

CARTA DE SERVICIOS

AGENCIA
ESPAÑOLA DE
PROTECCIÓN
DE DATOS





CARTA DE SERVICIOS

AGENCIA
ESPAÑOLA DE
PROTECCIÓN
DE DATOS



ÍNDICE

CARTA DE SERVICIOS

AGENCIA
ESPAÑOLA DE
PROTECCIÓN
DE DATOS



DECLARACIÓN DEL DIRECTOR	5
I DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA ENTIDAD	6
II. SERVICIOS PRESTADOS POR LA AEPD	8
Servicios de Información y Atención al ciudadano	8
Servicios en relación con responsables de ficheros y tratamientos de datos	9
Otros servicios de carácter general	10
III. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	12
En materia de protección de datos	12
En relación con los procedimientos tramitados por la AEPD	14
IV. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DEL PERSONAL AL SERVICIO DE LA AEPD	17
V. PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS	19
VI. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA AEPD	20
VII. PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS	22
VIII. COMPROMISOS DE CALIDAD	23
IX. INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	25
X. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y MEDIO AMBIENTE. SEGURIDAD Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN. IGUALDAD DE GÉNERO	27
XI. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	29
XII. DIRECCIONES DE CONTACTO Y FORMAS DE ACCESO	30
XIII. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA	32

© AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS
2013
Depósito Legal M-10459-2013

DECLARACIÓN DEL DIRECTOR

La garantía del derecho fundamental a la protección de datos y la privacidad de las personas tiene planteados un conjunto de retos de enorme magnitud como consecuencia de los continuos avances tecnológicos y de los procesos de globalización. En esta línea, el fomento de una “cultura de la protección de datos” en la sociedad que impulse el conocimiento de los derechos y deberes que en esta materia asisten a los ciudadanos constituye el principal reto de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

Para este organismo, la gestión de la calidad de sus servicios ocupa un destacado lugar entre sus compromisos con la sociedad, y es por ello que la Carta de Servicios se configura como un instrumento de indudable valor para medir y conocer la percepción que los usuarios tienen de la atención prestada, la información proporcionada y la satisfacción global del servicio recibido.

Es así que la Carta de Servicios que la AEPD ahora actualiza permite renovar el reto de ofrecer una prestación eficiente y de calidad de sus servicios, adaptando su gestión a las más actuales y accesibles tecnologías y recursos de la información y comunicación, y apostando por los valores de transparencia y responsabilidad social que deben guiar su acción como organismo público al servicio de los ciudadanos.



DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA ENTIDAD.

La Agencia Española de Protección de Datos (en adelante, AEPD) es un ente de derecho público con personalidad jurídica propia y plena capacidad pública y privada, que actúa con plena independencia de las Administraciones Públicas en el ejercicio de sus funciones, relacionándose con el Gobierno a través del Ministerio de Justicia.

La AEPD fue creada en 1993 y tiene atribuida como principal misión velar por el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos y controlar su aplicación a fin de garantizar el derecho fundamental a la protección de datos personales.

Son **fin**es de la AEPD:

- Fomentar una cultura de protección de los datos personales que incluya la asistencia y tutela al ciudadano en el ejercicio de sus derechos y a los responsables de ficheros en el cumplimiento de sus obligaciones legales.
- Difundir el derecho fundamental a la protección de datos y en particular informar acerca de su contenido, principios y garantías.
- Hacer de la AEPD un organismo transparente y accesible al ciudadano.
- Potenciar acciones preventivas y de fomento del cumplimiento de la normativa vigente como la aprobación de códigos tipo y la determinación de planes sectoriales de actuación.
- Cumplir con el deber de lealtad institucional fomentando la cooperación entre la AEPD y las agencias autonómicas de protección de datos.
- Mantener e intensificar la presencia activa de la AEPD en los foros y organismos internacionales en los que sea requerida su participación, a través de las reuniones bilaterales y multilaterales que se celebren, y prestando la debida asistencia y cooperación a otras autoridades internacionales en materia de protección de datos personales.

Para el cumplimiento de estos fines, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD), atribuye a la AEPD las siguientes **funciones**:

