el Plan Estratégico, en su Eje 5, fijaba los siguientes objetivos:

- 1) Acometer un profundo proceso de simplificación y mejora de la gestión, especialmente a través de la simplificación de los procedimientos y de la reducción de los plazos de tramitación.
- 2) Realizar una evaluación del desempeño y productividad por objetivos del personal de la AEPD.
- 3) Llevar a cabo un intenso programa de digitalización de la Agencia, con un conjunto amplio de medidas que se contienen en el plan, orientadas todas ellas fundamentalmente a la simplificación de la gestión interna y a la mejora de la comunicación con los ciudadanos y los responsables.

Para poner en marcha estas medidas, y conocer con detalle cuál era el punto de partida, se realizó en 2106, a petición de la propia Agencia, una auditoría por parte de la Inspección General de Servicios de la AGE, centrada específicamente en los modos de gestión de la Subdirección General de Inspección de Datos, que aglutina una parte significativa de los procedimientos y de los recursos materiales y personales de la Agencia.

La Auditoría detectó una serie de problemas en cuanto a los modos de funcionamiento y a los tiempos medios de tramitación de los expedientes, debido en gran parte a la enorme carga de trabajo que soportaba en ese momento la Subdirección, provocada por el crecimiento constante de las denuncias y tutelas y una plantilla congelada

desde 2008, proponiendo un conjunto de recomendaciones para la mejora de dicha situación, que se pueden sintetizar en los siguientes términos:

NUEVOS OBJETIVOS
(Plan Estratégico y RGPD)



ADAPTACIÓN DE LA AGENCIA A LOS NUEVOS OBJETIVOS
(Nuevo Estatuto de la Agencia)



NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN/NUEVOS PROCEDIMIENTOS
El actual cumplió su papel. Nueva etapa



INSTRUCCIONES DE LA DIRECCIÓN
(DIRECCIÓN POR OBJETIVOS)

A raíz de las conclusiones de dicha auditoría, y con vistas a la aplicación del RGPD, se adoptaron por la Dirección de la Agencia un conjunto de decisiones encaminadas a mejorar la estructura y el modo de funcionamiento interno de la Subdirección General de Inspección de Datos, que pasan a detallarse a continuación:

- Área de Admisión. La recepción, clasificación e inadmisión de reclamaciones.

Las reclamaciones pueden llegar mediante la presentación en un registro público (Registro General ordinario o Sede Electrónica), o ante otra Autoridad de control europea. En este caso, se reciben a través del sistema IMI. También en el caso de las brechas de seguridad, pueden abrirse actuaciones, en su caso, a la vista del informe emitido sobre la brecha comunicada. Y, asimismo, si los datos se conocen por otros medios (prensa, p.ej.), las actuaciones previas se inician por acuerdo de inicio de actuaciones de investigación.

En un primer momento, el Área de Admisión analiza si la reclamación reúne los requisitos para ser admitida a trámite, o si, por el contrario, debe inadmitirse. En concreto, se analiza:

- Si reúne los requisitos básicos, es decir: si versa sobre protección de datos o guarda relación con otro tipo de competencia, si está suficientemente fundamentada, y si aporta indicios racionales de la infracción.
- Si el responsable o su Delegado de Protección de Datos -en caso de haber designado uno-, conocían la incidencia y si se habían pronunciado sobre ella.
- Si se ha recurrido a algún mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos.
- El alcance territorial de la reclamación, para determinar si debe ser tramitada por la AEPD, o bien por otra autoridad de control de otro de los Estados de la UE. Esta decisión se adopta en función de varios criterios:
 - En qué Estado tiene la sede o establecimiento principal el responsable del tratamiento de datos objeto de la reclamación.
 - En qué Estado vive el afectado (o los afectados, o la mayor parte de ellos).
 - En qué autoridad de control se ha presentado la reclamación.

Si en la reclamación falta algún dato necesario, se requiere al interesado que subsane la solicitud, conforme a la legislación general de procedimiento administrativo.

Si los motivos de inadmisión se aprecian con notoriedad, la reclamación se inadmite de plano, dando pie de recurso. Plazo máximo: 3 meses.

- Área de Traslados. La relación inicial con los responsables/DPDs y con las autoridades europeas.

Si se considera que la reclamación tiene alcance transfronterizo, el Área de Traslados:

- Graba o bien una solicitud “tipo art. 56” en IMI para que se determine cuál deba ser la LSA, o bien un “case register”, cuando se considera que la AEPD es la LSA, para que otras autoridades puedan manifestarse como CSA.
- Va vigilando la respuesta de los terceros Estados que puedan verse concernidos. Se responden las peticiones de información de otras autoridades (pueden pedir aclaraciones, traducción de determinados documentos, etc).
- Si otra autoridad asume el rol de líder (lo indica en IMI), se emite el acuerdo de archivo provisional de la reclamación presentada en España, en el que se informa al reclamante de que la autoridad del tercer país proseguirá el curso que corresponda.

- Si la autoridad que se considera que debería liderar el caso, no asume tal condición, la AEPD debe continuar tramitando la reclamación, según el art. 56.5 RGPD. El resultado posiblemente sea una inadmisión por falta de competencia, pero habrá que ver las circunstancias concretas del caso.

Plazo límite: 3 meses. Si, transcurrido este plazo, no se produjera dicha notificación, se entenderá que *prosigue la tramitación* de la reclamación.

Con carácter general, los plazos de admisión a trámite y de tramitación quedan automáticamente suspendidos cuando debe recabarse información o consulta a un órgano de la UE o a otra autoridad europea de control, por el tiempo que medie entre la solicitud y la notificación del pronunciamiento a la AEPD.

Si no tiene carácter transfronterizo, y el reclamante no había planteado el problema ante el responsable (o su DPD), o sí lo planteó, pero éste no respondió, o sí respondió, pero la respuesta no satisfizo al reclamante, se traslada la reclamación al responsable (a la atención del DPD, en caso de haber designado uno). En el traslado se le requiere que en el plazo de un mes respondan al reclamante e informen a la AEPD de cuál ha sido la respuesta dada, causas que originaron el problema, e información adicional que se pueda precisar referente al caso.

- Cuando se recibe el informe del responsable o su DPD, se valora para decidir si se admite o inadmite a trámite la reclamación. Plazo máximo: 3 meses. Si, transcurrido este plazo, no se produjera dicha notificación, se entenderá que *prosigue la tramitación* de la reclamación.
- Si se estima que la respuesta es adecuada (la reclamación ha sido atendida por el responsable), se inadmite la reclamación. Para motivar con solidez la inadmisión se explicitan las actuaciones realizadas (traslados, respuesta del responsable, etc). En la resolución se indica además que se inadmite la concreta reclamación presentada, “sin perjuicio de que la Agencia, aplicando los poderes de investigación y correctivos que ostenta, pueda llevar a cabo posteriores actuaciones relativas al tratamiento de datos referido en la reclamación.”
- Si se estima que la respuesta no es adecuada o que hay indicios de infracción:
 - o Si el caso se refiere única y exclusivamente a la falta de atención de una solicitud de ejercicio de derechos (arts.15-22 RGPD), se dictará acuerdo de admisión a trámite. El procedimiento (TD) tendrá una duración máxima de 6 meses.

- Si de la reclamación se deducen indicios de infracción, se dictará acuerdo de admisión a trámite e inicio de actuaciones de investigación. Las actuaciones tendrán una duración máxima de 12 meses.

Con la notificación de la inadmisión, admisión e inicio de actuaciones, o archivo provisional, concluye la gestión del Área de Traslados. A continuación, las actuaciones las asume el Área de gestión de reclamaciones, o el Área de auditorías.

- *Área de Auditorías. Los análisis en profundidad y los estudios sectoriales.*

El Área de Auditorías estudiará aquellos casos en que, incluso aunque se haya inadmitido la reclamación concreta (o un cúmulo de ellas), se advierten indicios de que hay problemas “de fondo” en el tratamiento. También dirigirá los Planes de auditoría, según la denominación de la LOPDGDD.

De su análisis resultará, dependiendo de si se han encontrado, o no, indicios de vulneración de la normativa, bien una serie de recomendaciones o medidas orientadas a implantar buenas prácticas en las organizaciones, bien el criterio de que debe incoarse un procedimiento sancionador.

- *Área de Gestión de Reclamaciones. La tramitación de las reclamaciones hasta el fin de su ciclo administrativo.*

Esta área se responsabilizará de continuar el curso de las reclamaciones admitidas a trámite y de las archivadas provisionalmente. También gestionará las reclamaciones por infracción de la LSSI/LGT.

- Procedimientos transfronterizos.

En el caso de los procedimientos transfronterizos en los que la AEPD no sea la Autoridad de control principal, pero sí tiene condición de interesada puede presentar a la autoridad principal un proyecto de decisión (arts. 56.4 y 60.3 RGPD).

Independientemente de que la AEPD se considere o no interesada en un caso que lidera otra autoridad, si la reclamación se presentó en España, debe informar al reclamante lo que le traslade la autoridad líder acerca del curso y resultado de la reclamación (art. 60.7 RGPD).

En un supuesto transfronterizo, cuando la autoridad de control principal establece medidas al responsable, éste tiene que comunicarle qué está haciendo o cómo ha cumplido. Y la autoridad principal a su vez debe informar de ello a las autoridades interesadas (art. 60.10 RGPD).

- Procedimientos de alcance local.

En el caso de las reclamaciones de alcance local, si se había abierto un acuerdo de admisión a trámite+inicio de actuaciones de investigación, las actuaciones concluirán

con una resolución de archivo (en caso de que no se hayan encontrado pruebas de la comisión de una infracción atribuibles a un responsable), o con una resolución de acuerdo de inicio de un procedimiento sancionador.

Si se dispone de indicios racionales de la comisión de una infracción, se acordará iniciar un procedimiento sancionador. Este procedimiento se tramitará en un máximo de 9 meses, y concluirá con una resolución en la que se determinará la imposición de alguna (o varias, simultáneamente) de las sanciones establecidas en el art. 58.2 RGPD (apercibimiento, multa, limitación temporal o definitiva del tratamiento, orden de suspensión de flujos de datos hacia un destinatario en un tercer país, orden de atender la solicitud de ejercicio del derecho de un interesado, entre otras).

Si además de la multa, se impone alguna otra sanción, el abono de la multa no implicará el cierre del expediente, ya que también deberá comprobarse la ejecución de la medida impuesta.

Finalmente, corresponde a este Área la gestión de los recursos en vía administrativa.

- *Área de Seguimiento y Calidad. Los servicios transversales y la coordinación con otras unidades de la Agencia.*

Este Área presta soporte horizontal a las restantes áreas de la SGID, participa en procesos que gestionan otras unidades de la Agencia y coordina la intervención de la SGID en actuaciones comunes. Entre sus funciones se encuentran:

- Coordinación de la aplicación del sistema IMI en la SGID.
- Análisis de los procedimientos y de los sistemas técnicos para introducir mejoras tendentes a la simplificación y a la implantación de la Administración Digital. Elaboración de modelos de documentos (plantillas orientadas a la normalización y a la automatización de los procedimientos).
- Dirección del “pool” de personal administrativo que presta servicio a toda la Subdirección. Descripción y normalización de los tipos de tareas administrativas, y control de las mismas.
- Elaboración de las resoluciones de terminación de los procedimientos sancionadores en caso de que se produzca un “pronto pago”.
- Soporte informático “en primera línea” para los usuarios de la SGID. Apoyo técnico para la plataforma IMI y para SIGRID. Apoyo en las cuestiones de notificación electrónica, traslados, etc.
- Interlocución con el Área de Informática para que se implementen las modificaciones técnicas necesarias: SIGRID, intranet, firma electrónica, etc.
- Punto de contacto, dentro de la SGID, para las cuestiones relativas al archivo de la documentación (en coordinación con la Secretaría General).
- Respuesta a quejas, sugerencias y requerimientos de juzgados y tribunales.
- Elaboración de informes, planes y otros materiales (coordinación de documentación para el PACO, recopilación para Memoria Anual, entre otros).

- Elaboración de guías y manuales generales y específicos (incorporación de personal a la Agencia, uso del portafirmas, resoluciones pronto pago, etc).
- Gestión de los recursos contencioso-administrativos: 1) preparar copia del expediente y remisión a la Audiencia Nacional, 2) emplazar a los demandados.

La aplicación de todas estas medidas han supuesto que, en los últimos tres años se haya producido una reducción importante de la bolsa de expedientes pendientes que, “estructuralmente”, venía acumulando la Agencia desde sus primeros años de funcionamiento, y, por otro lado, una reducción significativa de los plazos medios de tramitación de los expedientes, que indudablemente ha repercutido directamente en esa reducción, a la que ha contribuido también de forma significativa la progresiva implantación de los procedimientos de la Administración Electrónica.

La evolución de estas cifras, así como la relación de las medidas adoptadas, se detallan en las correspondientes memorias anuales del Plan Estratégico.

✓ **Nuevos mecanismos de carácter preventivo para la resolución de las reclamaciones de los ciudadanos.**

La otra estrategia que ha seguido la Agencia no sólo para reducir la cifra de expedientes pendientes de tramitación, sino también, y sobre todo, para satisfacer mejor y de forma más rápida las pretensiones de los ciudadanos, y, en esa medida, ofrecer a éstos una mayor protección de sus derechos, ha sido la implantación de procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos en ámbitos de fuerte impacto ciudadano por su gran volumen de reclamaciones, como son la contratación irregular (en especial, por la suplantación de identidad) en los servicios de telecomunicaciones y la publicidad no deseada, o a través del papel atribuido por la nueva Ley Orgánica 3/2018 a los Delegados de Protección de Datos para conocer previamente las reclamaciones planteadas ante la Agencia, a efectos de buscar una solución amistosa de las mismas posibilitando con ello que la Agencia pueda dedicarse a otros ámbitos más propios de su nueva posición tras el reglamento europeo.

▪ **Procedimiento extrajudicial para la resolución de conflictos sobre reclamaciones en materia de telecomunicaciones y publicidad no deseada. Protocolo con AUTOCONTROL.**

A partir de 1 de enero de 2018, se puso en marcha el nuevo sistema voluntario de mediación que ha desarrollado la AEPD en colaboración con la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL). A este

procedimiento se han adherido las operadoras de telecomunicaciones integrantes de los principales Grupos que operan en España (ORANGE, TELEFONICA, VODAFONE y MÁSMÓVIL).

La justificación de este nuevo sistema hay que buscarla en el propio Reglamento europeo, entre cuyos requerimientos contempla la obligación de que las Autoridades competentes promuevan la elaboración de códigos de conducta que aseguren la correcta aplicación de la normativa de protección de datos. Entre los objetivos de los códigos de conducta está expresamente la posibilidad de articular procedimientos extrajudiciales y otros procesos de resolución de conflictos que permitan resolver las reclamaciones de los ciudadanos ante quienes tratan sus datos (art. 40.2, k RGPD).

