

Carta de servicios Carta
de servicios Carta de
servicios Carta de

Carta de servicios

de la

AGENCIA
ESPAÑOLA DE
PROTECCIÓN
DE DATOS



servicios Carta de servicios
Carta de Servicios

Carta de servicios Carta
servicios **Carta de**



NIPO: 052-07-004-7 Diciembre 2007

Carta de servicios Carta
servicios **Carta de**



INTRODUCCIÓN

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.

I 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 tiene atribuida como una de sus principales funciones la de velar por el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, en adelante, LOPD y sus normas de desarrollo) y controlar su aplicación a fin de garantizar el derecho fundamental a la protección de datos personales.

II RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS POR LA AEPD

■ 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.

■ EN RELACIÓN CON LOS RESPONSABLES DE FICHEROS Y TRATAMIENTOS DE DATOS

- Emitir las autorizaciones previstas en la LOPD o en sus disposiciones reglamentarias.
- Dictar, en su caso, y sin perjuicio de las competencias de otros órganos, las recomendaciones precisas para adecuar los tratamientos a los principios de la LOPD.
- 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 del Título VII de la LOPD.
- Ejercer el control y adoptar las autorizaciones que procedan en relación con los movimientos internacionales de datos.

- Inscribir los ficheros de datos de carácter personal en el Registro General de Protección de Datos.
- Velar por la publicidad de la existencia 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.
- Inscribir y posteriormente dar publicidad a aquellos códigos tipo elaborados por los diversos sectores y evaluados positivamente por la AEPD.
- Ejercer la función inspectora respecto de los ficheros que contengan datos de carácter personal.
- Elaborar informes jurídicos respecto a las consultas planteadas por los responsables de ficheros en cuanto a la interpretación de la LOPD, sus normas de desarrollo, así como otras normas que se interrelacionaran con la materia de Protección de Datos de carácter personal.

■ EN RELACIÓN CON LOS TITULARES DE LOS DATOS

- Atender las peticiones y reclamaciones formuladas por las personas afectadas.
- Proporcionar información de manera presencial, telefónica y escrita a las personas acerca de sus derechos en materia de tratamiento de los datos de carácter personal.
- 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.

■ EN RELACIÓN CON LA ELABORACIÓN DE NORMAS

- Informar los Proyectos de normas de desarrollo de la LOPD.
- Informar los Proyectos de normas que incidan en materias de protección de datos.
- Informar de 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.

■ OTRAS FUNCIONES

- Velar por el cumplimiento de las disposiciones que la Ley de la Función Estadística Pública establece respecto a la recogida de datos estadísticos y al secreto estadístico, así como dictar las instrucciones precisas, dictaminar sobre las condiciones de seguridad de los ficheros constituidos con fines exclusivamente estadísticos y dictar una resolución estableciendo las medidas que procede adoptar para que cesen o se corrijan los efectos de la infracción, pudiendo el Director de la AEPD proponer también la iniciación de actuaciones disciplinarias, si procedieran.

- Redactar una memoria anual y remitirla al Ministerio de Justicia.
- Promover campañas de difusión a través de los medios de comunicación.
- Formación y seguimiento personalizado de aquellos alumnos pertenecientes a las diferentes universidades con las que la AEPD tiene firmado el correspondiente convenio y que realizan sus prácticas de fin de carrera o post master en este Organismo.

III OBJETIVOS DE LA AEPD

■ GENERALES

- Normalizar la cultura de la protección de los datos personales
- Dar una mayor difusión al derecho fundamental a la Protección de Datos.
- Dotar de mayor transparencia y accesibilidad a la AEPD.
- Potenciar acciones preventivas como la aprobación de Códigos Tipo y la determinación de Planes Sectoriales.
- Potenciar y mejorar la Cooperación entre la Agencia Española y las Agencias Autonómicas de Protección de Datos.
- Intensificar la presencia internacional de la AEPD.

IV DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos:

- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico. No obstante, la lengua de los procedimientos tramitados por la Administración General del Estado será el castellano.
- A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

- Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

V PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

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

- Mediante los escritos de comunicación electrónica que dirijan a sugerencias@agpd.es de la página web de la AEPD.
- Mediante los escritos de comunicación electrónica que dirijan al buzón específico para jóvenes denominado; jovenes@agpd.es
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en el apartado VII de esta Carta.
- Mediante los escritos de comunicación electrónica que dirijan al buzón de consultas ciudadano@agpd.es

- Mediante los escritos electrónicos que dirijan al buzón de incidencias en la notificación de ficheros incidenciasnota@agpd.es