- Velar por el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos y controlar su aplicación, en especial en lo relativo a los derechos de información, acceso, rectificación, oposición y cancelación de datos.
- Emitir las autorizaciones legalmente previstas.
- Dictar, en su caso, y sin perjuicio de las competencias de otros órganos, las instrucciones precisas para adecuar los tratamientos de datos a los principios de la LOPD.
- Atender las peticiones, denuncias y reclamaciones formuladas por las personas afectadas.
- Proporcionar información a las personas acerca de sus derechos en materia de tratamiento de datos de carácter personal.
- Requerir a los responsables y los encargados de los tratamientos, previa audiencia de éstos, la adopción de las medidas necesarias para la adecuación del tratamiento de datos a las disposiciones de la LOPD y, en su caso, ordenar la cesación de los tratamientos y la cancelación de los ficheros, cuando no se ajuste a sus disposiciones.
- Ejercer la potestad sancionadora en los términos previstos por el Título VII de la LOPD.
- Informar, con carácter preceptivo, los proyectos de disposiciones generales que desarrollen la LOPD.
- Recabar de los responsables de los ficheros cuanta ayuda e información estime necesaria para el desempeño de sus funciones.
- Velar por la publicidad de los ficheros de datos con carácter personal, a cuyo efecto publicará periódicamente una relación de dichos ficheros con la información adicional que el Director de la Agencia determine.
- Redactar una Memoria anual para su remisión al Ministerio de Justicia y a las Cortes Generales.

- Ejercer el control y adoptar las autorizaciones que procedan en relación con los movimientos internacionales de datos, así como desempeñar las funciones de cooperación internacional en materia de protección de datos personales.
- Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley de la Función Estadística Pública sobre la recogida de datos estadísticos y el secreto estadístico, así como dictar las instrucciones precisas, dictaminar sobre las condiciones de seguridad de los ficheros creados con fines exclusivamente estadísticos y ejercer la potestad a la que se refiere el art 46 LOPD.
- Velar por el cumplimiento de los derechos y garantías de los abonados y usuarios en el ámbito de las comunicaciones electrónicas, en especial los envíos publicitarios o comerciales no solicitados realizados a través del correo electrónico o medios equivalentes, en los términos de la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSI), o mediante llamadas automáticas sin intervención humana y mensajes de fax, de conformidad con el artículo 38 de la Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones (LGT).
- Cuantas otras le sean atribuidas por normas legales o reglamentarias.



SERVICIOS PRESTADOS POR LA AEPD.

La AEPD presta un conjunto de servicios que se pueden clasificar en los siguientes términos:

1.SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

1.1. Información a las personas acerca de sus derechos en materia de tratamiento de los datos de carácter personal, mediante tres vías:

- De manera presencial, telefónica y escrita a través del Área de Atención al Ciudadano.

- De forma electrónica a través del portal www.agpd.es y de la Sede Electrónica (sedeagpd.gob.es) de la Agencia.
- A través de la publicación y difusión de estudios, guías, informes o folletos y la organización de conferencias, seminarios y demás actos abiertos al ciudadano.

Estas actuaciones se canalizan a través de la Secretaría General.

1.2. Gestión de **denuncias y reclamaciones** formuladas por las personas afectadas, mediante alguna de las siguientes modalidades:

- Denuncias por infracción de la normativa en materia de protección de datos.
- Denuncias por vulneración de los derechos y garantías de los abonados y usuarios en el ámbito de las comunicaciones electrónicas, incluyendo el envío de comunicaciones comerciales no solicitadas realizadas a través de correo electrónico o medios de comunicación electrónica equivalente, en los términos de la LSSI.
- Denuncias por incumplimiento del art. 38 LGT, relativo a los envíos publicitarios o comerciales mediante llamadas automáticas sin intervención humana y mensajes de fax.
- Tutela de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (derechos ARCO).

Estas actuaciones se canalizan a través de la Subdirección General de Inspección, que asume el ejercicio de la potestad sancionadora en los términos del Título VII LOPD.

2. SERVICIOS EN RELACIÓN CON LOS RESPONSABLES DE FICHEROS Y TRATAMIENTO DE DATOS.

- Autorizar la exención del deber de informar al interesado acerca del tratamiento de datos de carácter personal en los casos que legalmente procedan.
- Autorizar la inscripción, modificación, supresión o cancelación de los ficheros de datos de carácter personal.

A tal fin, la AEPD pone a disposición de los responsables el formulario electrónico NOTA de notificación de ficheros. Para el caso de ficheros de las Administraciones Públicas, la AEPD facilita asimismo la herramienta online DISPONE.

- Autorizar la inscripción de las transferencias internacionales de datos a países sin el adecuado nivel de protección y las decisiones de suspensión de las mismas.
- Autorizar la inscripción de los Códigos tipo elaborados por los diversos sectores y evaluados positivamente por la AEPD.
- Autorizar la conservación de los datos para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Autorizar la entrada en los locales en los que se hallan ficheros con el fin de proceder a las inspecciones pertinentes y sin perjuicio de la aplicación de las reglas que garantizan la inviolabilidad del domicilio.
- Realizar acciones específicas de concienciación y fomento del cumplimiento normativo dirigidas a los responsables de ficheros.