El sistema, gestionado por AUTOCONTROL, está dirigido a resolver ágilmente, a través de la mediación, reclamaciones relativas a protección de datos, tales como la recepción de publicidad no deseada, la suplantación de identidad o el tratamiento de datos para la recepción de facturas después de haber solicitado la baja del servicio, entre otras, siempre que los hechos hayan ocurrido en los 12 meses anteriores a la fecha de reclamación.

Esta iniciativa, voluntaria para los ciudadanos, funciona de forma independiente a las reclamaciones que los ciudadanos pueden seguir interponiendo ante la AEPD si consideran que se han vulnerado sus derechos.

Esta mediación se realiza online por AUTOCONTROL, actuando como tercero independiente, con el objetivo de que las dos partes -usuario y operadora- alcancen un acuerdo de forma rápida y sencilla, sin tener que recurrir, si así lo decide el usuario, a un procedimiento administrativo o judicial.

La mediación puede ser solicitada por personas físicas que hubieran interpuesto previamente una reclamación contra una de las empresas adheridas al Protocolo, sin que hubieran recibido contestación o hayan recibido una respuesta no satisfactoria.

Para solicitar esta mediación sólo es necesario rellenar un formulario, fácil e intuitivo, disponible en la web de AUTOCONTROL (www.autocontrol.es/servicios/mediacion). Una vez iniciado el proceso, que es gratuito, la mediación se llevará a cabo en un plazo máximo de un mes, que excepcionalmente podría prorrogarse hasta un máximo de tres meses en determinados supuestos. En la página web donde se accede al servicio, AUTOCONTROL facilita información sobre la documentación que los usuarios deben

aportar para solicitar la apertura del proceso de mediación, poniendo a disposición también varios teléfonos para las dudas que puedan surgir.

El balance de estos casi dos años de funcionamiento del sistema ha sido el siguiente:

DATOS TOTALES	TOTAL
SOLICITUDES RECIBIDAS	531
MEDIACIONES SUSTANCIADAS	267
SOLICITUDES PENDIENTES DE TRAMITACIÓN	3
SOLICITUDES ARCHIVADAS	261
CONSULTAS RECIBIDAS (*)	2.266

Datos a 18 de noviembre.

(*) El motivo principal es conocer el funcionamiento del sistema para, después, solicitar la mediación.

MOTIVOS PRINCIPALES DE SOLICITUD DE MEDIACIÓN	TOTAL %
RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES COMERCIALES NO DESEADAS	38%
RECEPCIÓN DE FACTURA INCORRECTA TRAS BAJA	23%
NO ATENCIÓN DE LOS DERECHOS ARCO/RGPD	15%
SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD	12%
FICHEROS DE MOROSIDAD (DEUDA INCIERTA O INEXISTENTE)	7%
INCLUSIÓN EN FICHERO DE MOROSIDAD PESE A RECLAMACIÓN	2%
CESIÓN DE DEUDA	2%
GUÍA DE ABONADOS	1%

RESULTADO DE LA MEDIACIÓN	TOTAL %
ACUERDO	74%
NO ACUERDO	16%
EN TRAMITACIÓN	10%

SOLICITUDES ARCHIVADAS	TOTAL
SOLICITUDES ARCHIVADAS POR FALTA DE DOCUMENTACIÓN	56%%
SOLICITUDES ARCHIVADAS POR CUESTIONES AJENAS A LA PD	27%
SOLICITUDES ARCHIVADAS POR DESISTIMIENTO EXPRESO	12%

▪ **Sistemas de exclusión publicitaria. La Lista Robinson.**

Otra de las vías utilizadas para reforzar las actuaciones preventivas en esta materia, ha sido la potenciación de los sistemas de exclusión publicitaria, y, en particular, el único existente hasta la fecha en España, el de la llamada Lista Robinson, creado y gestionado por la Asociación Española de Economía Digital (ADIGITAL), para proteger los datos personales de los ciudadanos y facilitar a las empresas el cumplimiento de la normativa de protección de datos.

La LOPDGDD (art. 23) ha regulado estos sistemas, en los términos siguientes:

- 1) *Será lícito el tratamiento de datos personales que tenga por objeto evitar el envío de comunicaciones comerciales a quienes hubiesen manifestado su negativa u oposición a recibirlas.*

A tal efecto, podrán crearse sistemas de información, generales o sectoriales, en los que solo se incluirán los datos imprescindibles para identificar a los afectados. Estos sistemas también podrán incluir servicios de preferencia, mediante los cuales los afectados limiten la recepción de comunicaciones comerciales a las procedentes de determinadas empresas.

- 2) *Las entidades responsables de los sistemas de exclusión publicitaria comunicarán a la autoridad de control competente su creación, su carácter general o sectorial, así como el modo en que los afectados pueden incorporarse a los mismos y, en su caso, hacer valer sus preferencias.*

La autoridad de control competente hará pública en su sede electrónica una relación de los sistemas de esta naturaleza que le fueran comunicados, incorporando la información mencionada en el párrafo anterior. A tal efecto, la autoridad de control competente a la que se haya comunicado la creación del sistema lo pondrá en conocimiento de las restantes autoridades de control para su publicación por todas ellas.

- 3) *Cuando un afectado manifieste a un responsable su deseo de que sus datos no sean tratados para la remisión de comunicaciones comerciales, este deberá informarle de los sistemas de exclusión publicitaria existentes, pudiendo remitirse a la información publicada por la autoridad de control competente.*
- 4) *Quienes pretendan realizar comunicaciones de mercadotecnia directa, deberán previamente consultar los sistemas de exclusión publicitaria que pudieran afectar a su actuación, excluyendo del tratamiento los datos de los afectados que hubieran*

manifestado su oposición o negativa al mismo. A estos efectos, para considerar cumplida la obligación anterior será suficiente la consulta de los sistemas de exclusión incluidos en la relación publicada por la autoridad de control competente.

No será necesario realizar la consulta a la que se refiere el párrafo anterior cuando el afectado hubiera prestado, conforme a lo dispuesto en esta ley orgánica, su consentimiento para recibir la comunicación a quien pretenda realizarla”.

La Lista Robinson debe ser consultada por quienes vayan a realizar una campaña publicitaria para excluir de la misma a las personas inscritas. Sin embargo, pese a que uno se haya inscrito en la Lista Robinson, los responsables pueden remitir publicidad de sus productos o servicios si se es cliente o si se les ha dado el consentimiento.

La inscripción de los datos en la Lista Robinson puede ser una buena solución para evitar la llamada publicidad no deseada procedente de las que no se sea cliente. Al inscribirse en la Lista Robinson se puede elegir el medio o canal de comunicación a través del cual no se desea recibir publicidad (correo postal, llamadas telefónicas, correo electrónico u otro medio).

Con fecha del pasado 8 de abril, se presentaron una serie de novedades de la “Lista Robinson” para promover su mayor utilización por usuarios y empresas.

La Lista Robinson, que ya cuenta con más de 1.000.000 de usuarios registrados, de ellos la mitad en el último año y medio, nació en 1993 como una herramienta de autorregulación que permitía a los usuarios oponerse al envío de publicidad por correo postal. En 2009, evolucionó para incluir nuevas opciones de oposición a recibir publicidad por teléfono (llamadas, email y SMS). La actualización que comenzó en 2018 para adaptarla a la nueva normativa de protección de datos ha resultado en una nueva plataforma online multidispositivo que garantiza la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanente del Servicio.

Con dicha actualización se introduce una nueva funcionalidad: la posibilidad de que los ciudadanos limiten la recepción de publicidad de forma gratuita no solo por canales (teléfono, SMS, email o postal), como ya ocurría, sino también por sectores publicitarios. A esto se une un nuevo servicio de gestión de reclamaciones de los usuarios.

En lo que se refiere a las empresas, los cambios tienen que ver con el sistema de consulta de la Lista Robinson. A través de una nueva API, esta se vuelve más sencilla y eficaz, algo que beneficia sobre todo a las pymes y micropymes. Además, el proceso de cifrado y pseudonimización de datos mejorado la hace más segura.

Se han introducido, pues, nuevas soluciones pensando especialmente en las pymes, que son las que suelen tener menos recursos y encontrar más dificultades para ajustarse a la normativa. Se ha desarrollado una herramienta que les permite tratar y normalizar los datos de los clientes a los que quieren dirigir sus comunicaciones publicitarias para agilizar la consulta de la Lista Robinson”. De este modo, el Servicio de Lista Robinson indica fácil y rápidamente a quién puede y no puede enviar su publicidad sin tener que realizar costosos desarrollos externos o inversiones económicas. De hecho, el servicio no tiene coste para pymes y autónomos hasta 30.000 registros consultados al año.

Para más información sobre la Lista Robinson y su inscripción: <https://www.listarobinson.es/>.

▪ **El procedimiento ante el DPD (arts. 38 RGPD y 37 LOPDGDD 3/2015).**

La aplicación del RGPD ha motivado la introducción de cambios en los procesos internos de gestión, que afectan fundamentalmente a la primera etapa de la vida de una reclamación. Es particularmente relevante la obligatoriedad de emplear el sistema IMI en los casos que tienen alcance transfronterizo.

Por otra parte, el RGPD hace hincapié en que la protección de datos sea una pieza angular en el diseño de los procesos de las organizaciones. Por tanto, es evidente que nuestro objeto de análisis se concibe como un elemento transversal, que afecta a la formación del personal, a los sistemas informáticos y documentales, a la política de marketing, etc.

Es competencia de la AEPD velar por la protección de datos en sentido amplio. Y esta supervisión “a gran dimensión” difícilmente podrá llevarse a cabo si se circunscribe el trabajo a las reclamaciones o incidencias concretas que han afectado a una persona en particular. Por ello, se han introducido algunos cambios en los procedimientos de actuación de la AEPD para orientar la dinámica de trabajo en esa dirección.

En concreto, por lo que se refiere a las reclamaciones que se presentan ante la Agencia, cabe señalar que en un primer momento el Área de Admisión analiza si la reclamación reúne los requisitos para ser admitida a trámite, o si por el contrario debe inadmitirse (art. 9 RDL). Se analiza:

- Si reúne los requisitos básicos (art. 9.2. RDL 5/2018). Es decir: si versa sobre protección de datos o guarda relación con otro tipo de competencia, si está suficientemente fundamentada, y si aporta indicios racionales de la infracción.
- Si el responsable del tratamiento o su DPD -en caso de haber designado uno-, conocían la incidencia y si se habían pronunciado sobre ella.
- Si se ha recurrido a alguno de los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflicto.
- El alcance territorial de la reclamación, para determinar si debe ser tramitada por la AEPD, o bien por otra autoridad de control de otro de los Estados de la UE (art. 10 RDL). Esta decisión se adopta en función de varios criterios:
 - En qué Estado tiene la sede o establecimiento principal el responsable del tratamiento de datos objeto de la reclamación.
 - En qué Estado vive el afectado (o afectados, o la mayor parte de ellos)
 - En qué autoridad de control se ha presentado la reclamación

Si en la reclamación falta algún dato necesario, se requiere al interesado que subsane la solicitud, conforme a la legislación general de procedimiento administrativo.

Si los motivos de inadmisión se aprecian con notoriedad, la reclamación se inadmite, dando pie de recurso. Plazo máximo: 3 meses.

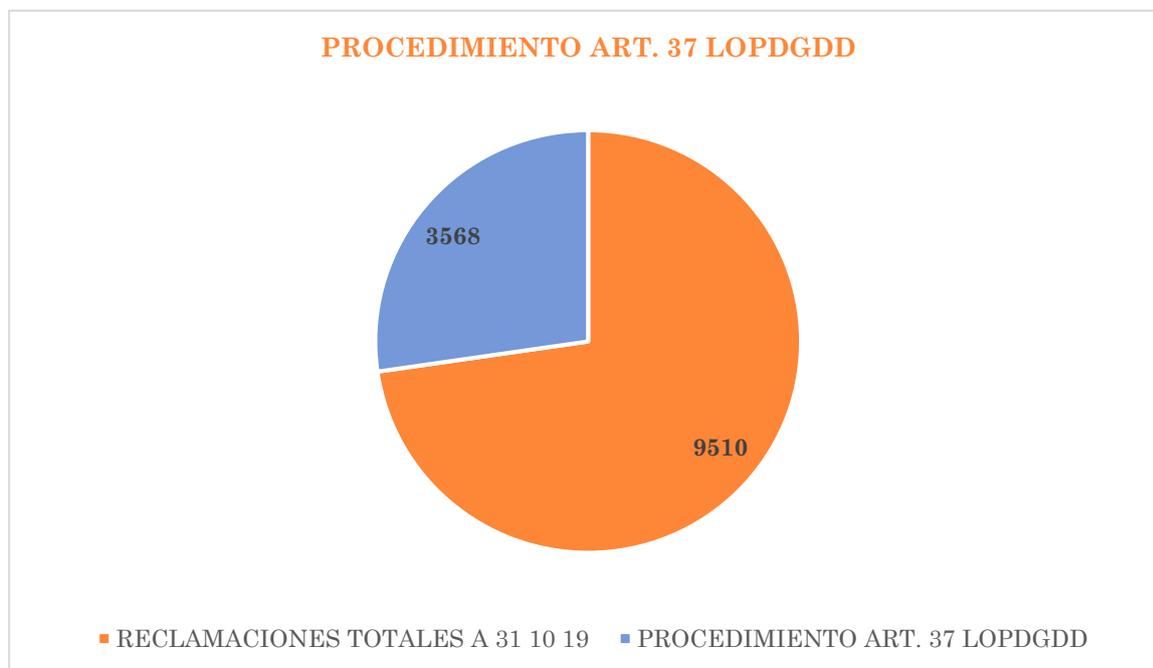
En este punto termina el estudio preliminar de la reclamación, y pasa al Área de Traslados. Si la reclamación tiene alcance transfronterizo, se tramita bajo el llamado procedimiento de “ventanilla única”.

Si no tiene carácter transfronterizo, y el reclamante no había planteado el problema ante el responsable del tratamiento (o su DPD), o sí que lo planteó, pero el responsable/DPD no respondió, o bien sí respondió, pero la respuesta no satisfizo al reclamante, se traslada la reclamación al responsable (a la atención del DPD, en caso de haber designado uno). En el traslado se le requiere que en el plazo de un mes respondan al reclamante e informen a la AEPD de cuál ha sido la respuesta dada, causas que originaron el problema, e información adicional que se pueda precisar

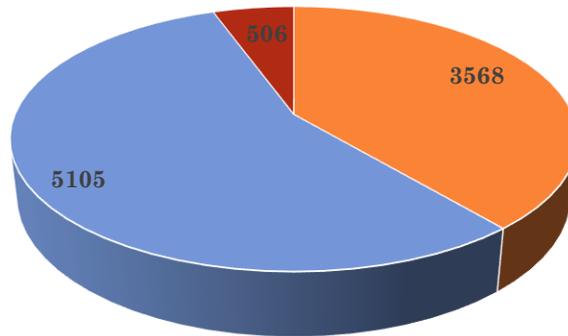
referente al caso. Cuando se recibe el informe del responsable o su DPD, el Área de Traslados la valora para decidir si se admite o inadmite a trámite la reclamación.