VI **NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA AEPD**

La normativa reguladora de los servicios prestados por la AEPD se encuentra en los siguientes textos legales:

- La Constitución Española ,de 27 de diciembre de 1978, artículo 18.4 que garantiza el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos a través de la limitación por Ley del uso de la informática.
- La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre , de Protección de Datos de Carácter Personal.
- El Real Decreto 428/1993, de 26 de marzo, que aprueba el Estatuto de la Agencia Española de protección de Datos, modificado por el Real Decreto 156/1996, de 2 de febrero.
- El Real Decreto 1332/1994, de 20 de junio, por el que se desarrollan algunos preceptos de la Ley Orgánica.
- El Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan Datos de Carácter Personal.
- La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE del 27 de noviembre), modificada por la Ley 4/1999.
- La Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (B.O.E. del 15 de abril).

- El Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano (BOE del 4 de marzo).

VII 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.

VIII NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

La relación de servicios prestados por la AEPD y los derechos concretos de los ciudadanos recogidos en esta Carta se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. 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.

2. Respecto a cada una de las modalidades de información, se declaran los siguientes niveles de cumplimiento:

■ INFORMACIÓN TELEFÓNICA

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

■ INFORMACIÓN PRESENCIAL

Las consultas presenciales serán atendidas a la mayor brevedad. En todo caso el tiempo de espera de cada ciudadano a ser atendido no será superior a 30 minutos

■ INFORMACIÓN ESCRITA

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

■ INFORMACIÓN TELEMÁTICA (CORREO ELECTRÓNICO)

El plazo de contestación de los mensajes recibidos sobre consultas referidas a derechos concretos amparados en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos recibidos no será superior a 10 días hábiles desde la fecha de entrada en la AEPD.

En el supuesto de que la demanda de la información no pueda ser resuelta por este medio, se hará en la forma que sea más conveniente.

- 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. Esta información está disponible también en la página web.

Teniendo en cuenta que las publicaciones de la AEPD son gratuitas, se atenderán todas las peticiones informativas que reciba siempre que no superen su capacidad de tratamiento, que no perjudiquen a otros ciudadanos, que las cantidades solicitadas no se consideren excesivas o indebidamente justificadas o que tengan fines comerciales.

- QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Las Quejas y Sugerencia serán contestadas en un plazo de 20 días hábiles, informando sobre las actuaciones realizadas.

IX INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

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

■ INDICADORES BÁSICOS DE CALIDAD:

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

X SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y MEDIO AMBIENTE.

La AEPD,

- adoptará un sistema normalizado de medidas de prevención de riesgos laborales, cuyo análisis, evaluación y control de su cumplimiento corresponderá al Delegado de Prevención nombrado de entre el personal que preste servicios en la propia entidad.
- cumple 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 que presta servicios en dicho organismo, sujeto al deber de secreto profesional, incluso después de terminar su relación laboral con la AEPD.
- se compromete a implementar determinados sistemas de gestión de la calidad así como a adoptar diferentes medidas relacionadas con la seguridad e higiene del trabajo en todas las dependencias del Organismo.
- 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. Para su ejecución dispondrá de los siguientes elementos :

■ PLAN DE REVISIÓN DE BASES DE DATOS E INFORMACIÓN.

Mensualmente se revisará la información contenida en las Bases de datos elaboradas por las distintas Subdirecciones que constituyen la AEPD (Secretaría General, Registro, Unidad de Apoyo -Gabinete Jurídico-...).

Mensualmente se revisará la documentación relativa a las publicaciones de la AEPD disponible al público, sirviendo la información obtenida para elaborar el inventario anual.

Semanalmente se revisará la información volcada en la página web con el fin de actualizar y renovar aquella que no sirva de utilidad para los ciudadanos.

Quincenalmente se analizarán las posibles modificaciones que resulten pertinentes como consecuencias de las normas, resoluciones, sentencias que se publiquen en los Boletines y Diarios Oficiales.

■ PLAN DE ENCUESTAS.

La AEPD realizará anualmente, dos encuestas de opinión anonimizada entre los usuarios. Una primera encuesta tratará 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 versará sobre los distintos servicios que presta al público. Esta encuesta estará orientada 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, tanto por parte del personal adscrito a la Unidad de Atención al Ciudadano como por parte de este último.

■ LIBRO-REGISTRO DE ACTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Libro-Registro de Actos de Atención al Ciudadano recogerá los documentos más importantes de la actividad de la AEPD en su relación con los ciudadanos. Dicho Libro se compondrá con el material siguiente:

- Carta de Servicios del Centro, que será incorporada a la página web.
- Estadísticas mensuales de visitas, consultas telefónicas, escritos atendidos y accesos a la página de Internet, distinguiendo dentro de los mismos, las consultas telemáticas.
- Resultados de las encuestas de opinión entre los usuarios.
- Resumen de las quejas y sugerencias presentadas.
- Resumen de la difusión de las publicaciones elaboradas por la AEPD.