En esa línea la AEPD, a través de su portal www.agpd.es, pone a disposición de los responsables la aplicación EVALÚA, herramienta on-line de autodiagnóstico sobre el cumplimiento de las obligaciones de la LOPD. Para los ficheros de las Administraciones Públicas, la AEPD facilita la aplicación DISPONE, herramienta on-line para la elaboración de la disposición reguladora de estos ficheros, que luego han de ser publicados en el correspondiente Boletín Oficial.

3..OTROS SERVICIOS DE CARÁCTER GENERAL

3.1. En relación a las actuaciones de la AEPD, dar publicidad a las mismas y en particular a:

- Los ficheros de datos con carácter personal, a cuyo efecto se publicará diariamente una relación de dichos ficheros notificados e inscritos con la información adicional que el Director de la Agencia determine.

- Los Códigos Tipo inscritos en el Registro General de Protección de Datos.
- Las resoluciones de la AEPD, una vez hubieren sido notificadas a los interesados.
- La Memoria anual de las actividades de la AEPD.

3.2. En relación a la **difusión y fomento de una cultura de la protección de datos y la privacidad** en la sociedad:

- Promover campañas de difusión del derecho fundamental a la protección de datos y de la actividad de la AEPD a través de los medios de comunicación.
- Impulsar y fomentar acciones, que eleven la confianza ciudadana y el prestigio de los profesionales, en particular aquellas que se centran en la defensa de la imagen y fines institucionales de la Agencia, con el objeto de evitar el error, la confusión e incluso el fraude entre los ciudadanos en relación a los servicios que se les ofertan.
- Fomentar la formación académica en materia de protección de datos a través de la firma de convenios de colaboración con Universidades públicas y privadas y la organización y gestión de prácticas curriculares o voluntarias de estudiantes de aquéllas.
- Formar y actualizar un fondo de documentación sobre legislación, jurisprudencia y doctrina en materia de protección de datos personales y cualesquiera materias conexas.

3.3. En relación con el **desarrollo normativo y aplicación de normas que inciden en materia de protección de datos**:

- Informar los proyectos de normas de desarrollo de la LOPD.
- Informar los proyectos de normas que incidan en la materia de protección de datos.
- Informar los proyectos de normas sobre otras materias que incidan en la protección de datos.
- Dictar instrucciones y recomendaciones de adecuación de los tratamientos a la LOPD.
- Dictar recomendaciones en materia de seguridad y control de acceso a los ficheros.



DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

1. EN MATERIA DE PROTECCION DE DATOS.

El tratamiento de datos de carácter personal debe sujetarse a una serie de **principios fundamentales**:

- a) **Calidad de los datos.** Los datos de carácter personal deben ser adecuados , pertinentes y no excesivos con relación a la finalidad del tratamiento.
- b) **Derecho de información.** Los interesados a los que se soliciten datos personales deberán ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco de la existencia de un fichero con sus datos personales, de la finalidad de la recogida de los mismos y de los destinatarios de la información, entre otros extremos contemplados en el artículo 5 LOPD.
- c) **Consentimiento.** El tratamiento y la comunicación de datos de carácter personal a un tercero requerirán el consentimiento inequívoco del afectado, salvo los casos exceptuados por las leyes.
- d) **Seguridad de los datos.** El responsable del fichero, y, en su caso, el encargado del tratamiento deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal.
- e) **Deber de secreto.** El responsable del fichero y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal están obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero o, en su caso, con el responsable del mismo.

Para hacer efectivos esos principios, los ciudadanos tienen reconocidos los siguientes **derechos**:

- a) **Derecho de Acceso.** El interesado tendrá derecho a solicitar y obtener gratuitamente información de sus datos de carácter personal sometidos a tratamiento, el origen de dichos datos, así como las comunicaciones realizadas o que se prevén hacer de los mismos.
- b) **Derecho de Rectificación.** Es el derecho del afectado a que se modifiquen los datos que resulten ser inexactos o incompletos.
- c) **Derecho de Cancelación.** Los datos de carácter personal serán cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la que hubieran sido recabados o registrados. El ejercicio del derecho de cancelación dará lugar a que se supriman los datos que resulten ser inadecuados o excesivos, sin perjuicio del deber de bloqueo, aquél por el cual se conservan los datos únicamente a disposición de las Administraciones Públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento durante el plazo de prescripción de éstas.
- d) **Derecho de Oposición.** Es el derecho del afectado a que no se lleve a cabo el tratamiento de sus datos de carácter personal o se cese en el mismo cuando no haya sido necesario recabar su consentimiento para dicho tratamiento, cuando se trate de ficheros que tengan por finalidad la realización de actividades de publicidad y prospección comercial y cuando el tratamiento tenga por finalidad la adopción de una decisión referida al afectado y basada únicamente en un tratamiento automatizado de sus datos de carácter personal.
- e) **Derecho de consulta.** Cualquier persona podrá conocer, recabando a tal fin la información oportuna del Registro General de Protección de Datos, la existencia de tratamientos de datos de carácter personal, sus finalidades y la identidad del responsable del tratamiento. La consulta será pública y gratuita.
- f) **Derecho a revocar el consentimiento.** El consentimiento prestado para el tratamiento de datos personales podrá ser revocado cuando exista causa justificada para ello y no se le atribuyan efectos retroactivos.
- g) **Derecho a indemnización.** Los interesados que, como consecuencia del incumplimiento de lo dispuesto en la LOPD por el responsable o el encargado del tratamiento, sufran daño o lesión en sus bienes o derechos tendrán derecho a ser indemnizados, acudiendo a tal fin a los tribunales de justicia ordinaria.