Si se estima que la respuesta es adecuada (la reclamación ha sido atendida por el responsable), se inadmite la reclamación. Para motivar con solidez la inadmisión se explicitan las actuaciones realizadas (traslados, respuesta del responsable, etc). Plazo máximo: 3 meses. En la resolución se indica además que se inadmite la reclamación presentada, “sin perjuicio de que la Agencia, aplicando los poderes de investigación y correctivos que ostenta, pueda llevar a cabo posteriores actuaciones relativas al tratamiento de datos referido en la reclamación”. Si, transcurrido este plazo, no se produjera dicha notificación, se entenderá que prosigue la tramitación de la reclamación. Con la notificación de la inadmisión, admisión e inicio de actuaciones, o archivo provisional, concluye la gestión del Área de Traslados. A continuación, entra en acción el Área de Gestión de Reclamaciones, o el Área de Auditorías de la Subdirección General de Inspección de Datos.

Por lo que se refiere a los datos de utilización de este nuevo tipo de procedimiento, desde el 1 de enero hasta el 31 de octubre del presente año, se han tramitado por esta vía un total de 3.568 reclamaciones de las 9.510 recibidas hasta esa fecha en la Agencia.



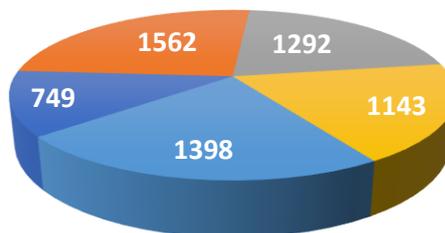
POR TIPOS DE DECISIÓN



- RECLAMACIONES TRAMITADAS POR ART. 37 LOPDGDD
- RECLAMACIONES INADMITIDAS A TRÁMITE
- RECLAMACIONES EN ESTUDIO Y PROPUESTAS

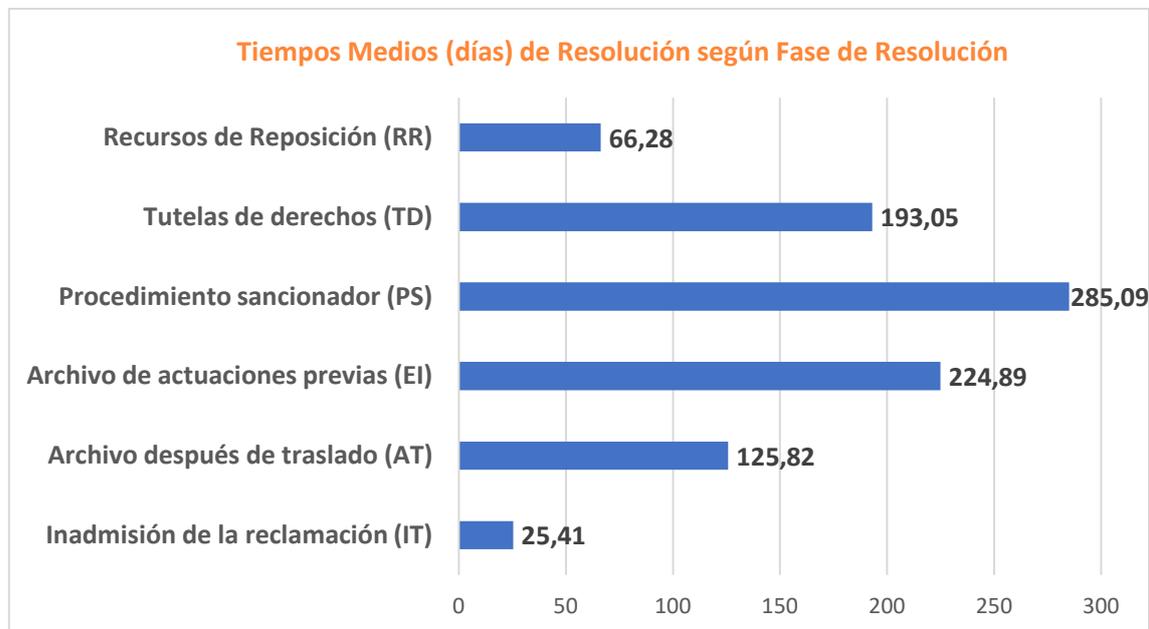
Por lo que se refiere al resultado final de los procedimientos tramitados por esta vía en este mismo periodo, se han cerrado 749 reclamaciones con resultado de archivo; 1562 fueron finalmente resueltas por el responsable o el encargado, y 1292 se han admitido a trámite. Asimismo, hay que reseñar las reclamaciones a otras autoridades europeas, autonómicas o a cuerpos policiales, que sumadas alcanzan los 1398 casos.

FASE TRASLADO - RECLAMACIONES



- ARCHIVO
- ADMISIÓN A TRÁMITE
- OTROS
- RESUELTAS POR EL RESPONSABLE
- EN ESTUDIO/PENDIENTE RESPUESTA

Si nos centramos en los tiempos medios de tramitación en días, los archivos de resoluciones tras un traslado han tardado una media de 125,82 días desde la reclamación hasta la resolución que pone fin al procedimiento.



4) EJE INTERNACIONAL. La proyección europea e iberoamericana de la Agencia. El Comité Europeo de Protección de Datos (EDPB) y la Red Iberoamericana de Protección de Datos (RIPD).

- **La proyección europea.**

Durante los cuatros años de vigencia del Plan Estratégico, la colaboración de la AEPD con las iniciativas europeas en este ámbito ha sido muy intensa, en un contexto marcado, lógicamente, por la adopción primero y la entrada en aplicación después del Reglamento General de Protección de Datos.

Ya durante el dilatado proceso que se siguió para la aprobación del Reglamento, la Agencia Española desempeñó un destacado papel, asesorando al Gobierno español desde su posición de órgano independiente y especializado en materia de protección de datos

Posteriormente, la Agencia participó también en los trabajos preparatorios de la Ley Orgánica cuyo aniversario conmemoramos hoy, integrándose primero en la ponencia

que preparó el borrador de Anteproyecto dentro de la Comisión General de Codificación y asesorando al Gobierno en la posterior tramitación administrativa.

Al mismo tiempo, y siguiendo con la línea ya seguida con el hoy desaparecido Grupo del Artículo 29, la Agencia participa de forma muy activa en los trabajos del Comité Europeo de Protección de Datos creado por el RGPD.

La Agencia participa en los 13 Subgrupos de Expertos en que se estructura la actividad del Comité. Es coordinadora de dos de ellos, el denominado Subgrupo de Compliance y, junto con los colegas de la autoridad holandesa, en el Subgrupo de Enforcement. Participa igualmente en el Subgrupo encargado de redactar y actualizar las Reglas de Procedimiento del Comité.

Igualmente, la Agencia ha actuado como ponente en algunos importantes documentos adoptados por el Comité y ha presentado iniciativas dirigidas a dinamizar su actividad, como, por ejemplo, la de potenciar la colaboración entre sus miembros a través del intercambio de materiales de información y sensibilización y de herramientas para el cumplimiento.

Ello no es más que la consecuencia de la dimensión estratégica que siempre ha tenido la cooperación internacional, y ahora más si cabe con el nuevo marco europeo, hasta el punto de poder afirmarse, sin por ello caer en el auto halago, que dicha proyección constituye hoy día una de nuestras señas de identidad, de nuestra “marca”, por la que somos conocidos y respetados en los foros internacionales.

Por lo que se refiere específicamente a las novedades que trae consigo el nuevo marco regulatorio europeo, una de las más destacadas es la implantación de un nuevo modelo de supervisión que podría calificarse de “cooperativo”, ya que las autoridades estarán obligadas a cooperar no solo en el establecimiento de los criterios para su interpretación, sino en su aplicación al caso concreto cuando varias autoridades puedan verse afectadas como consecuencia de un determinado tratamiento.

Esta obligación de cooperación se regula en los complejos procedimientos de cooperación y coherencia. En este procedimiento juega un papel especialmente relevante el Comité Europeo de Protección de Datos. De lo que sido el balance de este año y medio de funcionamiento del Comité Europeo de Protección de Datos (EDPD), sus problemas y medidas de mejora, se hablará en la última mesa redonda de esta Jornada, y a ella hay que remitirse.

Desde la perspectiva estrictamente interna, en cuanto a la organización y modo de funcionamiento de la Agencia, la aplicación del RGPD puede señalarse que ha tenido, entre otras, las siguientes implicaciones:

- Por un lado, la necesidad de implementar nuevas herramientas de gestión y los canales de información entre las Autoridades europeas de protección de datos a fin de lograr una coordinación efectiva entre ellas y una mayor eficacia en sus procedimientos de actuación ordinaria. Un ejemplo de ello es la intranet creada con esa finalidad en el seno del Comité Europeo de Protección de Datos.
- Un refuerzo de la estructura organizativa en lo que se refiere al ámbito internacional de la Agencia. En particular, en el proyecto de nuevo Estatuto de la Agencia se ha previsto la creación en su estructura de una División de Relaciones Internacionales, encargada de coordinar e impulsar toda la actividad internacional de la AEPD, con especial atención a las relaciones con la Unión Europea en el marco del Comité Europeo de Protección de Datos.
- Y lo que, quizá, constituye el mayor impacto en lo que supone de cambio en el modo de funcionamiento tradicional de la Agencia, como es la cada vez mayor implicación de las distintas unidades y áreas de la Agencia en la actividad desplegada por la AEPD en el ámbito internacional, de modo que las cuestiones internacionales no se consideren como una tarea “especializada” y que corresponden en exclusiva al Departamento de Internacional, sino que lo sean del conjunto de la Agencia.

▪ **La vocación iberoamericana.**

Desde los mismos orígenes de la Agencia, su vocación iberoamericana ha sido evidente. Esa relación con Iberoamérica se ha canalizado fundamentalmente a través de la Red Iberoamericana de Protección de Datos, creada en 2003, cuya Secretaría Permanente ocupa actualmente la Agencia. Así lo reconoció el Presidente de la RIPD con ocasión de su presencia en los actos conmemorativos del 25 aniversario de la AEPD.

En particular, durante los cuatro años de vigencia del Plan Estratégico la relación con Iberoamérica ha sido intensa y constante, pudiéndose sintetizar en los siguientes ámbitos de actuación:

- Respecto a los eventos celebrados, la AEPD, como Secretaría Permanente, ha participado activamente en el diseño, organización y desarrollo de cuatro Encuentros Iberoamericanos, tres Seminarios, dos ellos dedicados a analizar y debatir sobre el impacto del nuevo marco regulatorio europeo en Iberoamérica, y dos Talleres temáticos.
- Se ha reforzado la presencia de la delegación iberoamericana en la Conferencia Internacional de Autoridades de Protección de Datos y Privacidad, coordinando sus trabajos en dicho foro, potenciando el uso del español en las actividades de la Conferencia, y promoviendo iniciativas conjuntas en aquellas cuestiones que puedan ser de interés común para los países iberoamericanos.
- Se han potenciado las acciones de capacitación y formación de empleados y directivos de las entidades integrantes de la RIPD, a través del programa Interconecta de la AECID, y desde el 1 de enero de 2019, del Master sobre el RGPD puesto en marcha por la AEPD en colaboración con la UNED para empleados públicos y profesionales de la privacidad de Iberoamérica, cuya segunda edición, en 2020, está teniendo una amplia acogida.

Ahora bien, la iniciativa más relevante de la RIPD en estos cuatro años, y donde la AEPD ha desempeñado un papel relevante, ha sido, sin duda, la aprobación en 2017 de los Estándares de Protección de Datos Personales para los Estados Iberoamericanos (más conocidos como los Estándares Iberoamericanos de Protección de Datos), que contó con el apoyo y el patrocinio de la Comisión Europea, en la medida en que los Estándares Iberoamericanos suponen un intento serio de aplicar el RGPD en Iberoamérica. que han tenido un importante impacto como instrumento regulatorio de referencia en los foros internacionales de la protección de datos. Esta iniciativa contó con el apoyo y el auspicio de la Comisión Europea, dado que los Estándares Iberoamericanos suponen un intento serio de transponer el RGPD en Iberoamérica. Así lo ha reconocido también la reciente Conferencia Internacional de Autoridades de Protección celebrada en Tirana, al apuntar en su Plan Estratégico 2020-2021 sobre la necesidad de avanzar hacia “marcos y estándares globales” que puedan fomentar la interoperabilidad, “la cual es fundamental para la cooperación regulatoria y para la promoción de altos estándares de protección de datos y privacidad. Los estándares emergentes incluyen el Reglamento General de Protección de Datos en la Unión Europea, el Convenio 108 del Consejo de Europa, los Estándares Iberoamericanos de Protección de Datos de la Red Iberoamericana de Protección de

Datos, las Reglas de Privacidad Transfronterizas de APEC y las Directrices sobre la Protección de la Privacidad y los Flujos Transfronterizos de datos de la OCDE. Existen otras herramientas que permiten las transferencias de datos, algunos ejemplos son: Reglas corporativas vinculantes, cláusulas contractuales estándar, códigos de conducta, certificación y sellos de privacidad”.

En definitiva, la vocación internacional de la Agencia, principalmente europea e iberoamericana, es una consecuencia directa de la opción estratégica que la AEPD realizó prácticamente desde sus inicios, llevándole a una posición de liderazgo que se pretende consolidar y, en la medida de lo posible, incrementar la protección efectiva del derecho de los ciudadanos europeos e iberoamericanos, así como de la cooperación y coordinación entre las Autoridades de protección de datos de estas zonas del mundo.

Todo ello, podría enmarcarse en línea de lo que dispone el artículo 50 del RGPD, según el cual. “En relación con los terceros países y las organizaciones internacionales, la Comisión y las autoridades de control tomarán medidas apropiadas para: a) crear mecanismos de cooperación internacional que faciliten la aplicación eficaz de la legislación relativa a la protección de datos personales; b) prestarse mutuamente asistencia a escala internacional en la aplicación de la legislación relativa a la protección de datos personales, en particular mediante la notificación, la remisión de reclamaciones, la asistencia en las investigaciones y el intercambio de información, a reserva de las garantías adecuadas para la protección de los datos personales y otros derechos y libertades fundamentales; c) asociar a partes interesadas en la materia a los debates y actividades destinados a reforzar la cooperación internacional en la aplicación de la legislación relativa a la protección de datos personales; d) promover el intercambio y la documentación de la legislación y las prácticas en materia de protección de datos personales, inclusive en materia de conflictos de jurisdicción con terceros países”.

5) EJE SOCIAL. Los nuevos compromisos de la Agencia. El Eje 6 del Plan Estratégico: una Agencia Socialmente Responsable. El Plan de Responsabilidad Social y la Agenda 2030.

