

Adenda RGPD

Técnicas de información y atención al cliente/consumidor

Soledad Carrasco Fernández



Paraninfo

Como derecho fundamental, la protección de datos debe ser desarrollada en una Ley Orgánica. La anterior LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos) existía desde 1999. En este tiempo el mundo ha experimentado una enorme transformación digital y se han multiplicado los sistemas de procesamiento de la información. La nueva LOPD, en vigor desde finales de 2018, contempla estos cambios y transformaciones.

Además, desde mayo de 2018, está en vigor el reglamento europeo de protección de datos, conocido como RGPD.

El RGPD es el marco común de la Comunidad Europea en lo que respecta a la defensa de los datos personales. Antes de la entrada en vigor de este reglamento, cada país tenía su propia regulación en esta materia. Por ello, uno de los objetivos principales de este nuevo reglamento es unificar la fragmentación legislativa existente hasta entonces en la Comunidad Europea y ajustar las normas de protección de datos a la realidad existente con el desarrollo tecnológico y a los cambios que se produzcan en la sociedad de la información.

Su objetivo es proteger el tratamiento de los datos personales de ciudadanos europeos. Esto ha obligado a los procesadores de datos personales a entrar dentro del marco del RGPD, ya que este reglamento obliga a adecuarse a todo el que trate datos personales de ciudadanos europeos, resida o no en la Unión Europea.

La nueva Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y **Garantía de los Derechos Digitales** es la adaptación de la legislación española a los cambios que introduce el Reglamento Europeo y da cabida a todas las transformaciones en los sistemas de procesamiento de la información.

En definitiva, las dos normas fundamentales que se han de tener en cuenta en la protección de datos son las siguientes:

- **REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO** de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (**RGPD**).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (**LOPD**).

1.5.1. Procedimientos de protección de datos

Deben cumplir con la normativa de protección de datos todas las entidades públicas y privadas que utilicen cualquier dato personal en el desarrollo de sus actividades.

Esto afecta a la práctica totalidad de las empresas independientemente de su tamaño. Si las empresas tratan datos personales de terceros como puedan ser datos de proveedores, de clientes, de contactos de la web, de suscriptores, de empleados, etcétera, así como datos de navegación de usuario recabados mediante cookies, deben cumplir con la LOPD y el RGPD sin excepciones.

Las principales actuaciones que deben llevar a cabo las empresas en cumplimiento de la normativa de protección de datos son las siguientes:

- **Mantener un registro de actividades de tratamiento (RAT):** según el artículo 30 del Reglamento Europeo de Protección de Datos, las empresas que cumplan alguno de los siguientes requisitos deberán llevar a cabo obligatoriamente un registro de todas aquellas actividades que impliquen tratamiento de datos:
 - Empresas con más de 250 trabajadores.
 - Tratamiento de datos con riesgo.
 - Tratamiento de datos no ocasional, es decir, que la actividad implica un tratamiento de datos de clientes de forma habitual.
 - Tratamiento de categorías especiales de datos personales: origen étnico, opiniones políticas, afiliación sindical, datos genéticos o biométricos, convicciones religiosas, datos relativos a la salud, vida sexual u orientación sexual.
 - Tratamientos de datos relativos a condenas e infracciones penales.

Este registro es un documento interno que define todos los tratamientos realizados y las medidas de seguridad aplicadas. Es un documento obligatorio y puede ser requerido por la Agencia Española de Protección de Datos en cualquier momento.

- **Tener un Delegado de Protección de Datos:** con la nueva Ley, aparece una nueva figura encargada de velar por el cumplimiento de la normativa en el seno de la empresa, el Delegado de Protección de Datos. Esta persona podrá estar en plantilla o se podrá contratar a un consultor externo a la organización. Los supuestos que obligan a tener a este responsable de forma obligatoria son los siguientes:
 - Empresas que realicen tratamiento de categorías especiales de datos personales (mencionadas en el apartado anterior).
 - Si se trabaja con datos que requieran una observancia habitual y sistemática de interesados a gran escala.
 - Entidades que exploten redes y presten servicios de comunicaciones electrónicas.
 - Establecimientos financieros de crédito.
 - Entidades aseguradoras.
 - Comercializadoras de energía.
 - Actividades de publicidad y prospección comercial.
 - Centros sanitarios.
 - Empresas de seguridad privada.
- **Tener un responsable de privacidad:** en el caso de que la empresa no esté obligada a tener un Delegado de Protección de Datos, no le exime de tener un responsable de privacidad. Todas las empresas deberán designar la persona de la organización que se encargue de velar por la privacidad de los datos. Esta función, en las pymes, podrá ser llevada cabo por el propietario de la empresa o por cualquier trabajador designado.
- **Establecer protocolos de ejercicios de derecho, modelos de ejercicio y modelos de respuesta:** se trata de responder a los derechos que tienen los ciudadanos sobre su información personal, derechos a acceder, rectificar, limitar, oponerse o suprimir la información que le pertenece.

- **Contratos de confidencialidad y obligaciones RGPD para trabajadores y colaboradores:** es básico informar a todas las personas que tienen acceso a información de terceros sobre sus obligaciones y responsabilidad respecto al tratamiento de datos que realizan.
- **Cláusulas específicas de información de uso obligatorio para incluir en todos los formularios.**

Enlace a la herramienta FACILITA de la Agencia Española de Protección de Datos.

Esta herramienta está destinada a aquellas empresas que realizan tratamientos de datos personales que, *a priori*, implicarían escaso nivel de riesgos, por ejemplo, tratamientos de datos de contacto y facturación de los clientes o proveedores de una pequeña empresa, o el tratamiento de los datos de sus empleados con la finalidad del mantenimiento de una relación laboral.

Guía del Reglamento General de Protección de Datos.