

# MEMORIA



## Dónde estamos

C/ Beato Tomás de Zumárraga, 71, 3º  
01008 Vitoria – Gasteiz

Tel. 945 016 230 - Fax. 945 016 231

### Direcciones correo electrónico

General:  
[avpd@avpd.es](mailto:avpd@avpd.es)

Registro de protección de datos  
de Euskadi:  
[registro.ficheros@avpd.es](mailto:registro.ficheros@avpd.es)

Tutela de derechos:  
[tutela.derechos@avpd.es](mailto:tutela.derechos@avpd.es)

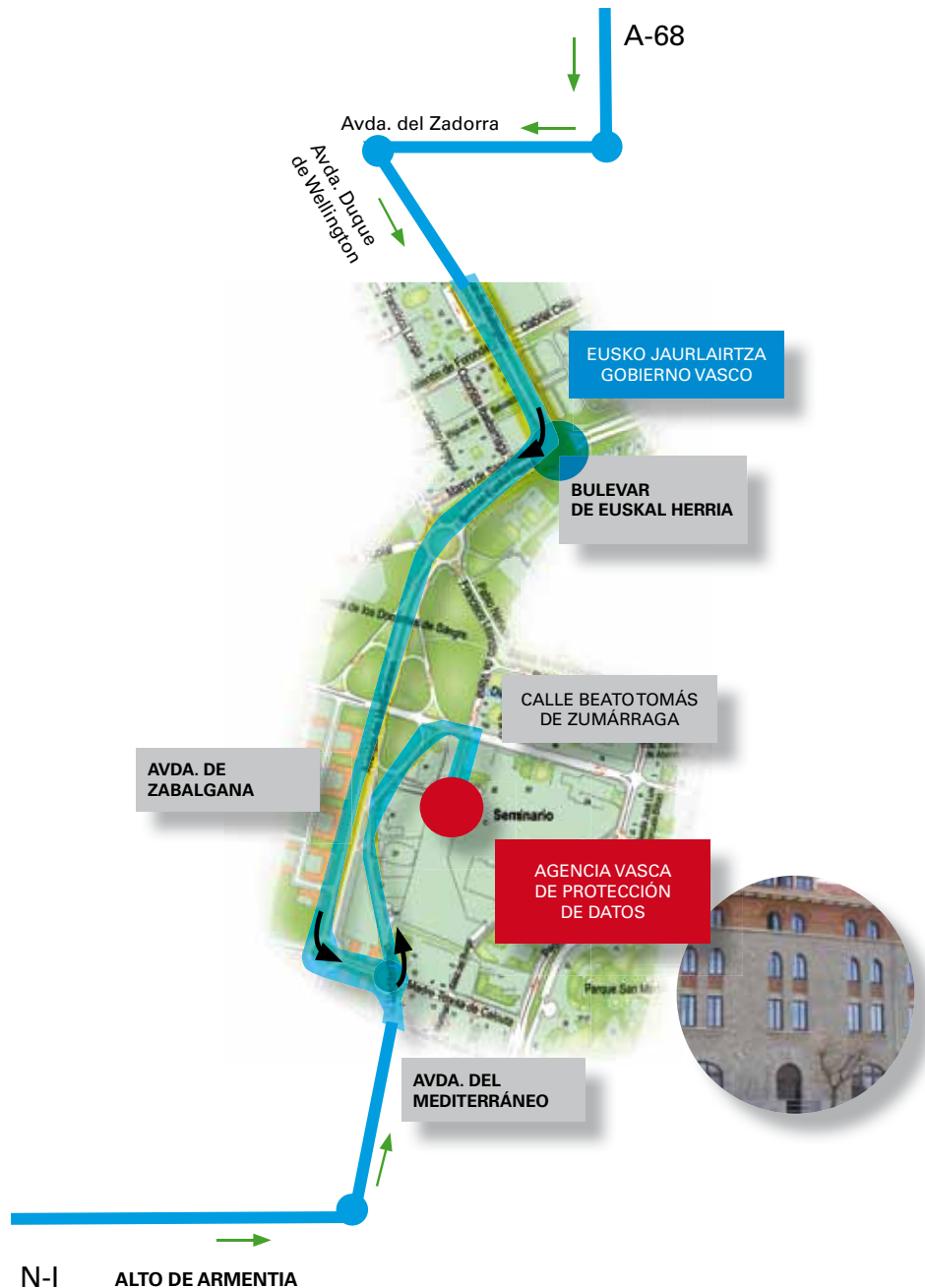
Secretaría General:  
[secretaria.general@avpd.es](mailto:secretaria.general@avpd.es)