Expuesto lo anterior, pese a que el balance de cumplimiento del Plan Estratégico durante estos años no puede ser más satisfactorio, sin embargo, nos faltaba dar un paso más, reforzando aún más, si cabe, nuestro compromiso con la sociedad, con la

ciudadanía y con las personas en relación con la privacidad y la protección de sus datos personales. Este compromiso viniendo de un organismo regulador y del ámbito público adquiere una especial responsabilidad, en lo que supone de orientar su actividad hacia fines distintos a los meramente correctores y sancionadores. Es precisamente este compromiso con determinados valores y principios de responsabilidad social lo que da sentido a la actividad de un organismo público que tiene como razón de ser la defensa y la garantía efectiva de un derecho fundamental.

Para hacer realidad este objetivo y llevar a cabo este compromiso no existe mejor marco que la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Y para ello lo primero que hicimos fue contar con la colaboración del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

El trabajo conjunto que hemos desarrollado con el Pacto Mundial de Naciones Unidas ha conseguido alinear nuestro Plan Estratégico con la Agenda 2030 y fruto de este proceso hemos incorporado un sexto Eje a nuestro Plan Estratégico, bajo el título de “Una Agencia socialmente responsable y sostenible”.

Hemos evaluado el impacto social de las 148 iniciativas del Plan Estratégico que estaban contempladas a fecha de diciembre de 2018 y cómo se relacionan con los 17 objetivos de desarrollo sostenible y las 169 metas de la Agenda 2030. En particular, hemos constatado que la Agencia impacta de manera especial en tres ODS:

- ODS 16: paz, justicia e instituciones sólidas
- ODS 12: producción y consumo responsables
- ODS 17: alianzas para lograr los objetivos

Como ejemplo, la AEPD puede influir en el ODS 16 y sus metas 16.5, 16.6, 16.7 y 16.10 que tratan temas tan relevantes como:

- Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.
- Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.
- Y por supuesto, garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.

En el ODS 12, la AEPD influye en las metas 12.6 y 12.8 que cubren temas como:

Asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible.

Y sobre todo hay que subrayar el impacto que la Agencia tiene en relación al ODS 17 por su capacidad para fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas tal y como se menciona en la meta 17 de este ODS.

Este objetivo no resulta en modo alguno extraño a esta Agencia, cuya actuación cotidiana está basada, precisamente, en la búsqueda continua de espacios de colaboración con los destinatarios de nuestras acciones: los responsables, públicos y privados, y los profesionales de la privacidad, a través de sus organizaciones, con vistas a facilitarles en lo posible el cumplimiento de sus obligaciones. Y, en sentido inverso, sin la implicación y la complicidad de estos colectivos no es posible llevar a cabo una actuación efectiva para proteger este derecho fundamental.

Resulta evidente que los planes de responsabilidad social implican necesariamente un firme compromiso de las organizaciones que acuerden implantarlos, primero con ellas mismas, en sus procesos internos, y luego con respecto a los destinatarios de sus acciones. Este es el compromiso que hemos decidido asumir.

Esto nos da una idea de cómo la gestión de la privacidad y la protección de datos impacta en aspectos tan relevantes como los que acabamos de mencionar para el desarrollo de nuestra sociedad y de nuestra economía.

Los cinco ejes que conforman nuestro Plan Estratégico ayudan a conseguir también otros objetivos y metas de la Agenda 2030, además de los tres mencionados. Por ejemplo:

En el ODS 10 -Reducción de las Desigualdades- la actividad de responsabilidad social de la Agencia influye en promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

En el ODS 5 -Igualdad de género, la Agencia influye en asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.

Estos son algunos ejemplos de cómo impactará nuestro Plan de Responsabilidad Social en la Agenda 2030.

El Marco de Actuación de la Responsabilidad Social está construido desde dentro hacia fuera, partiendo de un fuerte compromiso con el “compliance” o cumplimiento interno basado en los principios de la ética y de la integridad pública que se reflejan en el buen gobierno y en la transparencia de esta institución.

Pero, al mismo tiempo, es abierto y participativo porque ha sido compartido con todos nuestros empleados, así como con los ciudadanos y con las organizaciones a través de nuestra web, mediante el oportuno periodo de información pública, incorporando las opiniones y sugerencias recibidas durante el mismo, así como las que puedan serlo en cualquier momento a través del buzón de sugerencias abierto al efecto.

Es un documento impulsor de alianzas para combatir la violencia en internet de manera integral poniendo especial foco en los menores y en su entorno educativo, en la igualdad de género, y, en suma, en los colectivos más vulnerables para que sientan que su privacidad y sus datos personales están debidamente protegidos.

Y que, asimismo, promueve la innovación y el emprendimiento tecnológico en lo que se refiere a la privacidad y a la protección de datos.

En definitiva, con el Marco de Actuación de Responsabilidad Social de la AEPD tratamos de seguir avanzando como organismo público comprometido con las necesidades de los ciudadanos, de las empresas, de las administraciones públicas y de los profesionales de la privacidad, poniendo a su servicio un conjunto de iniciativas encaminadas a facilitar sus relaciones con esta Agencia. Estas acciones se vienen así a sumar, como eje transversal, a las que ya están contempladas en el Plan Estratégico, ampliando de esta manera nuestra capacidad de actuación y nuestras obligaciones como Autoridad independiente de supervisión y control en materia de protección de datos personales.

Para poner en práctica este Marco de Actuación, hemos aprobado el pasado mes de marzo un Plan para el período 2019-2024 en el que se han identificado un total de 103 acciones de las cuales el porcentaje mayoritario, un 70%, responden a

compromisos con la Sociedad, especialmente en temas de prevención para una protección más eficaz de las personas, de igualdad de género y de innovación y emprendimiento; un 13% son compromisos con nuestros empleados, un 10% con el respeto al medio ambiente y un 7% están relacionadas con el buen gobierno y la transparencia.

➤ **Compromiso con la sociedad.**

Nuestro compromiso con la Sociedad nace de nuestra propia razón de ser como organismo público que tiene como misión tutelar un derecho fundamental. Partiendo de esta premisa, adquirimos una responsabilidad con los ciudadanos y con los sujetos obligados al cumplimiento de la legislación de protección de datos que se plasma en nuestro Plan bajo tres líneas claves de actuación:

- La prevención para una protección más eficaz de los derechos de los ciudadanos, especialmente de los menores.
- La igualdad de género para combatir de modo especial la violencia en internet, especialmente contra las mujeres.
- La innovación y el emprendimiento en el terreno de la protección de datos para favorecer el desarrollo de la economía digital.

Este compromiso con la sociedad queremos liderarlo a través de alianzas con organizaciones públicas y privadas para apoyar los ODS ya mencionados anteriormente.

- **La prevención para una protección más eficaz de los derechos de los ciudadanos, especialmente de los menores.**

La protección de datos vive un momento determinante debido a los continuos cambios tecnológicos que impactan directamente en el ciudadano y en especial en colectivos vulnerables como los menores que nos alertan de que es necesario adoptar iniciativas que contribuyan a prevenir los riesgos de internet, especialmente en el entorno escolar.

Así, uno de nuestros objetivos prioritarios es concienciar a los menores en su entorno educativo sobre el uso responsable de internet, colaborando con las Administraciones Educativas -el Ministerio de Educación y las respectivas Consejerías autonómicas- en

la puesta a disposición de materiales sobre educación digital que ayuden en la prevención, detección y erradicación de conductas violentas en el ámbito escolar.

Más concretamente, nuestra actuación en este campo se está centrando actualmente en la puesta en práctica del mandato contenido en la Ley Orgánica 3/2018, cuyo artículo 83 OPDGDD estableció la obligación de que las Administraciones educativas incluyan en el diseño del bloque de asignaturas de libre configuración la competencia digital, así como los elementos relacionados con las situaciones de riesgo derivadas de la inadecuada utilización de las TIC, con especial atención a las situaciones de violencia en la red.

En este sentido, bajo la coordinación del Ministerio de Educación, a través del INTEF, con la aportación de muy diversos actores, públicos y privados (AEPD, INCIBE, FACEBOOK, Fundación La Mutua, etc.), se ha ultimado la elaboración de los correspondientes materiales curriculares que se van a poner a disposición de las Autoridades educativas autonómicas y de las editoriales para que puedan servir de base para el diseño de los correspondientes programas y materiales.

Estos materiales además se van a ofrecer, para su difusión, a las Autoridades iberoamericanas de Protección de datos y a los respectivos Ministerios de Educación de esos países, en concreto de México, Colombia, Perú y Uruguay, en el marco de la Red Iberoamericana de Protección de Datos y del programa EUROsociAL+ de la Unión Europea.

Otro de los aspectos en relación con los menores es la colaboración de la Agencia con la Policía Nacional en el programa ciberexpertos y en cursos sobre seguridad en centros educativos.

También existe una línea de colaboración con la Fiscalía en relación con la utilización o difusión de imágenes o información personal de menores en redes sociales que impliquen una intromisión ilegítima de sus derechos.

En otros temas relacionados con el Ministerio de Educación, la Agencia impulsará la colaboración con la AGE y las CCAA en la elaboración de los temarios de las pruebas de acceso a los cuerpos superiores y a aquéllos en que habitualmente se desempeñen funciones que impliquen el acceso a datos personales y materias relacionadas con la garantía de los derechos digitales y en particular con la protección de datos.

La colaboración con la Conferencia de Rectores de Universidades Españolas es relevante para la inclusión de contenidos en planes de estudios universitarios que habiliten para la formación del alumnado.

Asimismo, continuando con las actuaciones orientadas a la ciudadanía, otro de los objetivos de la Agencia es garantizar la privacidad en el tratamiento de los datos ideológicos por los partidos políticos en los procesos electorales.

El Marco de Actuación de la Responsabilidad Social también contempla temas de especial relevancia como el derecho al testamento digital y al tratamiento de datos de las personas fallecidas.

Por otro lado, la Agencia reforzará la colaboración con asociaciones y empresas de sectores estratégicos para dar valor al concepto de privacidad como un activo reputacional, económico y de competitividad con la aplicación del Reglamento y de la nueva Ley de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales.

La Agencia continuará con la difusión entre los ciudadanos de los sistemas de exclusión de publicidad no deseada como la lista Robinson.

- **La igualdad de género para combatir de modo especial la violencia en internet, especialmente contra las mujeres.**

Otras de las líneas de actuación claras y fundamentales donde la Agencia puede desarrollar, sin lugar a duda, un papel destacado en el campo de la responsabilidad social es la igualdad de género.

En esta área se hace fundamental trabajar de la mano de actores como el Ministerio del Interior, la Fiscalía y la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, impulsando protocolos de colaboración para el desarrollo de acciones que contribuyan a combatir esta lacra social, poniendo a disposición de las víctimas aquellos recursos y herramientas que la Agencia, como autoridad pública, tiene legalmente atribuidos, y que, movilizadas de forma urgente, pueden resultar sumamente eficaces, dado que en determinadas situaciones -como pueden ser el acceso y la divulgación sin consentimiento de información sensible, de fotografías o videos de carácter íntimo; la vigilancia y monitoreo de actividades en línea, o las conductas conocidas como “sextorsión” o el acoso sexual en línea-, los daños infligidos a la víctima son mucho mayores cuando se difunden por internet.

En este sentido, las características de las TIC han dado lugar a nuevas amenazas para la mujer víctima de violencia, derivadas, entre otras, de la velocidad con la que la información se difunde en este entorno, la posibilidad de acceder a la información gracias a los motores de búsqueda y las dificultades para su eliminación. La viralidad, perdurabilidad y falta de olvido en el entorno en línea entrañan, sin duda, nuevas situaciones de riesgo que han de afrontarse con todos los medios disponibles, desde la mayor colaboración posible entre las instituciones implicadas y, de manera especial, con los grandes prestadores de servicios en internet.

En el terreno educativo, se hace imprescindible la colaboración con el Ministerio de Educación y también con la Delegación de Gobierno para la Violencia de Género para la elaboración de materiales curriculares que ayuden a prevenir, detectar y erradicar este tipo de conductas violentas en el entorno escolar.

Pero, sin duda, una de las iniciativas de la que nos sentimos más orgullosos, por su evidente impacto social, ha sido la puesta en marcha del **Canal prioritario de la AEPD** para comunicar la difusión de contenido sensible en internet y solicitar su retirada que presentó la Vicepresidenta del Gobierno el pasado 24 de septiembre.

La AEPD ha desarrollado una iniciativa pionera que es fruto del trabajo que se ha venido realizando en el seno del Grupo de Trabajo de Violencia en Internet que se constituyó en la Agencia hace un año y medio con el fin de garantizar la colaboración efectiva de todos los actores -públicos y privados- implicados en este ámbito. En concreto se comprometió, entre otras medidas, a elaborar un protocolo de actuación a disposición de las víctimas, para que sean informadas de la posibilidad de acudir gratuitamente a la Agencia en tutela de derechos en el caso de que sea vulnerada su privacidad, comprometiéndose a dar prioridad en la gestión de este tipo de reclamaciones.

Mediante la puesta en marcha del Canal prioritario, la AEPD ha tratado de ofrecer una respuesta rápida en situaciones excepcionalmente delicadas, como aquellas que incluyen la difusión de contenido sexual o violento. El objetivo es establecer una vía en la que las reclamaciones recibidas serán analizadas de forma prioritaria, permitiendo que la Agencia, como autoridad independiente, pueda adoptar, si es preciso, medidas urgentes que limiten la difusión y el acceso de los datos personales.

No teníamos un mecanismo ágil para reclamar en ese tipo de situaciones y para ordenar su retirada a las redes sociales. Hemos tenido que diseñarlo, nos hemos reunido con mucha gente, y desde septiembre podemos presumir de que unas cuantas decenas de víctimas van a poder descansar un poco mejor y, sobre todo, de que la Red es un poco más segura para todos.

La creación del canal prioritario se enmarca así en una política integral de la organización de compromiso activo con la igualdad de género y de lucha contra cualesquiera conductas que resulten contrarias a la misma, en sus diversas formas.

En este sentido, hay que destacar otras iniciativas presentadas recientemente que persiguen esta misma finalidad de prevención y lucha contra la violencia de las mujeres en internet. Así, pueden mencionarse la siguientes:

- La creación de un espacio web de ayuda a la protección de la privacidad de las víctimas de violencia de género, con la que se trata de evitar que una mujer que esté sometida a cualquier tipo de violencia de género sea víctima del daño que supone el acoso digital.

Así, en la sección se ofrecen una serie de pautas para que pueda detectar si alguien ha podido manipular su móvil e instalar aplicaciones ocultas que permitan acceder a datos como la geolocalización del dispositivo. Además, se proporcionan consejos para proteger la privacidad en dispositivos móviles, recomendando aplicaciones y herramientas para implementar barreras de seguridad. La página también contiene indicaciones sobre qué hacer en caso de que se estén difundiendo en internet datos personales de la mujer sin su consentimiento. En ocasiones, las mujeres víctimas de violencia física también sufren la vulneración de su privacidad con la grabación y difusión de sus imágenes en internet. A este respecto, además de la posible responsabilidad penal de algunas de estas conductas, los agresores pueden incurrir también en responsabilidad administrativa por vulneración de la privacidad de la víctima, lo que podría implicar la apertura de un procedimiento sancionador por parte de la Agencia. En este sentido, junto con la información sobre cómo solicitar la retirada de contenidos directamente ante los buscadores, foros, blogs y redes sociales más populares, la Agencia recomienda utilizar el Canal prioritario de la AEPD, que permite comunicar la difusión ilícita de contenido sexual o violento y solicitar su retirada de forma urgente.