El interesado al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos ARCO, podrá solicitar su **tutela** ante la AEPD, que deberá asegurarse de la procedencia o improcedencia de la denegación. Contra las resoluciones de la AEPD procederá recurso contencioso-administrativo.

2. EN RELACIÓN A LOS PROCEDIMIENTOS TRAMITADOS POR LA AEPD

Sin perjuicio de los derechos que, con carácter general, tienen reconocidos los ciudadanos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (art. 35) y en la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (art. 6), corresponden específicamente a los interesados en los diversos procedimientos tramitados por la AEPD los siguientes derechos:

- a) Derecho a que las autoridades y personal al servicio de la AEPD se abstengan de intervenir en el procedimiento en los casos legalmente señalados, y a plantear la recusación por los mismos motivos.
- b) Derecho a actuar por medio de representantes, de conformidad con las leyes.
- c) Derecho a exigir la responsabilidad de titulares de las unidades administrativas y del personal de la AEPD por la tramitación, resolución o el despacho de los asuntos, instando, en su caso, la adopción de las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de sus derechos o el respeto a sus intereses legítimos, disponiéndose lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.
- d) Derecho a que la AEPD resuelva de forma motivada y sobre todas las cuestiones planteadas en el expediente en los siguientes términos y plazos:
 - **Procedimiento de tutela de los derechos ARCO:** transcurridos 6 meses desde la fecha de entrada de la reclamación en la AEPD, sin dictarse ni notificarse la resolución expresa, el afectado puede considerar estimada su reclamación por silencio administrativo positivo.
 - **Procedimientos relativos al ejercicio de la potestad sancionadora:** en el plazo de 6 meses, una vez que se acuerde la incoación del expediente sancionador. La Agencia dispone del

plazo de un año, desde que se denuncien los hechos, para realizar, en su caso, actuaciones previas de investigación y decidir el archivo de las actuaciones o el inicio de un procedimiento sancionador. En el caso de las infracciones de la LGT, se seguirá el régimen sancionador establecido en la LSSI.

- **Procedimiento de creación, modificación o supresión de ficheros:** en el plazo de 1 mes. Si en dicho plazo no se hubiese dictado y notificado resolución expresa, se entenderá inscrito, modificado o cancelado el fichero a todos los efectos

 - **Procedimiento de autorización de transferencias internacionales de datos:** en el plazo de 3 meses a contar desde la fecha de entrada en la AEPD de la solicitud. Si en dicho plazo no se hubiese dictado ni notificado la resolución, se entenderá autorizada la transferencia internacional de datos.

 - **Procedimiento de inscripción de códigos tipo:** en el plazo de 6 meses a contar desde la fecha de entrada en la AEPD de la solicitud. Si en dicho plazo no se hubiese dictado y notificado resolución expresa, se entenderá estimada la solicitud.

 - **Procedimiento de exención del deber de información al interesado:** en el plazo de 6 meses a contar desde la fecha de entrada en la AEPD de la solicitud. Si en dicho plazo no se hubiese dictado y notificado resolución expresa, se entenderá estimada la solicitud.

 - **Procedimiento para obtener la declaración de la concurrencia en un determinado tratamiento de datos de valores históricos, científicos o estadísticos:** en el plazo de 3 meses desde la entrada de la solicitud en la AEPD. Si en dicho plazo no se hubiese dictado y notificado resolución expresa, se entenderá estimada la solicitud.
- e) Derecho a solicitar la ampliación de los plazos e instar la aplicación del procedimiento de urgencia en los casos en que proceda de acuerdo a las leyes.
- f) Derecho a que las resoluciones y actos administrativos de la AEPD que afecten a sus derechos e intereses, le sean notificadas y/o publicadas en el tiempo y forma prescrito en las leyes, y en especial, en relación al procedimiento sancionador, con especificación de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.

