

La **AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS** (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 CARTA DE SERVICIOS es un documento que constituye el instrumento a través del cual los Órganos, Organismos y Entes Públicos y otras Entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

Su origen está vinculado a conseguir la mejora de los servicios públicos atendiendo a las demandas de los ciudadanos. En base a estas consideraciones se dictó 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.

En este sentido, la Agencia Española de Protección de Datos ha decidido incorporarse a la consecución de estos objetivos, razón por la cual se elabora la presente la Carta de Servicios.

COMPROMISO CON LA CALIDAD

La AEPD dispondrá de un sistema de aseguramiento de la calidad de la información cuyos objetivos primordiales serán: la integridad de las bases de datos así como la actualización de la información que en ellas se contiene.

La Secretaría General de la AEPD es la UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS y será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la misma y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

Dirección Telemática: secretaria@agpd.es

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Jorge Juan nº6, Planta baja (28001-MADRID)
Teléfono: 901 100 099. Fax: 91 445 56 99
Correo electrónico: ciudadano@agpd.es

Internet: <https://www.agpd.es>

ACCESOS A LA AEPD MEDIANTE TRANSPORTE PÚBLICO:

■ ESTACIONES DE METRO:

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

■ PARADAS DE AUTOBÚS:

Serrano 13 -Dirección Puerta de Alcalá y Velázquez 30- Dirección Goya: Líneas 1,9,19,51 y 74
Goya 7- Dirección Pº Castellana y Goya (Frente Plaza Colón): Líneas 21 y 53
Plaza Colón (Próximo Museo de Cera)- Dirección Plaza de Cibeles y
Pº Recoletos 22- Dirección Plaza de Colón: Líneas 5-14-27-45-53 y 150.



Carta de servicios

de la



PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS CON CARÁCTER GENERAL

- 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, que asisten a los ciudadanos, así como en lo relativo a las obligaciones de los responsables de ficheros.
- Atender las peticiones y reclamaciones formuladas por las personas afectadas.
- Velar por el cumplimiento 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 que establece la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico.
- Velar por el cumplimiento del artículo 38 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, relativo a los envíos publicitarios o comerciales a través de llamadas automáticas sin intervención humana y mensajes de fax.

PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Los ciudadanos que se relacionen con la AEPD podrán colaborar a través de los siguientes medios :

- Mediante la formulación de quejas y sugerencias.
- Mediante la formulación de sugerencias a través del buzón específico jovenes@agpd.es

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

- La información contenida en la página web de la AEPD: www.agpd.es, se irá actualizando quincenalmente y en función de los eventos que se vayan celebrando, salvo las publicaciones que son versión electrónica, como las guías, dípticos, trípticos, folletos informativos o similares que serán actualizadas mensualmente.

INFORMACIÓN TELEFÓNICA

La información que no se pueda facilitar al ciudadano en el momento de formular la consulta, será atendida posteriormente llamando al ciudadano por teléfono.

INFORMACIÓN PRESENCIAL

Las consultas serán atendidas a la mayor brevedad. En todo caso el tiempo de espera medio no será superior a 30 minutos.

INFORMACIÓN ESCRITA

El plazo de contestación de los escritos sobre consultas referidas a derechos concretos amparados en la LOPD 15/1999 será de 20 días hábiles desde la fecha de entrada en la AEPD.

INFORMACIÓN CORREO ELECTRÓNICO

El plazo de contestación de los escritos sobre consultas referidas a derechos concretos amparados en la LOPD 15/1999 será de 10 días hábiles desde la fecha de entrada en la AEPD.

PETICIÓN DE PUBLICACIONES

Las peticiones de publicaciones serán atendidas en el plazo de 20 días hábiles a contar desde la fecha de entrada en la AEPD. En el supuesto de que no hubiera ejemplares disponibles se le hará saber al ciudadano en ese mismo plazo.

PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

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.
- Mediante correo postal.
- Mediante correo electrónico dirigido a la siguiente dirección: sugerencias@agpd.es Deberán estar suscritas mediante la firma electrónica del interesado.

Serán contestadas en un plazo de 20 días hábiles, informando sobre las actuaciones realizadas.

INDICADORES BÁSICOS DE CALIDAD:

- Llamadas entrantes registradas en el sistema.
- Tiempo medio de duración de las llamadas atendidas por operadores e informadores.
- Porcentaje de consultas telefónicas atendidas con posterioridad
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas en total antes de treinta minutos.
- Porcentaje de consultas escritas contestadas antes de veinte días.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de veinte días.
- Porcentaje de consultas telemáticas atendidas antes de diez días
- Accesos totales a páginas web.
- Porcentaje de solicitudes de publicaciones atendidas antes de veinte días.
- Número de actualizaciones de los contenidos de la página web antes de quince días.
- Porcentaje de publicaciones electrónicas actualizadas en el plazo de 1 mes.
- Control anual de cumplimiento de todos los plazos previstos en la presente Carta de Servicios.

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, y como máximo responsable de la misma el Secretario General, remitirá un escrito al ciudadano que haya formulado la correspondiente reclamación, informándole de las medidas correctoras adoptadas en referencia a la prestación incorrecta del servicio.