- Junto a la web de ayuda, hay que hacer también una especial mención a las Recomendaciones para la protección de datos en las políticas de prevención del acoso digital, documento con el que se busca fomentar que empresas y administraciones públicas incorporen medidas orientadas a la prevención y erradicación del acoso en el entorno digital este en los centros de trabajo.

En el ámbito laboral también se producen y reproducen formas de violencia digital, en numerosas ocasiones con conductas constitutivas de ciberacoso laboral y sexual o por razón de sexo. Estas conductas afectan a la salud física, psíquica y emocional, y combatirlas es una obligación del empleador.

Las Recomendaciones enumeran en primer término las conductas que suponen ciberacoso sexual y por razón de sexo, especialmente cuando se realizan mediante el uso de datos personales. El trabajador que realice estas conductas puede tener responsabilidad civil, penal, administrativa por infracción de protección de datos y laboral por acoso digital. Por su parte, la empresa podría incumplir la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y enfrentarse a multas de hasta 187.000 euros.

El documento también pone el foco en que el ciberacoso no sólo supone la comisión de un ilícito por parte de quien lo comete, sino también para la empresa o administración pública que, teniendo conocimiento de estos tratamientos de datos ilícitos, no actúe para erradicarlos.

Así, además de una declaración inequívoca del compromiso de la organización con la protección de datos y con la igualdad de género, la Agencia recomienda medidas orientadas a la prevención, como formación al personal, y medidas de reacción, como el deber de denunciar que tienen las organizaciones cuando sean concedoras de situaciones de ciberacoso en casos de violencia de género o el deber de poner en marcha los mecanismos de actuación previstos en sus políticas, iniciando las actuaciones disciplinarias pertinentes contra los trabajadores que hubieran llevado a cabo estas conductas.

- Asimismo, la Agencia ha creado dos nuevas categorías en sus premios anuales para reconocer y apoyar las buenas prácticas de la privacidad en internet en relación a las mujeres víctimas de la violencia de género y de iniciativas que impulsen el empoderamiento de la mujer, respectivamente.

- La propuesta que ha formulado la Agencia al Ministerio de Justicia para la reforma del artículo 197.7 del Código Penal, para ampliar el tipo penal a aquellos que difundan imágenes con contenido violento.

Todas estas medidas si bien están dirigidas especialmente a reforzar la protección a los colectivos de mujeres y menores, podrían aplicarse también respecto de otras conductas especialmente graves en relación con el racismo y la homofobia, por citar algunos casos relevantes.

Y son medidas que pueden y deben activarse no sólo por las víctimas sino también por su entorno familiar, de amistad, laboral, profesional, educativo o, en general, por cualquiera que tenga conocimiento de dichas conductas.

- **La innovación y el emprendimiento en el ámbito de la protección de datos para favorecer el desarrollo de la economía digital.**

Otra de las líneas prioritarias de nuestra política de RS es, sin duda, la apuesta por apoyar y acompañar todas aquellas iniciativas que favorezcan la innovación en lo que se refiere a la privacidad y a la protección de datos. Con el desarrollo tecnológico actual (redes sociales) y de futuro (internet de las cosas, blockchain e inteligencia artificial) la privacidad como concepto y derecho fundamental ocupa cada vez más espacio en la vida de los ciudadanos. Así lo confirma el CIS de mayo de 2018, que destaca que este tema preocupa mucho o bastante a tres de cada cuatro encuestados.

Uno de sus objetivos fundamentales es seguir muy de cerca los avances tecnológicos para actuar de manera rápida en la inclusión correcta de políticas de privacidad y de protección de datos. Este objetivo pasa necesariamente por la potenciación de la Unidad de Evaluación y Estudios Tecnológicos para poder ofrecer un alto valor añadido a los desarrollos tecnológicos en cuestiones de privacidad.

Para innovar es necesario colaborar y por ello la Agencia está siendo proactiva en la colaboración con Universidades y con actores que financian y promueven investigaciones, además de trabajar con empresas y fundaciones que favorezcan acuerdos con emprendedores y start-ups sobre aspectos que inciden muy directamente en la privacidad, como blockchain, big data o inteligencia artificial.

La ejecución de estas acciones se está llevando a cabo en unos casos con recursos propios, y en otros, en alianza con organizaciones -públicas y privadas- que sean estratégicas en sus respectivos ámbitos de actuación y con una contrastada trayectoria dentro de la RSC.

Ello está en plena sintonía con el ODS 17 de la Agenda 2030 por su capacidad para fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de tales alianzas, tal y como se menciona en la meta 17 de este ODS.

Este objetivo no resulta en modo alguno extraño a esta Agencia, cuya actuación cotidiana está basada, precisamente, en la búsqueda continua de espacios de colaboración con los destinatarios de nuestras acciones: los responsables, públicos y privados, y los profesionales de la privacidad, a través de sus organizaciones, con vistas a facilitarles en lo posible el cumplimiento de sus obligaciones. Y, en sentido inverso, sin la implicación y la complicidad de estos colectivos no es posible llevar a cabo una actuación efectiva para proteger este derecho fundamental.

Así, pueden destacarse en este sentido la presencia por primera vez de la AEPD en la edición de este año de la Summer Summit, o la colaboración que hemos iniciado con algunas instituciones punteras en este campo, como la Fundación Koplowitz.

➤ **Compromiso con la ética y la integridad pública, la transparencia y el buen gobierno. La apuesta por una política de cumplimiento.**

Otro de los objetivos prioritarios que la AEPD pretende cubrir con el Marco de Responsabilidad Social es la adopción de un conjunto de medidas que, desde la perspectiva de la ética y la integridad públicas, que son los pilares básicos de la gobernanza pública, contribuyan a fortalecer su posición institucional y a mejorar la confianza de los ciudadanos hacia nuestra institución.

En particular, este plan realiza una apuesta firme por impulsar “una adecuada política de cumplimiento normativo (“compliance”), en colaboración con las asociaciones profesionales, basada en los valores de la Transparencia, el Buen Gobierno, la integridad, la rendición de cuentas, la participación, la profesionalidad y el servicio público.

En este sentido, resulta necesario destacar la regulación contenida en el artículo 24 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, a iniciativa de la AEPD, en el que se posibilitan los sistemas de información de denuncias internas.

Asimismo, con carácter inmediato, la Agencia adquiere el compromiso de dotarse de un Código Ético y de Conducta para directivos y empleados de la AEPD, que tendrá especialmente en cuenta las obligaciones y los principios éticos que sujetan la actuación de todos los empleados públicos en virtud de los artículos 52 a 54 del Estatuto Básico del Empleado Público, así como los principios contenidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad. En él se atenderán especialmente cuestiones como los conflictos de interés, la transparencia en la contratación, la política de regalos e invitaciones a actos públicos, etc., junto con las normas de conducta para empleados y directivos de la AEPD” (iniciativa nº 76 del Plan de RS).

Con esta iniciativa, la AEPD explicita su firme voluntad de promover de forma activa una cultura de integridad pública que favorezca el desarrollo de marcos internos de gestión, así como de modos de relación con los sectores afectados por su actividad (sector privado, sector público, sociedad civil y profesionales), que sean respetuosos con los mencionados objetivos y principios.

Así, mediante el Código Ético que estamos ultimando, más allá de las exigencia normativas y legales, pretendemos estimular un modo de comportamiento que apunte hacia elevadas cotas de excelencia profesional y a consolidar una cultura de integridad pública que favorezca el desarrollo de marcos internos de gestión, así como de modos de relación con los sectores afectados por su actividad (sector privado, sector público, sociedad civil y profesionales), que sean respetuosos con los mencionados objetivos y principios.

Igualmente, en este mismo ámbito, hay que destacar el impulso de distintas medidas para fomentar la transparencia en la contratación pública.

En definitiva, con la adopción de estas medidas se persiguen los siguientes objetivos:

- 1) Construir una “infraestructura ética” en la Agencia que visualice el compromiso profesional y la vocación de servicio de todos quienes formamos parte de la misma.

- 2) Identificar y resaltar la importancia de los valores de la ética y de la integridad en el ejercicio de sus funciones por parte de los empleados de la Agencia.
- 3) Reforzar la vocación de servicio a los ciudadanos por parte de los empleados de la Agencia.
- 4) Desarrollar la profesionalización del servicio público a través de la interiorización de valores éticos y principios de buena gestión y actuación profesional.
- 5) Legitimar la posición institucional de la Agencia, reforzando la confianza de los ciudadanos en la misma.

➤ **Compromiso con los empleados.**

Centrándonos en los empleados, destacan especialmente las siguientes medidas:

- La aprobación del plan de igualdad de la Agencia, que incluye un protocolo para la prevención del acoso laboral y sexual y ayudas a empleadas víctimas de violencia de género.
- Reforzar el diálogo social con la representación del personal, haciéndoles partícipes de las acciones de responsabilidad social y promoviendo acciones de voluntariado corporativo.
- Desarrollar alianzas clave para impulsar el trabajo de las personas con discapacidad y poder adaptar los puestos de trabajo para ellas.

Pero, sin duda, entre las medidas a destacar, hay que hacer referencia a las acciones puestas en marcha para la **ampliación y mejora de la política de conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los empleados y empleadas de la Agencia, especialmente a través del refuerzo y flexibilización del programa de teletrabajo**, cuyos inicios datan de 2016 y **que ha supuesto que un 60% de la plantilla esté actualmente acogido al mismo.**

Con dicho programa, además de favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral del empleado, se pretende evolucionar la organización del trabajo en la Agencia, pasando de un modelo basado en términos de presencia en el centro de trabajo a otro basado en la identificación de unos objetivos concretos y medibles y la comprobación de su consecución, independientemente del horario invertido.

Como ventajas claras de cara a la conciliación se ha comprobado que el teletrabajo permite atender más fácilmente las necesidades familiares permitiendo, al menos dos días en semana, una ganancia de tiempo importante (al menos 2 horas) en una ciudad como Madrid, teniendo en cuenta que una gran parte de los funcionarios residen en su área metropolitana; o la realización de tareas como llevar a los niños al colegio o prestar mayor atención a mayores que requieren compañía.

Este aumento de la capacidad de conciliación de la vida laboral, personal y familiar redundando inequívocamente en una mayor satisfacción del trabajador, y, en esa medida, creemos que tiene un impacto directo en otros ámbitos, como, por ejemplo, en la retención, fidelización y atracción del talento.

Otro de los efectos esperados a través de la conciliación es una mayor motivación y productividad. Este es un elemento muy difícil de medir en términos cuantitativos, especialmente en una organización pública. Pero si se analizan los resultados sobre el dato bruto de solicitudes de entrada, se puede observar cómo los funcionarios han sido capaces de absorber un considerable incremento de un tercio adicional, a la vez que han disminuido los tiempos medios de resolución asociados al procedimiento sancionador. Estamos convencidos que, con una plantilla estable en volumen, este fenómeno no habría podido tener lugar sin una gran motivación del personal y un cambio en la organización del trabajo.

En el programa de seguimiento del teletrabajo se incluye la evaluación sistemática y periódica del programa. Así, en una reciente encuesta a los trabajadores, tanto a las que ya están acogidos al programa como a los que no, los resultados obtenidos no han podido ser más positivos, confirmando nuestra apuesta por seguir ampliando y mejorando su alcance. En concreto, las conclusiones han sido las siguientes:

- 1) En cuanto a la organización del trabajo, el teletrabajo puede generar problemas de planificación del trabajo puntuales, pero no da lugar a una persistente dificultad de planificación.
- 2) Parece que hay una tendencia a priorizar el teletrabajo sobre la formación (un 38,36% de los encuestados afirma no haber acudido nunca al centro de trabajo durante una jornada de teletrabajo para asistir a cursos).

- 3) Los no teletrabajadores no perciben que el teletrabajo afecte a sus vacaciones. El 72,41% de los no teletrabajadores consideran que el teletrabajo no afecta nunca o casi nunca a sus vacaciones (el 58,62% que no afectan nunca).
- 4) En cuanto a las cargas de trabajo, no se está produciendo una transferencia de cargas de trabajo de quienes teletrabajan a quienes no lo hacen: los teletrabajadores no notan un descenso en su nivel de actividad (el 83,56% considera que su carga de trabajo no varía en absoluto) y la mayoría de los no teletrabajadores considera que no hay un impacto sobre su carga de trabajo.
- 5) Los supervisores aprecian que teletrabajo no perjudica el desempeño de las unidades (4 consideran que no afecta sustancialmente, 6 reconocen una alta influencia positiva) y que no afecta al ritmo de trabajo más que en ocasiones puntuales.
- 6) En cuanto a una posible extensión, aún queda margen para ampliar el número de teletrabajadores, si bien parece que la AEPD está alcanzando su punto de madurez. La mayoría de los supervisores son favorables a una moderada extensión del número de teletrabajadores. En cuanto a una posible ampliación del número de días de teletrabajo, 12 supervisores (el 92%) rechazan esta opción.
- 7) En cuanto a las funciones, cuatro supervisores señalan la existencia de funciones que no son susceptibles de realización a distancia: Funciones de registro; Atención al ciudadano; Coordinación de equipos o de responsabilidad; Secretaría, y reuniones de toda el área.
- 8) Desde la óptica del clima laboral, se desprende una influencia positiva en las relaciones interpersonales y el compromiso de los teletrabajadores con la AEPD.
- 9) La valoración es globalmente positiva, si bien la valoración media de quienes que no teletrabajan es sustancialmente más baja como consecuencia de que manifiestan valoraciones muy dispersas. Los teletrabajadores puntúan el programa con un 4,79 de media (un 9,58 sobre 10); los supervisores, con un 4,15 (un 8,3 sobre 10) y los no teletrabajadores, con un 2,9 (un 5,8 sobre 10).

Entre los no teletrabajadores, el 13,8% de los no teletrabajadores valora negativamente el programa, y el 44,82% lo hacen positivamente.

10) No obstante, el 79,31% de los no teletrabajadores ve en el teletrabajo una herramienta de altamente positiva para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

➤ **Compromiso por la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático.**

En cuanto al compromiso de la Agencia con la protección del medio ambiente, hay que destacar la necesidad de seguir profundizando en las medidas internas orientadas a la promoción de políticas de reciclado, el impulso de acciones de movilidad sostenible para empleados, el uso responsable del papel y una evaluación sobre el uso eficiente de los recursos energéticos de la Agencia.