- g) Derecho a subsanar o mejorar las solicitudes o reclamaciones a petición de la AEPD, antes de que se resuelva el desistimiento.
- h) Derecho a que en el despacho de los expedientes se guarde orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza, salvo que por el titular de la unidad administrativa se dé orden motivada en contrario, de la que quede constancia.
- i) Derecho a realizar los trámites más convenientes para la defensa de sus intereses, en concreto formular alegaciones, aportar pruebas o solicitar la práctica de las mismas, instar la emisión de informes y ejercitar el trámite de audiencia.
- j) Derecho a que los actos de instrucción que requieran su intervención se practiquen en la forma que le resulte más cómoda y sea compatible, en la medida de lo posible, con sus obligaciones laborales o profesionales. Ello incluye el derecho a actuar asistidos de representante cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses, y a que el órgano instructor adopte las medidas necesarias para lograr el pleno respeto a los principios de contradicción y de igualdad de los interesados en el procedimiento.
- k) Derecho a desistir de su solicitud por cualquier medio que acredite su constancia.
- l) Derecho a instar mediante denuncia la revisión de oficio, a solicitar la declaración de lesividad y la suspensión de la ejecución de los actos de la AEPD en los casos en que legalmente proceda. También podrá solicitar la revocación administrativa de los actos de gravamen o desfavorables dictados por la AEPD, así como la rectificación de errores materiales, de hecho o aritméticos existentes en los mismos.
- m) Derecho a interponer los recursos administrativos que legalmente procedan frente a las resoluciones de la AEPD y frente a los actos de trámite que decidan directa o indirectamente el fondo del asunto, determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión o perjuicio irreparable a derechos e intereses legítimos.
- n) Derecho a que en el procedimiento sancionador se respete la presunción de inocencia mientras no se demuestre lo contrario.

IV

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DEL PERSONAL AL SERVICIO DE LA AEPD

El personal que presta servicios en la AEPD actuará bajo los siguientes principios éticos: objetividad, integridad, neutralidad, responsabilidad, imparcialidad, confidencialidad, dedicación al servicio público, transparencia, ejemplaridad, austeridad, accesibilidad, eficacia, honradez, y respeto a la igualdad entre mujeres y hombres.

En particular, asumirá las siguientes reglas y principios de actuación:

1. REGLAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El funcionario deberá poder ser identificado adecuadamente.
- Escuchará con la debida atención y respeto a la persona que solicite información.
- Utilizará un lenguaje comprensible.
- Tratará de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible.
- Informarán debidamente a los ciudadanos sobre aquellas materias o asuntos que tengan derecho a conocer, y facilitarán el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

2. PRINCIPIOS ÉTICOS DE ACTUACIÓN

- Su actuación perseguirá la satisfacción de los intereses generales de los ciudadanos y se fundamentará en consideraciones objetivas orientadas a la imparcialidad y el interés común.

- Ajustarán su actuación a los principios de lealtad y buena fe con la Administración en la que presten sus servicios.
- Su conducta se basará en el respeto de los derechos fundamentales y libertades públicas evitando la discriminación.
- Se abstendrán en aquellos asuntos en los que tengan un interés personal, así como de toda actividad privada o interés que pueda plantear conflictos de intereses con su puesto público.
- No contraerán obligaciones económicas ni intervendrán en operaciones financieras, obligaciones patrimoniales o negocios jurídicos con personas o entidades cuando pueda suponer un conflicto de intereses con las obligaciones de su puesto público.
- No aceptarán ningún trato de favor o situación que implique privilegio o ventaja injustificada, por parte de personas físicas o entidades privadas.
- Actuarán de acuerdo con los principios de eficacia, economía y eficiencia, y vigilarán la consecución del interés general y el cumplimiento de los objetivos de la organización.
- No influirán en la agilización o resolución de trámite o procedimiento administrativo sin justa causa y, en ningún caso, cuando ello comporte un privilegio en beneficio de los titulares de los cargos públicos o su entorno familiar y social inmediato, o cuando suponga un menoscabo de los intereses de terceros.
- Cumplirán con diligencia las tareas que les correspondan o se les encomienden y, en su caso, resolverán dentro de plazo los procedimientos o expedientes de su competencia.
- Ejercerán sus atribuciones según el principio de dedicación al servicio público absteniéndose no sólo de conductas contrarias al mismo, sino también de cualesquiera otras que comprometan la neutralidad en el ejercicio de los servicios públicos.
- Cumplirán con el deber de secreto y mantendrán la debida discreción sobre aquellos asuntos que conozcan por razón de su cargo, sin que puedan hacer uso de la información obtenida para beneficio propio o de terceros, o en perjuicio del interés público.

- Además, en el desarrollo de su trabajo diario velarán porque los usuarios sean tratados con arreglo a los principios de confidencialidad y trato personalizado.
- La observancia y seguimiento de las reglas y principios éticos mencionados se extremarán cuando se trate de personas discapacitadas.