Dirección web:  
[www.avpd.es](http://www.avpd.es)



## Cómo llegar

- La sede de la AVPD se encuentra en el ala oeste del antiguo Seminario, al final de la calle Beato Tomás de Zumárraga.
- En dicho edificio también tienen su sede el Tribunal Vasco de Cuentas, determinados servicios de Ejie, e Izenpe, la entidad de certificación de las Administraciones Vascas.
- Para acceder desde la entrada Sur de Vitoria (desde Burgos), se toma la desviación de la Avenida del Mediterráneo hacia el centro de la ciudad.
- Para llegar desde las entradas Norte y Este (desde Bilbao, Donostia-San Sebastián o Pamplona), se accede por el Bulevar de Euskal Herria, continuando por la nueva Avenida de Zabalgana, donde, tras girar a la izquierda en las dos siguientes rotondas, se retrocede hacia el centro de Vitoria por la vía lateral.



Somos la Institución vasca que protege la privacidad de los ciudadanos y ciudadanas, controlando que las Administraciones Públicas vascas gestionen la información sobre las personas respetando la legislación sobre protección de datos.

Qué somos  
Qué hacemos



• El Director y parte del equipo de la Agencia

Para ello:

**informamos**  
a los ciudadanos y  
ciudadanas sobre sus  
derechos y les  
**tutelamos** cuando  
éstos no son atendidos

**inspeccionamos  
e instruimos  
expedientes de  
infracción** a las  
Administraciones  
Públicas

**damos publicidad**  
a los tratamientos  
de datos personales  
mediante su inscripción  
en el Registro

**promovemos y  
difundimos buenas  
prácticas**  
en el tratamiento  
de datos personales,  
**e impulsamos  
proyectos de cambio**  
en Administraciones  
Públicas

**asesoramos**  
a las Administraciones  
Públicas

## Memoria de actividades de 2009

Esta Memoria que tiene en sus manos es un resumen del Balance de Actividades de la Agencia correspondiente al año 2009.

---

### Índice

- Presentación
- El Consejo Consultivo
- Función consultiva
- Función de control
- Registro de Protección de Datos de Euskadi
- Segundo Estudio cuantitativo sobre actitudes y opiniones de los ciudadanos acerca de la Protección de Datos Personales
- Difusión del concepto de Privacidad
- Programa de Protección de Datos Personales en el Sistema Educativo Vasco
- Programa de Protección de Datos en las Administraciones Públicas
- Participación de la AVPD en Foros Internacionales
- Colaboración entre las Agencias de Protección de Datos de España, Cataluña, Madrid y Euskadi
- Participación en conferencias, seminarios y otras actividades de información sobre Protección de Datos Personales
- Compromiso con la Excelencia
- Letras y Protección de Datos Personales

---

El objetivo de esta Memoria y del Balance de Actividades es informar a las Instituciones Públicas y a la ciudadanía de lo que somos y hacemos. Ambos documentos se pueden consultar en la web de la Agencia Vasca de Protección de Datos ([www.avpd.es](http://www.avpd.es))

## Presentación



Esta Memoria que como Director de la Agencia Vasca de Protección de Datos tengo el honor

de presentar, recoge una síntesis de la actividad de la Agencia durante el año 2009 y viene a dar respuesta al mandato establecido en el Art. 17.1 k de la Ley 2/2004, de 25 de febrero, de su creación.