Y, como medidas externas, queremos potenciar las alianzas con organizaciones en proyectos medioambientales, y sumarnos a iniciativas, como la Comunidad #PorelClima y la Plataforma Española de Acción Climática, que agrupan a organizaciones públicas y privadas para promover la participación y la alineación de las estrategias de las entidades con las acciones gubernamentales, así como impulsar el Acuerdo de París y la evolución hacia una economía de bajas emisiones.

En este sentido, el Plan de RS realiza una apuesta clara por la adopción de acciones e iniciativas encaminadas a luchar de forma activa contra el cambio climático, bien impulsando programas de formación y de voluntariado ambiental de sus empleados, bien implantando medidas destinadas a reducir de forma significativa el impacto ambiental en todos los ámbitos (luz, agua, transporte, residuos, etc.). A estos efectos, se está evaluando la posible adopción de la huella de carbono como indicador para medir los niveles de gases de efecto invernadero emitidos por parte de la Agencia y sus empleados.

ANEXO I

Cronograma inicial del plan

ACTUACIONES PLAN ESTRATÉGICO 2015-2019	PLAZO
EJE ESTRATÉGICO 1 PREVENCIÓN PARA UNA PROTECCIÓN MÁS EFICAZ	
PROTECCIÓN DE LOS CIUDADANOS	
1. Guía general sobre los derechos de los ciudadanos	2016
2. Guía sobre configuración de las políticas de privacidad	2016
3. Guía para usuarios de internet	2016
4. Relaciones con los prestadores de servicios en internet	2015/19
5. Auditar las políticas de privacidad en la prestación de servicios en internet	2015/19
6. Relaciones con las principales empresas afectadas por la contratación irregular y la morosidad, y con los ficheros comunes de solvencia	2015/19
7. Plan de Inspección sectorial de oficio sobre control de datos en contratación telefónica y a través de internet (actualización)	2016
8. Guía para la presentación de quejas y reclamaciones en el ámbito de las telecomunicaciones	2016
9. Colaboración con otras Administraciones y con organizaciones sociales orientadas a la protección de los consumidores y usuarios y, en particular, con el Consejo de Consumidores y Usuarios	2015/19
9 bis. Guía para comprar con seguridad en internet.	2017
10. Elaboración de materiales prácticos y creación de una sección de preguntas frecuentes (FAQs) sobre contratación irregular y morosidad	2015/19
11. Espacio web sobre privacidad en los tratamientos de datos con fines de publicidad.	2017
11 bis. Guía sobre Protección de Datos en el ámbito de la publicidad. Orientaciones para anunciantes y derechos de los afectados.	2017
12. Colaboración con las entidades que promueven esquemas de autorregulación en esta materia	2015/19
13. Fomento de la protección de la privacidad de las víctimas de violencia de género y colaboración con la Fiscalía General del Estado y las unidades especializadas de la Guardia Civil y del Cuerpo Nacional de Policía, especialmente en el ámbito de internet y las nuevas tecnologías	2015/19
PROTECCIÓN DE LOS MENORES Y EDUCACIÓN	
14. Teléfono de información dirigido a centros educativos, docentes, monitores, padres y menores, así como un canal de comunicación a través de WhatsApp	2015
15. Canal activo de comunicación con otras administraciones y entidades para difundir las iniciativas que fomenten un uso responsable de las nuevas tecnologías	2015/19
16. Actuaciones de desarrollo del Plan de inspección sectorial de oficio sobre servicios cloud en el ámbito educativo	2015/16
17. Colaboración con las Administraciones educativas en materia de formación de docentes, alumnos y padres	2015/19
18. Colaboración con la Fiscalía de Menores y la Fiscal de Sala de Criminalidad Informática en la elaboración de materiales para prevenir delitos en internet, traslado de actuaciones delictivas que conozca la AEPD y participación en jornadas de formación conjuntas	2015/19

18 bis. Guía para la prevención de delitos relacionadas con el uso de la información personal en internet.	2017
19. Colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para el desarrollo de acciones formativas y de herramientas de información que garanticen una navegación segura del menor y las familias en internet	2015/19
20. Supervisión de las políticas de privacidad en redes sociales y del uso de los dispositivos móviles, especialmente por los menores de 14 años	2015/19
21. Fichas prácticas para que los menores configuren sus políticas de privacidad en las redes sociales e internet, en colaboración con el Ministerio de Educación y las Comunidades Autónomas	2016
22. Fichas didácticas dirigidas a los menores, a los padres y profesores	2015/19
23. Revisión de la web de la Agencia destinada a menores y su funcionamiento	2015
24. Guía para centros docentes	2016
25. Guía para Universidades	2016
26. Guía sobre la videovigilancia en los centros escolares	2016
27. Convocatoria de un Premio para centros escolares en el marco de los premios de protección de datos de la AEPD, y de un concurso escolar	2016
SANIDAD	
28. Plan de inspección sectorial de oficio de sanidad (actualización)	2017
29. Plan de inspección sectorial de oficio del sector sociosanitario	2017/18
30. Guía para instituciones y profesionales sanitarios	2017
31. Guía para pacientes y usuarios de la sanidad	2016
32. Herramientas específicas adaptadas al entorno sanitario	2018
ACCIONES EN RELACIÓN CON LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS	
33. Orientaciones de protección de datos en el ámbito de la reutilización de la información del sector público y de la anonimización	2016
34. Guía de protección de datos en la Administración Electrónica	2017
35. Fomento de buenas prácticas en materia de privacidad	2016/19
36. Promoción de la seguridad jurídica mediante la emisión de informes preceptivos de los proyectos normativos	2015/19
37. Colaboración con las Autoridades autonómicas de protección de datos	2015/19
38. Colaboración con el Defensor del Pueblo	2015/19
39. Colaboración con el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno	2015/19
40. Colaboración con el Consejo General del Poder Judicial	2015/19
41. Colaboración con la Fiscalía General del Estado	2015/19
42. Relaciones con la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, Red.es, Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, a través de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Oficina para la Ejecución de la Reforma de la Administración (OPERA) y Ministerio de Fomento	2015/19
43. Solicitud de participación en los trabajos del Comité de Dirección TIC y el Foro de Transformación Digital para facilitar el cumplimiento de la normativa de protección de datos	2015/19
44. Guía para empleados públicos	2017
45. Colaboración con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales	2015/19
46. Colaboración con las Universidades	2015/19

CERTIFICACIÓN, ACREDITACIÓN Y AUDITORÍA	
47. Evaluación de los modelos de certificación y acreditación del cumplimiento de la normativa de protección de datos	2016/19
48. Promoción de las auditorías de protección de datos y de seguridad	2016/19
OTRAS ACTUACIONES DE PREVENCIÓN	
49. Guía sobre cookies (actualización)	2016
50. Promoción de las evaluaciones de impacto sobre la protección de datos en los contadores inteligentes	2016/17
51. Inspecciones sectoriales de oficio	2016/19
EJE ESTRATÉGICO 2 INNOVACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS: FACTOR DE CONFIANZA Y GARANTÍA DE CALIDAD	
52. Creación de la Unidad de Evaluación y Estudios Tecnológicos (UEET)	2016
53. Becas AEPD para graduados en titulaciones tecnológicas	2016
54. Convenios con grupos de investigación tecnológica, y fomento de grupos de trabajo interdisciplinares, en colaboración con la Universidad	2017/19
55. Promover la incorporación de la materia de protección de datos en los planes de estudios universitarios de carácter técnico y científico	2016/19
56. Encuentros o seminarios con expertos de empresas o asociaciones tecnológicas relevantes	2016/19
57. Colaboración con organismos públicos encargados de la promoción de las TIC y de la ciberseguridad	2015/19
58. Elaboración de estudios sobre diversos ámbitos de la sociedad conectada (big data, internet de las cosas, device fingerprinting, smart cities, smart cars, smart homes (televisores inteligentes, contadores inteligentes...), aplicaciones móviles, drones y otras tecnologías de vigilancia inteligente, smart workplaces, seguros basados en el comportamiento, etc.)	2016/19
59. Elaboración de un estudio específico sobre el uso de estas tecnologías en el ámbito sanitario	2017
60. Estudios e iniciativas para conocer el estado de la seguridad de los dispositivos fijos y móviles y, en su caso, facilitar herramientas que ayuden a los usuarios a mejorar la privacidad de sus dispositivos, en colaboración con el INCIBE	2016/19
61. Estudio sobre la utilización de herramientas como el big data en la lucha contra las ciberamenazas, en colaboración con el INCIBE, el CCN-CERT o la Comisión de Estrategia TIC, así como con desarrolladores de soluciones de seguridad y organizaciones de promoción de la seguridad de los sistemas de información	2016/19
62. Diseño de un espacio web para desarrolladores en la página de la AEPD	2016
EJE ESTRATÉGICO 3 UNA AGENCIA COLABORADORA, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVA	
FOMENTO DE UNA CULTURA DE PROTECCIÓN DE DATOS	
63. Ampliación de los servicios de atención al público, independizando las líneas telefónicas por materias o sectores (ciudadanos, pymes, responsables, y menores, padres y docentes)	2016/19
64. Edición y difusión de materiales para que los ciudadanos conozcan sus derechos. Guías y herramientas multimedia de autoaprendizaje y ayuda	2016
65. Actualización de la Guía de videovigilancia, con contenidos específicos para colegios, gimnasios y piscinas, e infraestructuras críticas	2016
66. Evaluación de los distintos mecanismos de participación ciudadana, como buzones de sugerencias o foros, para su eventual implantación en la Agencia	2016

67. Evaluación anual de los servicios de la Agencia	2016/19
68. Actualización de la Carta de Servicios	2018
HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN	
69. Presencia de la Agencia en redes sociales	2017
70. Blog de la Agencia	2016
71. Desarrollo de aplicaciones móviles para un acceso más cómodo, flexible y estructurado a la información de la AEPD	2017
72. Atención personalizada a los medios de comunicación	2015/19
73. Ampliación de los contenidos de la Agenda institucional de la AEPD	2016/19
74. Elaboración de la Memoria anual de la Agencia conforme a los objetivos del Plan Estratégico	2016/19
75. Encuestas sobre temas de interés relacionados con la privacidad	2017
PÁGINA WEB	
76. Revisión de la estructura de la web para incorporar nuevas herramientas de información y de consulta (microsites sectoriales por temas de interés, fichas prácticas, etc.)	2016
77. Elaboración de un tesoro de protección de datos para facilitar la búsqueda de la información disponible en la web de la Agencia	2017
78. Refuerzo del canal de transparencia de la AEPD	2016/19
DIVULGACIÓN	
79. Sesión anual abierta AEPD	2016/19
80. Día Europeo de la Protección de Datos (28 de enero)	2016/19
81. Jornadas sectoriales	2016/19
82. Jornada para responsables de protección de datos de Comunidades Autónomas y Entidades Locales	2017
EJE ESTRATÉGICO 4 UNA AGENCIA CERCANA A LOS RESPONSABLES Y A LOS PROFESIONALES DE LA PRIVACIDAD	
RELACIÓN CON LOS RESPONSABLES	
83. Creación de una Unidad de Atención a los Responsables	2016
84. Sistematización de informes y resoluciones AEPD	2017
85. Materiales y herramientas prácticas sobre cumplimiento de las obligaciones de los responsables	2016/18
86. Guía del Responsable	2017
87. Guía sobre protección de datos personales en el ámbito de las relaciones laborales (actualización)	2017/18
PYMES	
88. Canal de atención personalizada	2016/19
89. Herramientas y materiales prácticos sobre cumplimiento de la LOPD por las pymes, en especial para las empresas de menos de 50 empleados	2016/17
90. Sesión abierta para pymes	2017
91. Fraccionamiento del pago de sanciones	2016
92. Formación para emprendedores en colaboración con las asociaciones más representativas	2017/19
PROFESIONALES DE LA PRIVACIDAD, PROFESIONALES TIC Y DELEGADOS DE PROTECCIÓN DE DATOS	
93. Canal específico para atención personalizada	2016/19

94. Jornadas de formación específica	2017
95. Guía para Delegados de Protección de Datos	2017
96. Colaboración con asociaciones de profesionales de protección de datos	2015/19
97. Colaboración con asociaciones profesionales y colegios TIC	2015/19
EJE ESTRATÉGICO 5 UNA AGENCIA MÁS AGIL Y EFICIENTE	
RESPUESTA A LOS RETOS INTERNACIONALES	
98. Estudio sobre los efectos de la adopción del Reglamento europeo	2015/18
99. Estudio sobre los efectos de la adopción de la Directiva europea sobre protección de datos en el ámbito policial y judicial penal	2015/18
100. Cooperación con Iberoamérica, a través del refuerzo del papel de la AEPD como Secretaría Permanente de la Red Iberoamericana de Protección de Datos	2015/19
SIMPLIFICACIÓN Y MEJORA DE LA GESTIÓN	
101. Simplificación de los procedimientos. Elaboración de un manual de procedimientos	2015/19
102. Reducción de los plazos de tramitación	2015/19
103. Evaluación del desempeño y productividad por objetivos, y formación específica del personal AEPD para su adaptación al Plan Estratégico	2016/17
AEPD DIGITAL	
104. Plan de digitalización de la Agencia, en el marco de la colaboración prevista con la Comisión de Estrategia TIC y con otros organismos de la AGE que desempeñan funciones en este ámbito	2016/19
104 bis. Digitalización de los expedientes (expediente electrónico). Implantación de una herramienta de flujo de trabajo electrónico (Workflow)	2017
105. Mejora del sistema de consultas a través de las preguntas frecuentes (FAQs)	2016
106. Utilización del CL@VE como medio de identificación en la Sede electrónica	2016
107. Impulso del Registro Electrónico como canal de comunicación con la Agencia	2016
108. Integración en el Sistema de Interconexión de Registros (SIR)	2015
109. Generalización de la firma electrónica en todos los documentos de la Agencia	2017
110. Extensión de la notificación por comparecencia en Sede a todos los procedimientos	2017
111. Proyecto ARCHIVE (Archivo digital)	2017
112. Impulso de la plataforma intermediadora de la AGE	2016
ESTATUTO Y COMPETENCIAS DE LA AEPD	
113. Revisión del Estatuto orgánico de la AEPD	2017