PARTICIPACIÓN Y REPRESENTACION DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

- Los ciudadanos podrán relacionarse con la AEPD a través de los siguientes medios:
 - Mediante la formulación de solicitudes e iniciativas (denuncias, quejas, reclamaciones, consultas, sugerencias, etc.) en el registro de entrada de documentos administrativos de la AEPD sirviendo también de oficina administrativa para el envío de escritos a otros Organismos de la Administración Pública.
 - Mediante las consultas e información requerida a la AEPD por vía telefónica o por correo electrónico, atendida por el área de Atención al Ciudadano.
 - Mediante la sede electrónica, a través de la cual se canalizarán en línea los diversos procedimientos y actuaciones que corresponden a la AEPD.
- También los ciudadanos pueden colaborar en la mejora de los servicios, programas y actuaciones de la AEPD expresando su opinión en las encuestas, estudios y análisis que se promuevan. En particular, la AEPD realizará, anualmente, dos encuestas anónimas de opinión entre los usuarios:
 - Una primera, mediante formularios escritos y entregados de forma presencial por los ciudadanos que se personen en la AEPD, en los que tratarán las necesidades y expectativas acerca de los aspectos esenciales del servicio, especialmente los requisitos, formas y medios para acceder al mismo y los tiempos de respuesta.

- La segunda, realizada telefónicamente después de la consulta, versará sobre los distintos servicios que presta al público. Estas encuestas estarán orientadas a conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio prestado, las sugerencias o mejoras del servicio así como el nivel de conocimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos que posee el personal adscrito a la Unidad de Atención al Ciudadano.
- De otra parte, el **Consejo Consultivo de la AEPD** es un órgano colegiado de asesoramiento del Director, que cuenta entre sus miembros con representantes de diversos ámbitos de la sociedad: consumidores y usuarios; Cámaras Oficiales o Universidades.
- Finalmente, la participación de la sociedad se canaliza también a través de acuerdos de colaboración que la AEPD suscribe regularmente con Cámaras Oficiales, Colegios y Asociaciones Profesionales y otras entidades privadas, así como con entidades del sector público y autoridades en materia de protección de datos, del ámbito internacional y de otros Estados. El objetivo de estos acuerdos es difundir el derecho a la protección de datos en la sociedad, entre diferentes colectivos y grupos, así como realizar actividades conjuntas de interés y fomentar la cooperación y colaboración.



NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA AEPD

1. NORMATIVA GENERAL.

La actividad principal de la AEPD en relación a las competencias que tiene atribuidas en materia de protección de datos personales, tiene como marco normativo principal el siguiente:

- La Constitución, cuyo artículo 18.4 proclama la limitación por ley del uso de la informática con el objeto de garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos.

- La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- El Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999.
- La ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.
- La ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.
- El Real Decreto 428/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Española de Protección de Datos.

2. NORMAS SOBRE EL RÉGIMEN JURÍDICO DE LA AEPD

En su condición de ente de derecho público sujeto al ordenamiento jurídico administrativo, con carácter general se le aplican a la AEPD las siguientes normas:

- La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- La Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- La Ley 47/2003, de 26 de diciembre, General Presupuestaria.
- La Ley 7/2007, de 12 de abril, que regula el Estatuto Básico del Empleado Público.

3. DISPOSICIONES RELATIVAS A LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD Y SERVICIO AL CIUDADANO

- El Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.



PETICIONES , QUEJAS Y SUGERENCIAS

- La tramitación de las quejas y sugerencias de los ciudadanos ante la AEPD presenta las siguientes características:
 - Las sugerencias tienen como finalidad conocer la opinión de los usuarios y mejorar la calidad de los servicios que ofrece la AEPD.
 - Las quejas van encaminadas a poner de manifiesto una actuación incorrecta de los funcionarios que prestan su servicio en la AEPD o el funcionamiento indebido de los servicios que se prestan en la misma. No tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos legalmente previstos. Estas quejas no condicionan en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento. Las quejas serán contestadas en un plazo de 20 días hábiles, informando sobre las actuaciones realizadas.

- Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:
 - Presencialmente a través del formulario de Quejas y Sugerencias habilitado en el área de Atención al Ciudadano, y una vez cumplimentado y firmado por el reclamante, debe presentarse ante la AEPD en la forma y lugares previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992.
 - A través de la Sede Electrónica (sedeagpd.gob.es) rellenando el formulario on line previsto al efecto. En tal caso deberán estar conformadas mediante la firma electrónica del interesado.

Estas actuaciones se canalizan a través de la Secretaría General.