XI REGLAS Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Las personas que presten servicios en la AEPD actuarán bajo un marco de medidas que garantice la igualdad de género, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación.

El personal que presta servicios en la AEPD asumirá las reglas de atención y compromiso ético que a continuación se enumeran:

■ REGLAS DE ATENCIÓN

- Deberá poder ser identificado adecuadamente.
- Escuchará con la debida atención a la persona que solicite información.

- Utilizará un lenguaje comprensible.
- Tratará de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible
- Se asegurará de que el ciudadano ha sido atendida e informado debidamente.
- Le atenderá con educación y respeto.

■ PRINCIPIOS ÉTICOS DE ACTUACIÓN

El personal que presta servicios en la AEPD actuará bajo los siguientes principios éticos: integridad, neutralidad, imparcialidad, transparencia en la gestión y responsabilidad profesional.

Además, en el desarrollo de su trabajo diario velará porque los usuarios sean tratados con arreglo a los principios de confidencialidad y trato personalizado.

Las reglas y principios éticos mencionados se extremarán cuando se trate de personas discapacitadas.

XII 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.

XIII DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Jorge Juan nº 6, Planta baja (28001-MADRID).

Teléfono :901.100.099

Fax 91.445.56.99

Dirección telemática de Atención al Ciudadano: ciudadano@agpd.es.

PUBLICACIONES Y DIFUSIÓN:

Jorge Juan nº 6, Planta baja (28001-MADRID).

Fax de Secretaría General: 91.448.91.65

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

XIV FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

A la AEPD se puede acceder mediante transporte público:

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

XV

IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA 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.

SECRETARÍA GENERAL

Jorge Juan nº 6, Planta baja (28001-MADRID).

Dirección Telemática: secretaria@agpd.es

La Secretaría General, responsable de la Carta, además:

- Compondrá y conservará el Libro-Registro Informático de Actos de atención al Ciudadano.
- 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.

XVI OTROS DATOS DE INTERÉS

■ MEDIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

La AEPD dispone de una sala de atención al ciudadano y de un espacio para la atención telefónica debidamente equipado para la realización de las funciones encomendadas y para la correcta atención al público, para la cual cuenta con cuatro funcionarios que atienden al ciudadano y otros cuatro que realizan la labor de registro de la documentación de entrada y de salida del organismo.

La sala de atención al ciudadano está equipada con un sistema informático de gestión de las consultas presentadas por los ciudadanos.

El servicio de información telefónica para la atención al ciudadano está gestionado por un distribuidor automático de llamadas, atendido por dos trabajadores discapacitados contratados a través de la Fundación ONCE.

■ ÁMBITO DE ACTUACIÓN, AVISO DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD Y DE COPYRIGHT:

La AEPD realiza una labor de información y atención al ciudadano y, de acuerdo con lo establecido en las normas sobre la materia, no ofrece asesoramiento profesional ni jurídico, atendiendo, en la medida de lo posible, las peticiones de informes que le dirigen directamente los responsables de los ficheros así como las consultas de los ciudadanos, a los efectos de facilitar el conocimiento y la interpretación de la Ley.

Aunque la AEPD utiliza fuentes documentales de tipo oficial, sus bases de datos no pueden ser consideradas como fuente de derecho.

En las distintas publicaciones de la AEPD se hará constar que la información administrativa que se facilita a los ciudadanos tiene carácter secundario y no puede ser considerada necesariamente como completa, exhaustiva, exacta o actualizada, y que únicamente se consideran auténticos los textos legales publicados en las ediciones impresas de los Boletines y Diarios Oficiales.

Además, en la página web de la AEPD se advertirá de que no puede garantizarse que los documentos electrónicos disponibles en línea reproduzcan exactamente los textos adoptados oficialmente, e igualmente se informará de que algunos documentos electrónicos pueden contener referencias o punteros de otras organizaciones y que, en consecuencia, no es posible controlar ni garantizar la pertinencia, actualidad o exactitud del material externo.

Dado que la AEPD aspira a mejorar el acceso del ciudadano a la información administrativa, se autoriza la reproducción de los contenidos informativos que le pertenecen, excepto con fines comerciales, siempre que se cite la fuente.

AGENCIA
ESPAÑOLA DE
PROTECCIÓN
DE DATOS



www.agpd.es