ANEXO II

Cronograma final del Plan

ACTUACIONES PLAN ESTRATÉGICO 2015-2019	PLAZO
EJE ESTRATÉGICO 1	
PREVENCIÓN PARA UNA PROTECCIÓN MÁS EFICAZ	
PROTECCIÓN DE LOS CIUDADANOS	
1. Guía general sobre los derechos de los ciudadanos	2016/17
2. Guía sobre Privacidad y Seguridad en Internet	2016
3. Guía para usuarios de internet	2016
4. Relaciones con los prestadores de servicios en internet	2015/19
5. Auditar las políticas de privacidad en la prestación de servicios en internet	2015/19
6. Relaciones con las principales empresas afectadas por la contratación irregular y la morosidad, y con los ficheros comunes de solvencia	2015/19
7. Plan de Inspección sectorial de oficio de contratación a distancia	2016/19
8. Guía para la presentación de quejas y reclamaciones en el ámbito de las telecomunicaciones	2016/17
9. Site Web sobre reclamaciones en materia de contratación eléctrica y gas	2019
10. Colaboración con otras Administraciones y con organizaciones sociales orientadas a la protección de los consumidores y usuarios y, en particular, con el Consejo de Consumidores y Usuarios	2015/19
11. Guía para comprar con seguridad en Internet	2017
12. Orientaciones/recomendaciones sobre juguetes conectados	2018
13. Elaboración de materiales prácticos y creación de una sección de preguntas frecuentes (FAQs) sobre contratación irregular y morosidad	2015/17
14. Espacio web sobre privacidad en los tratamientos de datos con fines de publicidad	2017
15. Guía sobre Protección de Datos en el ámbito de la publicidad. Orientaciones para anunciantes y derechos de los afectados	2017
16. Colaboración con las entidades que promueven esquemas de autorregulación en esta materia	2015/19
17. Fomento de la protección de la privacidad de las víctimas de violencia de género y colaboración con la Fiscalía General del Estado y las unidades especializadas de la Guardia Civil y del Cuerpo Nacional de Policía, especialmente en el ámbito de internet y las nuevas tecnologías	2015/19
PROTECCIÓN DE LOS MENORES Y EDUCACIÓN	
18. Teléfono de información dirigido a centros educativos, docentes, monitores, padres y menores, y canal de comunicación a través de WhatsApp	2015
19. Canal activo de comunicación con otras administraciones y entidades para difundir iniciativas que fomenten un uso responsable de las nuevas tecnologías	2015/19
20. Actuaciones de desarrollo del Plan de inspección sectorial de oficio sobre servicios cloud en el ámbito educativo	2015/16
21. Colaboración con las Administraciones educativas en materia de formación de docentes, alumnos y padres	2015/19
22. Colaboración con las Fiscalías de Menores y de Criminalidad Informática en la elaboración de materiales para prevenir delitos en internet, traslado de actuaciones delictivas que conozca la AEPD y participación en jornadas de formación conjuntas	2015/19
23. Guía para la prevención de delitos relacionados con el uso de la información personal en internet	2017

24. Colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para el desarrollo de acciones formativas y de herramientas de información que garanticen una navegación segura del menor y las familias en internet	2015/19
25. Supervisión de las políticas de privacidad en redes sociales y del uso de los dispositivos móviles, especialmente por los menores de 14 años	2015/19
26. Fichas prácticas para que los menores configuren sus políticas de privacidad en las redes sociales e internet, en colaboración con el Ministerio de Educación y las CCAA	2016
27. Fichas didácticas dirigidas a los menores, a los padres y profesores	2015/16
28. Revisión de la web de la Agencia destinada a menores y su funcionamiento	2015
29. Guía para centros docentes	2016/17
30. Guía para Universidades	2017
31. Encuentro con Delegados de Protección de Datos de Universidades	2019
32. Guía para videovigilancia en centros escolares	2016
33. Convocatoria de un Premio para centros escolares en el marco de los premios de protección de datos de la AEPD, y de un concurso escolar	2016/17
SANIDAD	
34. Plan de inspección sectorial de oficio de Hospitales	2016/17
35. Plan de inspección sectorial de oficio del sector sociosanitario	2018/19
36. Guía para instituciones y profesionales sanitarios	2019
37. Guía para pacientes y usuarios de la sanidad	2018/19
38. Herramientas específicas adaptadas al entorno sanitario	2017
39. Actuaciones en el ámbito sanitario, farmacéutico y de la investigación biomédica	2018/19
ACCIONES EN RELACIÓN CON LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS	
40. Orientaciones de protección de datos en el ámbito de la reutilización de la información del sector público y de la anonimización	2016
41. Guía de protección de datos en la Administración Electrónica	2019
42. Fomento de buenas prácticas en materia de privacidad	2016/19
43. Promoción de la seguridad jurídica mediante la emisión de informes preceptivos de los proyectos normativos	2015/19
44. Colaboración con las Autoridades autonómicas de protección de datos	2015/19
45. Colaboración con el Defensor del Pueblo	2015/19
46. Colaboración con el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno	2015/19
47. Colaboración con el Consejo General del Poder Judicial	2015/19
48. Colaboración con la Fiscalía General del Estado	2015/19
49. Colaboración con la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia	2018/19
50. Relaciones con la Secretaría de Estado para el Avance Digital, Red.es, la Secretaría General de Administración Digital, y el Ministerio de Fomento	2015/19
51. Colaboración con el servicio 060 (Portal de Atención Ciudadana de la AGE)	2018
52. Participación en los trabajos del Comité de Estrategia TIC (SEAP) y del Foro de Confianza Digital (SESIAD) para facilitar el cumplimiento de la normativa de protección de datos	2015/19
53. Guía para empleados públicos	2017
54. Colaboración con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales	2015/19
55. Guía de tratamientos de datos en el ámbito local	2018
56. Colaboración con las Universidades, especialmente en el ámbito de la investigación	2015/19
57. Orientaciones sobre el tratamiento de los datos personales por los partidos políticos en los procesos electorales	2019

CERTIFICACIÓN, ACREDITACIÓN Y AUDITORÍA	
58. Esquema AEPD de certificación de profesionales como Delegados de Protección de Datos, en colaboración con ENAC	2016/19
59. Promoción de las auditorías de protección de datos y de seguridad	2016/19
OTRAS ACTUACIONES DE PREVENCIÓN	
60. Guía sobre cookies (actualización)	2018
61. Promoción de las evaluaciones de impacto sobre la protección de datos en los contadores inteligentes	2016/17
62. Inspecciones sectoriales de oficio	2016/19
63. Plan de Inspección Sectorial de Oficio de Entidades Financieras	2017/19
64. Inspección Sectorial de Oficio del Sistema de Información de Visados VIS-II	2017
65. Supervisión de la AEPD del acervo Schengen	2017/19
66. Guía práctica sobre la aplicación de la normativa de protección de datos a la actividad de los administradores de fincas	2017
EJE ESTRATÉGICO 2	
INNOVACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS: FACTOR DE CONFIANZA Y GARANTÍA DE CALIDAD	
67. Creación de la Unidad de Evaluación y Estudios Tecnológicos (UEET)	2016
68. Becas AEPD para graduados en titulaciones tecnológicas	2016
69. Colaboración tecnológica con la Universidad (grupos de investigación y proyectos de innovación interdisciplinarios)	2017/19
70. Promover la incorporación de la materia de protección de datos en los planes de estudios universitarios de carácter técnico y científico	2016/19
71. Encuentros o seminarios con expertos de empresas o asociaciones tecnológicas	2016/19
72. Colaboración con organismos públicos encargados de la promoción de las TIC y de la ciberseguridad	2015/19
73. Convenio de colaboración con el Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI)	2019
74. Elaboración de estudios sobre diversos ámbitos de la sociedad conectada (big data, internet de las cosas, device fingerprinting, smart cities, smart cars, smart homes (televisores inteligentes, contadores inteligentes...), aplicaciones móviles, drones y otras tecnologías de vigilancia inteligente, smart workplaces, seguros basados en el comportamiento, etc.)	2016/19
75. Directrices sobre privacidad en dispositivos y apps para la monitorización de la actividad física, el bienestar y la salud y para su uso en el aula en entornos de educación obligatoria	2019
76. Elaboración de una Guía de buenas prácticas en protección de datos en proyectos de Big Data, en colaboración con ISMSForum	2016/17
77. Orientaciones en protección de datos para operadores de drones	2019
78. Estudios e iniciativas para conocer el estado de la seguridad de los dispositivos fijos y móviles y, en su caso, facilitar herramientas que ayuden a los usuarios a mejorar la privacidad de sus dispositivos, en colaboración con el INCIBE	2016/19
79. Análisis comparativo de privacidad en servicios web	2019
80. Estudio sobre la utilización de herramientas como el big data en la lucha contra las ciberamenazas, en colaboración con el INCIBE, el CCN-CERT o la Comisión de Estrategia TIC, así como con desarrolladores de soluciones de seguridad y organizaciones de promoción de la seguridad de los sistemas de información	2016/19
81. Guía de privacidad desde el diseño	2019
82. Guía de Blockchain	2019
83. Diseño de un espacio web para desarrolladores en la página de la AEPD	2018
84. Revisión de la Plataforma de Intermediación del MINHAP	2016/17

EJE ESTRATÉGICO 3	
UNA AGENCIA COLABORADORA, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVA	
FOMENTO DE UNA CULTURA DE PROTECCIÓN DE DATOS	
85. Ampliación de los servicios de atención al público, independizando las líneas telefónicas por materias o sectores (ciudadanos, pymes, responsables, y menores, padres y docentes)	2016/19
86. Edición y difusión de materiales para que los ciudadanos conozcan sus derechos. Guías y herramientas multimedia de autoaprendizaje y ayuda	2016
87. Actualización de la Guía de videovigilancia, con contenidos específicos para colegios, gimnasios y piscinas, e infraestructuras críticas	2018
88. Evaluación de los distintos mecanismos de participación ciudadana, como buzones de sugerencias o foros, para su eventual implantación en la Agencia	2016
89. Evaluación anual de los servicios de la Agencia	2016
90. Actualización de la Carta de Servicios	2018
HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN	
91. Presencia de la Agencia en redes sociales	2017/18
92. Blog de la Agencia	2016
93. Desarrollo de aplicaciones móviles para un acceso más cómodo, flexible y estructurado a la información de la AEPD	2018
94. Atención personalizada a los medios de comunicación	2015/19
95. Ampliación de los contenidos de la Agenda institucional de la AEPD	2016/19
96. Elaboración de la Memoria anual de la Agencia conforme a los objetivos del Plan Estratégico	2016/17
97. Encuestas sobre temas de interés relacionados con la privacidad	2018
PÁGINA WEB	
98. Revisión de la estructura de la web para incorporar nuevas herramientas de información y de consulta (microsites sectoriales por temas de interés, fichas prácticas, etc.)	2016
99. Elaboración de un tesoro de protección de datos para facilitar la búsqueda de la información disponible en la web de la Agencia	2018
100. Refuerzo del canal de transparencia de la AEPD	2016/19
DIVULGACIÓN	
101. Sesión anual abierta AEPD	2016/19
102. Día Europeo de la Protección de Datos (28 de enero)	2016/19
103. Jornadas sectoriales	2016/19
104. Encuentro sobre Compra Segura en Internet	2018
105. Jornadas de formación en el RGPD para Administraciones Públicas	2017/18
106. Programa de formación en el RGPD para empleados públicos, en colaboración con el INAP	2017/18
EJE ESTRATÉGICO 4	
UNA AGENCIA CERCANA A LOS RESPONSABLES Y A LOS PROFESIONALES DE LA PRIVACIDAD	
RELACIÓN CON LOS RESPONSABLES	
107. Creación de una Unidad de Atención a los Responsables sobre el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos	2018
108. Sistematización de informes y resoluciones AEPD	2018
109. Materiales y herramientas prácticas sobre cumplimiento del RGPD por los responsables	2016/18
110. Herramienta de análisis de riesgos para Administraciones Públicas	2017
111. Guía de Análisis de Riesgos	2018
112. Guía de Evaluación de Impacto en la Protección de Datos Personales	2018
113. Guía sobre Brechas de Seguridad	2018
114. Listado de Cumplimiento Normativo	2018
115. Herramienta "ASSI" de evaluación de impacto en protección de datos (EIPD) para AAPP	2019

116. Guía del Responsable para el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos	2017
117. Guía sobre protección de datos personales en el ámbito de las relaciones laborales	2019
118. Orientaciones sobre el tratamiento de los datos personales en la actividad de las organizaciones sindicales	2019
119. Actuaciones de la AEPD en el ámbito laboral	2019
PYME	
120. Canal de atención personalizada a las PYME sobre el cumplimiento del RGPD	2018
121. Herramientas y materiales prácticos sobre cumplimiento del RGPD por las PYME, en especial para las empresas de menos de 50 empleados	2016/17
122. Herramienta "FACILITA" de análisis de riesgos para pymes con tratamientos de muy bajo riesgo	2017
123. Herramienta "GESTIONA" de evaluación de impacto en protección de datos (EIPD) para PYME	2019
124. Jornadas de formación del RGPD para empresas, en especial para las PYME	2017/18
125. Fraccionamiento del pago de sanciones	2016
126. Formación para emprendedores en colaboración con las asociaciones más representativas	2018/19
PROFESIONALES DE LA PRIVACIDAD, PROFESIONALES TIC Y DELEGADOS DE PROTECCIÓN DE DATOS	
127. Canal específico para atención personalizada sobre el cumplimiento del RGPD	2018
128. Jornadas de formación específica en el cumplimiento del RGPD	2017/18
129. Encuentros sectoriales con Delegados de Protección de Datos	2018/19
130. Guía para Delegados de Protección de Datos	2017
131. Colaboración con Colegios Profesionales y Asociaciones de profesionales de protección de datos	2015/19
132. Colaboración con asociaciones profesionales y colegios TIC	2015/19
EJE ESTRATÉGICO 5 UNA AGENCIA MÁS AGIL Y EFICIENTE	
RESPUESTA A LOS RETOS INTERNACIONALES	
133. Estudio sobre los efectos de la adopción del Reglamento europeo	2015/18
134. Adaptación de la AEPD al Reglamento General de Protección de Datos	2017/18
135. Cooperación con Iberoamérica, reforzando el papel de la AEPD como Secretaría Permanente de la RIPD	2015/19
SIMPLIFICACIÓN Y MEJORA DE LA GESTIÓN	
136. Simplificación de los procedimientos	2015/19
137. Elaboración de un Manual de Procedimientos	2017
138. Reducción de los plazos de tramitación	2015/19
139. Evaluación del desempeño y productividad por objetivos, y formación específica del personal de la AEPD para su adaptación al Plan	2016/17
AEPD DIGITAL	
140. Plan de digitalización de la Agencia	2016/17
141. Digitalización de los expedientes (expediente electrónico)	2017/18
142. Mejora del sistema de consultas a través de las preguntas frecuentes (FAQs)	2017
143. Utilización del CL@VE como medio de identificación en la Sede electrónica	2016
144. Impulso del Registro Electrónico como canal de comunicación con la Agencia	2016
145. Integración en el Sistema de Interconexión de Registros (SIR)	2015/17
146. Generalización de la firma electrónica en todos los documentos de la Agencia	2016
147. Extensión de la notificación por comparecencia en Sede a todos los procedimientos	2017/18
148. Proyecto ARCHIVE (Archivo digital)	2017
149. Impulso de la plataforma intermediadora de la AGE	2016
ESTATUTO Y COMPETENCIAS DE LA AEPD	
150. Revisión del Estatuto orgánico de la AEPD	2018/19

ANEXO III-1

RELACIÓN DE GUÍAS, HERRAMIENTAS Y RECURSOS DE LA AEPD PARA CIUDADANOS EN EL MARCO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2015-2019