VIII COMPROMISOS DE CALIDAD

La AEPD prestará sus servicios y dará satisfacción a los derechos de los ciudadanos de acuerdo a los siguientes **compromisos de calidad** y a través de los siguientes **medios de comunicación**:

1. EL PORTAL www.agpd.es Y LA SEDE ELECTRÓNICA (sedeagpd.gob.es) DE LA AEPD.

- La información contenida en el portal www.agpd.es se actualiza cada semana en función de los eventos, citas o encuentros que se celebren y de las noticias que se consideren relevantes des-tacar. Los servicios ofrecidos estarán disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana. Las publicaciones electrónicas, como las guías, dípticos, trípticos, folletos informativos o similares, serán actualizados en la medida que se vayan produciendo modificaciones en las mismas, disponiendo también, según la trascendencia de la documentación, de ediciones en formato papel accesibles al ciudadano en la sede de la Agencia.

- La AEPD pone a disposición de los ciudadanos la posibilidad de suscripción a la base de datos de “Actividades de la AEPD”, con el objeto de recibir por correo electrónico información de las novedades, eventos, encuentros, publicaciones y otra información de interés que la AEPD acuerde difundir, en un plazo de 24 horas. Dicha suscripción se realizará rellenando el formulario al efecto, disponible en el portal web institucional.
- El ciudadano puede suscribirse a las novedades y nuevas publicaciones en determinados contenidos del portal web institucional (Suscripción RSS). La comunicación será el mismo día.

2. INFORMACIÓN PRESENCIAL

- Las consultas presenciales serán atendidas en el horario de atención al público. En todo caso, el tiempo de espera de cada ciudadano en ser atendido no será superior a 20 minutos.

3. INFORMACIÓN TELEFÓNICA.

La información que no se pueda facilitar al ciudadano en el momento de formular la consulta telefónica, será atendida por parte del personal de la AEPD en la medida en que sea posible por razón de las circunstancias concretas, y en su caso llamándole tan pronto se conozcan los detalles de la consulta y pueda darse una contestación veraz y satisfactoria de la misma.

4. INFORMACIÓN ESCRITA.

- El plazo de contestación de los escritos recibidos sobre consultas referidas a derechos concretos amparados en la LOPD será de 30 días hábiles desde la fecha de entrada de la consulta en la AEPD, aun siendo el plazo máximo de contestación de tres meses de conformidad con la normativa aplicable. No se responderán las consultas que sean imposibles, inadecuadas, repetitivas, insultantes o ininteligibles.
- En cuanto a la información requerida desde la Sede Electrónica de la Agencia (sedeagpd.gob.es) o por correo electrónico, el plazo de contestación de las consultas recibidas referidas a derechos concretos amparados en la LOPD no será superior a 20 días hábiles desde su entrada en la AEPD. Si la demanda de la información no puede ser resuelta por este medio, se hará en la forma que sea más conveniente.

IX

INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes reseñados, se establecen los siguientes **indicadores básicos** de calidad de los servicios prestados por la AEPD:

- Porcentaje de semanas que se ha actualizado el portal web.
- Porcentaje de cumplimiento del plazo de 24 horas para efectuar las comunicaciones a la base de datos de Actividades.

- Porcentaje de cumplimiento de avisos diarios para efectuar los avisos RSS.
- Llamadas entrantes registradas en el sistema.
- Tiempo medio de duración de las llamadas atendidas por operadores e informadores.
- Porcentaje de consultas telefónicas que son atendidas con posterioridad a la llamada, en el plazo máximo de 2 días hábiles.
- Porcentaje de consultas escritas que son contestadas antes de 30 días hábiles.
Porcentaje de quejas contestadas antes de 20 días hábiles.
- Porcentaje de consultas electrónicas atendidas antes de 15 días hábiles.
- Accesos totales al portal www.agpd.es y trámites realizados desde la Sede Electrónica (sedeagpd.gob.es).
- Control anual de cumplimiento de todos los plazos previstos en la presente Carta de Servicios.
- Estadísticas sobre el uso de las herramientas EVALÚA y DISPONE.
- Número de ficheros inscritos a través de la herramienta NOTA.
- Número de suscriptores acumulado y periodicidad en el envío de novedades por correo electrónico a los suscritos a la “base de actividades de la AEPD”.
- Número de Convenios de Colaboración firmados por la AEPD desagregando la cifra por sectores.
- Los resultados de las encuestas sobre el funcionamiento de los servicios de la AEPD en las que los ciudadanos participen.



SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y MEDIO AMBIENTE. SEGURIDAD Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN. IGUALDAD DE GÉNERO

La AEPD se compromete asimismo a:

1. En materia de PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:

- Adoptar un sistema normalizado de medidas de prevención de riesgos laborales, así como determinados sistemas de gestión de la calidad en materia de seguridad e higiene en el trabajo en todas sus dependencias, cuyo análisis, evaluación y control de su cumplimiento corresponderá al Delegado de Prevención nombrado de entre el personal de la entidad. La AEPD asume las obligaciones previstas en la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales. En esa línea, la AEPD tiene aprobadas unas instrucciones generales de comportamiento y actuación en caso de emergencia.

2. En materia de RACIONALIZACIÓN Y USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS DE ACUERDO A CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD, la AEPD ha adoptado medidas en relación a:

- Eficiencia energética en relación al uso de la energía eléctrica en aparatos, así como climatización de estancias y despachos.
- Racionalización de los gastos de material de escritorio e impresión de documentos, además del uso de material reciclado y un aumento en la digitalización de documentos.
- Racionalización de los gastos en consumo telefónico y postal.
- Progresiva sustitución de las publicaciones en papel por ediciones digitales on-line.

3. En materia de SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE SUS SISTEMAS Y PROGRAMAS DE TRATAMIENTO:

- En lo que refiere al deber de sigilo y secreto profesional: cumplir con los compromisos de seguridad y confidencialidad respecto de la información de la que tiene conocimiento y de los datos de carácter personal que trata, estando todo el personal al servicio de la AEPD sujeto al deber de secreto profesional, incluso después de terminar su relación laboral.
- Disponer de un sistema de aseguramiento de la calidad de la información cuyos objetivos primordiales serán la integridad de las bases de datos y la actualización de la información que en ellas se contiene. Para su ejecución dispondrá de los siguientes elementos:
 - DOCUMENTO DE SEGURIDAD. Recoge los criterios para el uso adecuado de Internet como instrumento de trabajo, así como las medidas de identificación y autenticación del personal autorizado, con los controles de acceso a la información. Define también las medidas de seguridad de los ficheros con datos personales que utiliza la AEPD para su gestión ordinaria.
 - PLAN DE REVISIÓN DE BASES DE DATOS E INFORMACIÓN. Implica la adopción de las siguientes medidas:
 - Mensualmente, se revisará la información contenida en las Bases de Datos elaboradas por las distintas Unidades y Servicios de la AEPD.
 - Mensualmente, se revisará la documentación relativa a las publicaciones de la AEPD disponibles al público, sirviendo la información obtenida para el inventario anual.
 - Semanalmente, se revisará la información volcada en la página Web con el fin de actualizar y renovar aquella en todo lo que no sea de utilidad para los ciudadanos.
 - Quincenalmente, se analizarán las posibles modificaciones que resulten pertinentes como consecuencia de las normas, resoluciones y sentencias que se publiquen en los Boletines y Diarios Oficiales.

4. En materia de IGUALDAD DE GENERO:

- La AEPD ejercerá sus competencias de acuerdo al principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres, lo que supone la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo, y, especialmente, las derivadas de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil, todo ello de conformidad con la Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.



MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en la presente Carta de Servicios, se dirigirán a la Secretaría General de la AEPD, cuyo titular remitirá un escrito al ciudadano que haya formulado la reclamación informándole de las medidas correctoras adoptadas, en su caso.

DIRECCIONES DE CONTACTO Y FORMAS DE ACCESO

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: Jorge Juan nº 6, planta baja (28001-MADRID)

Teléfono: 901.100.099 / 91.266.35.17

HORARIO:

De lunes a viernes: 9h-17.30h

Sábados: 10h-13h

El calendario laboral que se apruebe anualmente se publicará en la Sede Electrónica, al igual que los horarios especiales en función de semanas festivas o períodos vacacionales estivales.

SEDE ELECTRÓNICA:

sedeagpd.gob.es

PUBLICACIONES Y DIFUSIÓN:

Jorge Juan nº 6, planta baja (28001-MADRID)

Página de Internet de la AEPD: <http://www.agpd.es>

ACCESOS:

■ ESTACIONES DE METRO:

- Serrano (línea 4, salida C/ Goya)
- Retiro (línea 2, salida C/Alcalá)

■ PARADAS DE AUTOBÚS:

- Serrano nº 13- Dirección Puerta de Alcalá y Velázquez nº 30-Dirección Goya: líneas 1,9,19,51 y 74.
- Goya nº 7- Dirección Pº Castellana y C/ Goya (Frente Plaza Colón): Líneas 21 y 53.
- Plaza Colón (Próximo Museo de Cera)- Dirección Plaza de Cibeles y Pº Recoletos nº 22- Dirección Plaza de Colón: Líneas 5-14-27-45-53 y 150.





UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Secretaría General de la AEPD, responsable de esta Carta de Servicios, será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la misma y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

La Secretaría General adoptará además las siguientes acciones:

- Impulsará el Plan de revisión de bases de datos e información.
- Impulsará el Plan de Encuestas.
- Contestará a través de las unidades competentes las reclamaciones y quejas que los ciudadanos le dirijan.

SECRETARÍA GENERAL

- Jorge Juan nº 6, planta baja (28001-MADRID)
- Correo electrónico: secretaria@agpd.es

AGENCIA
ESPAÑOLA DE
PROTECCIÓN
DE DATOS





www.agpd.es