PROTECCIÓN DE DATOS Y DERECHOS EN GENERAL

- [Guía para el ciudadano.](#)
- **Conoce tus derechos y como ejercerlos.** <https://www.aepd.es/reglamento/derechos/index.html>
- **Información sobre el derecho a la supresión de datos personales (derecho "al olvido")**
- **Infografía ¿Qué derechos tengo para proteger mis datos personales?**
- **¿Cómo elimino fotos y vídeos de internet?**
- **Guía de privacidad y seguridad en internet** (contenidos divisibles)
- **Guía de protección de datos y prevención de delitos.** <https://www.aepd.es/media/guias/guia-proteccion-datos-y-prevencion-de-delitos.pdf>.
- **Fichas de protección de datos y prevención de delitos.** <https://www.aepd.es/media/fichas/fichas-proteccion-datos-y-prevencion-de-delitos.pdf>
- **Infografía sobre Protección de datos en vacaciones.**
- **Guía práctica sobre la aplicación de la normativa de protección de datos a la actividad de los administradores de fincas (comunidades de vecinos).** <https://www.aepd.es/media/guias/guia-administradores-fincas.pdf>
- **Site videovigilancia.** Guía, fichas y consejos. <https://www.aepd.es/areas/videovigilancia/index.html>.
- **Novedades para los ciudadanos sobre la nueva LOPDGDD.** <https://www.aepd.es/media/docs/novedades-lopd-ciudadanos.pdf>.
- **Los derechos que te garantiza la Ley de Protección de Datos (Vídeo)**
- **BLOG. Privacidad, datos personales y aplicaciones para encontrar pareja.**
- **BLOG. Fotos y vídeos no tan privados.**
- **Videos “Protege tus datos en internet”. Cómo configurar y proteger mejor tu privacidad en Redes Sociales - Facebook, Twitter, Youtube, Instagram, Snapchat, Whatsapp-; Navegadores -Chrome, Internet Explorer, Firefox y Opera- y Sistemas operativos móviles -Android, IOS).** <https://www.aepd.es/areas/internet/protege-tu-privacidad.html>.
- **Guía de drones y protección de datos.**
- **BLOG. Cuatro pasos para deshacerte de tu móvil de forma segura.**
- **BLOG. Seguridad en tus contraseñas.**

PROTECCIÓN DE DATOS EN EL ÁMBITO DE LA EDUCACIÓN Y LOS MENORES

- **Videos “Tú controlas en internet”** <http://www.tudecideseninternet.es/agpd1/index.php/videos/tu-controlas-en-internet>.
- **¿Sabes qué es?** <http://www.tudecideseninternet.es/agpd1/jovenes/sabes-que-es.html>
- **Conocimiento y habilidades en el ámbito de las TIC** <http://www.tudecideseninternet.es/agpd1/images/articulos/pdfs/Marco-conocimientos-privacidad-y-seguridad.pdf> (modelo de contenidos para proporcionar a las Administraciones educativas para los currículos relacionados con las TIC).
- **Infografía “Protege sus datos en la vuelta a clase”.**
- **Videos “Historias para concienciar a los menores”. Videos “Talleres para familias sobre los menores y su ciber mundo”.**

- [Guía de protección de datos para centros educativos](#)
- [Blog: ¿Puedo publicar en redes sociales el vídeo de la salida escolar de mis hijos/as?](#)
- [Guía Sé legal en Internet](#)
- [Guía enséñales a ser legales en internet](#)
- [No te enredes en internet](#)
- [Guíales en internet](#)
- [Informe sobre la utilización por parte de profesores y alumnos de apps en la nube.](#)
- Decálogo seguridad en las Redes Sociales. <http://www.tudecideseninternet.es/agpd1/images/articulos/pdfs/DecalogoSeguridadRRSS.pdf>.

PD EN EL ÁMBITO DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO. RECURSOS PARA AYUDAR A COMBATIR LA VIOLENCIA DIGITAL

- [Canal prioritario en el comunicar la difusión de contenido violento o sexual en internet y solicitar su retirada.](#)
- [Espacio web de ayuda a la protección de la privacidad de las víctimas de violencia de género.](#)
- [Recomendaciones para la protección de datos en las políticas de prevención del acoso digital.](#)
- Infografía [¿Cómo puedo comunicar la difusión de imágenes sensibles?](#)
- Documento [¿Sabías que difundir vídeos de contenido sexual o violento puede tener consecuencias administrativas, civiles y penales?](#)
- [Consultas frecuentes sobre este canal:](#) ¿En qué consiste? ¿Cuándo puedo acudir a él y qué tengo que presentar?

PD EN EL ÁMBITO DEL CONSUMO, EL COMERCIO ONLINE Y LA PUBLICIDAD

- [Guía y Fichas sobre Compra segura en internet.](#)
- [Infografía sobre compra segura en internet.](#)
- [Vídeo – Recomendaciones para la compra segura en internet.](#)
- [Infografía sobre Juguetes conectados.](#)
- BLOG. [La época de ‘regalos inteligentes.](#)
- [Decálogo para la adaptación al RGPD de las políticas de privacidad en internet.](#)
- Site sobre [Cómo evitar la publicidad no deseada.](#)
- Infografía sobre [Cómo evitar la publicidad no deseada.](#)
- Video sobre [Cómo evitar la publicidad no deseada.](#)

PD EN EL AMBITO DE LA CONTRATACIÓN IRREGULAR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y DE LA MOROSIDAD

- Creación de una sección de preguntas frecuentes (FAQs) sobre [contratación irregular y morosidad](#). <https://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/vistas/infoSede/preguntasFrecuentes.jsf>
- Guía/site para la presentación de [quejas y reclamaciones en el ámbito de las telecomunicaciones](#) (conjuntamente con SESIAD y Consumo). <https://www.aepd.es/areas/telecomunicaciones/index.html>.
- Site Web sobre [reclamaciones en materia de contratación eléctrica y gas](#) (en proyecto).

PROTECCIÓN DE DATOS EN EL ÁMBITO DE LA SANIDAD

- Decálogo de protección de datos para el personal sanitario y administrativo. <https://www.aepd.es/media/infografias/infografia-decalogo-personal-sanitario.pdf> (próxima Guía para instituciones y profesionales sanitarios).
- Guía para [pacientes y usuarios de la sanidad](#) (<https://www.aepd.es/media/guias/guia-pacientes-usuarios-sanidad.pdf>)
- Guía para [instituciones y profesionales sanitarios](#) (para finales de año).

ANEXO III-2

RELACIÓN DE GUÍAS, HERRAMIENTAS Y RECURSOS DE LA AEPD PARA RESPONSABLES EN EL MARCO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2015-2019

- Guía para el responsable de tratamiento de datos personales. <https://www.aepd.es/media/guias/guia-rgpd-para-responsables-de-tratamiento.pdf>.
- Guía para el cumplimiento del deber de informar. En colaboración con las Agencias autonómicas. <https://www.aepd.es/media/guias/guia-modelo-clausula-informativa.pdf>
- Directrices para la elaboración de contratos entre responsables y encargados del tratamiento. <https://www.aepd.es/media/guias/guia-directrices-contratos.pdf>.
- Infografía sobre adaptación del RGPD a las Administraciones Públicas. <https://www.aepd.es/media/infografias/infografia-adaptacion-rgpd-aapp.pdf>
- [Herramienta de ayuda para empresas que realicen un tratamiento de datos personales de escaso riesgo para el cumplimiento del RGPD: FACILITA-RGPD.](#)
- [Herramienta para la realización del análisis de riesgos y la evaluación de impacto para la protección de datos: GESTIONA-EIPD.](#)
- Herramienta “ASSI” de evaluación de impacto en protección de datos (EIPD) para Administraciones Públicas (en desarrollo).
- Herramienta de análisis de riesgos para emprendedores (en desarrollo).
- [Modelo de informe de Evaluación de Impacto en la Protección de Datos para AAPP.](#)
- [Guía de Privacidad desde el Diseño.](#)
- Guía de Protección de Datos en la Administración Electrónica (en desarrollo).
- Guía de Blockchain (en desarrollo).
- Orientaciones en protección de datos para operadores de drones <https://www.aepd.es/media/guias/guia-drones.pdf>).
- [La K-anonimidad como medida de la privacidad.](#)
- [Guía para clientes que contraten servicios de Cloud Computing.](#)
- [Orientaciones para prestadores de servicios de Cloud Computing.](#)
- [Guía para la gestión y notificación de brechas de seguridad.](#)
- [Guía práctica de análisis de riesgos para el tratamiento de datos personales.](#)
- [Código de buenas prácticas en proyectos de big data.](#)
- [Orientaciones y garantías en los procedimientos de anonimización de datos personales.](#)
- [Guía de drones y protección de datos.](#)
- [Orientaciones para la aplicación provisional de la disposición adicional séptima de la LOPDGDD.](#)
- [Cómo gestionar una fuga de información en un despacho de abogados.](#)
- [Guía práctica para las evaluaciones de impacto en la protección de datos personales.](#)
- [Listas de tipos de tratamientos de datos que requieren EIPD \(art 35.4\).](#)
- [Lista orientativa de tipos de tratamientos de datos que no requieren una evaluación de impacto relativa a la protección de datos \(art 35.5\).](#)
- Guía sobre el uso de las cookies (<https://www.aepd.es/media/guias/guia-cookies.pdf>).
- Guía sobre protección de datos personales en el ámbito de las relaciones laborales (en desarrollo).
- Orientaciones sobre el tratamiento de los datos personales en la actividad de las organizaciones sindicales (en desarrollo).

ANEXO IV

INSTRUMENTOS DE COLABORACIÓN SUSCRITOS POR LA AEPD EN EL MARCO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2015_2019

EJE 1

- *Convenio Marco de Colaboración AEPD-Ministerio de Educación, Cultura y Deporte para el impulso de la formación y sensibilización de los menores de edad en materia de privacidad y protección de datos, en particular internet.*
- *Protocolo General de Colaboración entre la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) y el Consejo de Consumidores y Usuarios sobre actuaciones en relación con las prácticas irregulares en materia de contratación de servicios.*
- *Convenio entre el Ministerio de la Presidencia, relaciones con las Cortes e Igualdad (Secretaría de Estado de Igualdad) y la Agencia Española de Protección de Datos, para la colaboración en materia de violencia contra la mujer por razón de género*
- *Protocolo General de actuación entre la Fiscalía General del Estado y la Agencia Española de protección de Datos para la colaboración en materia de atención a las personas afectadas en caso de obtención y difusión ilegítimas de imágenes y audios personales a través de internet.*
- *Protocolo General de Actuación entre la AEPD y el Consejo General de la Abogacía Española para la colaboración en materia de atención a las personas cuyos datos se hayan obtenido y difundido ilegítimamente, especialmente en caso de imágenes, vídeos o audios con datos sensibles.*
- *Protocolo entre la Agencia Española de Protección de Datos y el Ministerio del Interior para la colaboración en la atención a personas cuyos datos se hayan obtenido y difundido ilegítimamente, especialmente en caso de imágenes, vídeos o audios con datos sensibles.*
- *Protocolo general de actuación entre el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social y la Agencia Española de Protección de Datos para la atención a personas cuyos datos se hayan obtenido y difundido ilegítimamente, especialmente en caso de imágenes, vídeos o audios con datos sensibles.*
- *Protocolo general de actuación entre el Ministerio de Educación y Formación Profesional y la Agencia Española de Protección de Datos para la colaboración en materia de atención a personas cuyos datos se hayan obtenido y difundido ilegítimamente, especialmente en caso de imágenes, vídeos o audios con datos sensibles.*

- *Protocolo General de Actuación entre la Agencia Española de Protección de Datos y la Fundación ProFuturo para la colaboración en acciones de responsabilidad social en el ámbito de los menores y la educación.*
- *Convenio de colaboración entre la AEPD y el Consejo General del Poder Judicial.*
- *Convenio de Colaboración entre la Agencia Española de Protección de Datos y la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), para el desarrollo del Esquema de Certificación de Delegados de Protección de Datos.*
- *Protocolo de Actuación entre la AEPD y la Asociación para la autorregulación de la comunicación comercial (AUTOCONTROL).*
- *Protocolo Marco de Actuación entre la AEPD y la Asociación Española de la Economía Digital (ADIGITAL).*
- *Protocolo General de Actuación entre la AEPD y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).*
- *Protocolo General de Actuación entre la AEPD y la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).*

EJE 2

- *Convenio de colaboración entre la Agencia Española de Protección de Datos y el Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial, E.P.E (CDTI) para el desarrollo de una estrategia conjunta en materia de protección de datos.*
- *Convenio entre la Agencia Española de Protección de Datos y la Universidad Antonio de Nebrija sobre la realización de prácticas por parte de los alumnos de títulos propios de Máster y Máster oficiales.*
- *Convenio entre la Universidad de las Naciones Unidas y la Agencia Española de Protección de Datos (en tramitación).*

EJE 3

- *Convenio entre la Administración General del Estado (Secretaría General de Administración Digital) y la Agencia Española de Protección de Datos, para la utilización de los servicios asociados a la utilización de la aplicación de nómina estándar de la administración general del estado de NEDAES.*
- *Convenio de colaboración entre la Agencia Española de Protección de Datos parte firmante del convenio para la cesión de uso de los servicios del INAP: plataforma de formación on line y plataforma MOOC.*
- *Convenio de colaboración entre la AEPD y la Universidad Internacional Menéndez Pelayo para la organización de un encuentro (Cursos de Verano).*

EJE 4

- *Protocolo de Actuación entre la AEPD-CEOE y la CEPYME: para la puesta a disposición de información y materiales de protección de datos relevantes para responsables y encargados de tratamiento de datos de organizaciones integradas en CEOE y CEPYME.*

- *Convenio de Colaboración entre la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) y la Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa (CEPYME) para la realización de un estudio sobre el grado de conocimiento, preparación y adaptación de las empresas al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).*
- *Protocolo General de Actuación entre la AEPD y Unión Profesional (UP).*
- *Protocolo General de Colaboración entre la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) y la Asociación Española de Compliance (ASCOM).*
- *Protocolo General de Actuación entre la Agencia Española de Protección de Datos y la Cámara de comercio, industria, servicios y navegación de España.*
- *Protocolo General en cuyo marco la AEPD pondrá a disposición de ADiRELab, preferentemente vía internet, cualquier herramienta, guía, publicación o instrumento elaborado por ella que considere puede facilitar el conocimiento por parte de los responsables y encargados de tratamientos de datos de los socios integrados en ADiReLab.*
- *Protocolo general de Actuación entre la Agencia Española de Protección de Datos y la Unión Española de entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA).*

EJE 5

- *Convenio de colaboración entre la AEPD y la UNED para la realización de actividades de formación*
- *Memorando de entendimiento entre el Instituto Nacional de Transparencia, acceso a la información y protección de datos personales de los Estados Unidos Mexicanos y la Agencia Española de protección de datos del Reino de España.*
- *Protocolo General de Colaboración entre la Fundación Carolina y la Agencia Española de Protección de Datos.*