Pero, más que el cumplimiento de un mandato legal, es una oportunidad que tenemos las personas que aquí trabajamos para reflexionar y analizar, con la perspectiva que proporciona el tiempo, sobre la labor realizada durante el año, sobre lo que hemos hecho y cómo lo hemos hecho, lo que nos permite abordar un nuevo año con las conclusiones del anterior. Para que este trabajo sea divulgativo, nos limitamos a recoger aquí un apunte de la actividad llevada a cabo por la Agencia y de los hechos más relevantes producidos en este periodo en materia de protección de datos. Todo ello se puede consultar con más detalle en

nuestra página web ([www.avpd.es](http://www.avpd.es)). Han transcurrido seis años desde la creación de la Agencia, tiempo suficiente para percibir una consolidación que va en paralelo al incremento de la actividad y de la presencia de la Agencia en foros y medios públicos. Al aumento de consultas, reclamaciones y tutelas atendidas durante el año se ha unido el resultado de los beneficios de nuestra política de alianzas, que ha permitido formalizar colaboraciones con Eudel y las Diputaciones Forales de Álava y de Gipuzkoa y estrechar otras colaboraciones iniciadas en años anteriores. En 2009 hemos dado, además, un impulso importante a la labor de promoción del derecho fundamental a la Protección de Datos Personales. Un derecho no suficientemente conocido, como lo ponen de manifiesto los resultados del estudio sociológico que aquí aportamos, y cuya garantía es, sin embargo, condición para poder ejercer otros derechos y libertades fundamentales como la libertad de expresión o la libertad de participación. De ahí que el mayor esfuerzo proactivo lo hayamos dirigido hacia un colectivo vulnerable, como es el de los menores y adolescentes.

En el marco global, 2009 ha estado determinado por los incesantes avances tecnológicos y los nuevos retos a los que hay que hacer frente en esta Sociedad de la Información. Unos avances que prometen un futuro lleno de eficiencia y que permiten, en un espacio público inmenso, un tratamiento de datos hasta ahora inimaginable. De ahí la necesidad estratégica de consensuar marcos internacionales que garanticen la protección de la información personal y la seguridad jurídica en el flujo de datos propios de una ciudadanía digital. A ello vienen a dar respuesta los Estándares Internacionales sobre Protección de Datos Personales y Privacidad, que aquí se mencionan, y que fueron aprobados en la Conferencia Internacional de Autoridades de Protección de Datos y Privacidad celebrada en noviembre en Madrid, y cuya sesión preparatoria tuvimos el honor de organizar. También contribuye a esa seguridad jurídica el marco normativo aprobado en noviembre, en desarrollo de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos o, en el ámbito jurisprudencial, la aportación del Tribunal Supremo al interpretar, entre otros, el alcance

de la excepción a la necesidad de consentimiento en la cesión de datos del Art. 11.2.d de la LOPD y de la cesión de datos obrantes en la historia clínica. Todo ello va a contribuir, sin duda, a una mayor seguridad jurídica. Estas son sólo algunas pinceladas sobre los avances en torno a la Protección de Datos Personales. Pienso que recalcando su existencia, asumo la exigente tarea de difundir y promover nuestro compromiso con la garantía de la protección de la Privacidad y de los datos de carácter personal, de forma que se vaya configurando una auténtica cultura de protección de datos personales, en la que la ciudadanía sea plenamente consciente de los derechos que le asisten y los responsables encargados de tratamiento de datos asuman las limitaciones y responsabilidades que el respeto a este derecho fundamental conlleva. Una tarea a la que nos dedicamos con empeño, profesionalidad e ilusión todo el equipo de personas de la Agencia Vasca de Protección de Datos.

**Iñaki Vicuña de Nicolás**  
*Director de la Agencia Vasca  
de Protección de Datos*

## El Consejo Consultivo

- El Consejo Consultivo de Protección de Datos, previsto en el artículo 14 de la Ley 2/2004, de 25 de febrero, es el órgano colegiado de asesoramiento a la Dirección de la Agencia Vasca de Protección de Datos.



- De izquierda a derecha:  
D. Iñaki Esparza  
Dña. Paz Simón (invitada)  
D. José María Endemaño  
D. Iñaki Vicuña  
D. Ricardo Ituarte  
D. Juan Luis Mázmela  
Dña. Nieves Mtz. De Antoñana  
D. Eduardo Jacob

- Su composición, a 31 de diciembre de 2009, de conformidad con el artículo 16 de la Ley 2/2004, es:

D. Iñaki Vicuña de Nicolás	<i>Director de la Agencia Vasca de Protección de Datos</i>
D. Juan Luis Mázmela Etxebarria	<i>Director de Sistemas de Información del Parlamento Vasco</i>
D. José María Endemaño Arostegui	<i>Director de Relaciones con las Administraciones Locales del Departamento de Presidencia del Gobierno Vasco</i>
Dña. Edurne Egaña Manterola	<i>Diputada foral del Departamento de Presidencia y Administración Foral de la Diputación Foral de Gipuzkoa</i>
D. Ricardo Ituarte Aspiazu	<i>Alcalde del Ayuntamiento de Santurtzi</i>
D. Eduardo Jacob Taquet	<i>Profesor titular de Ingeniería Telemática. Ámbito Informática. Universidad del País Vasco /Euskal Herriko Unibertsitatea</i>
D. Iñaki Esparza Leibar	<i>Catedrático de Derecho Procesal. Ámbito de los Derechos Fundamentales. Universidad del País Vasco /Euskal Herriko Unibertsitatea</i>
Dña. Nieves Martínez De Antoñana	<i>Secretaria General de la Agencia Vasca de Protección de Datos</i>

- El sistema de presidencia entre los miembros del Consejo es rotativo, por periodos de un año, según el orden establecido en el artículo 4.1 de las Normas de Organización y Funcionamiento del Consejo Consultivo. Durante el primer trimestre de 2009 ejerció la Presidencia D. Carlos Royuela Garrán, Director Gerente de LANTIK, S.A., de la

Diputación Foral de Bizkaia en representación de los Territorios Históricos, siendo sustituido por D. Ricardo Ituarte Aspiazu, alcalde del Ayuntamiento de Santurtzi, representando a las Entidades Locales.

- El Consejo Consultivo se ha reunido en Sesión Ordinaria en tres ocasiones, el 2 de abril, el 9 de julio y el 16 de diciembre. En las dos primeras reuniones actuó como Secretario D. Simón Mesanza Legarda, entonces Secretario General de la Agencia. En la sesión de 16 de diciembre actuó como Secretaria Doña Nieves Martínez De Antoñana.



En el ejercicio de la Función Consultiva a la Agencia Vasca de Protección de Datos le corresponde atender las consultas que en la materia le formulen las Administraciones Públicas, Instituciones y Corporaciones así como personas físicas o jurídicas, respecto a tratamientos de datos incluidos en su ámbito de aplicación. Asimismo, debe informar, con carácter preceptivo, los proyectos de disposiciones generales que desarrollan la Ley 2/2004, de 25 de febrero.

## Dictámenes

- Son respuestas escritas a consultas que se reciben en la AVPD y constituyen una tarea de asesoramiento formal.
- Sus destinatarios directos son Administraciones y personas privadas, físicas o jurídicas, que formulan dudas sobre una cuestión concreta en relación con la protección de datos de carácter personal.

- Los dictámenes más relevantes emitidos en 2009 pueden agruparse en torno a las siguientes cuestiones:

Padrón municipal de habitantes.

Control político.

Servicios Sociales.

Ficheros: creación, inscripción y medidas de seguridad.

Ejercicio de Derechos.

Función pública. Libertad Sindical. Órganos de representación del Personal.

Otras actividades administrativas.

Entes excluidos del ámbito de actuación de la AVPD.

## Informes

- Se informan, con carácter preceptivo, los proyectos de disposiciones generales que desarrollan la ley 2/2004, de 25 de febrero.
- Se informan las disposiciones normativas que determinan estadísticas de respuesta obligatoria.

- Se informan también, otras disposiciones normativas cuyo contenido esté relacionado, en general, con la protección de datos de carácter personal.

- Durante 2009, se han informado proyectos como:

Proyecto de ley del Plan Vasco de Estadística 2010-2012.

Anteproyecto de ley de Publicidad y Comunicación Institucional.

Convenio entre el Gobierno Vasco y las Diputaciones Forales para el intercambio de información por medios electrónicos.

Función  
consultiva





## Avances sobre administración electrónica

Para hacer efectivo el derecho de la ciudadanía a comunicarse electrónicamente con las Administraciones, este año se han puesto en marcha, en el ámbito de la Comunidad Autónoma, dos proyectos de implantación de Administración Electrónica, sobre los que la Agencia Vasca de Protección de Datos ha tenido la oportunidad de emitir opinión.

Se trata de dos proyectos de diferente contenido y alcance, con implicación de los tres niveles administrativos territoriales, Administración General, Administración Foral y Administración Local.

- El primero de los proyectos se conoce en el ámbito en el que va a ser aplicado como “Proyecto BiscayTIK”. Una fundación constituida por la Diputación Foral de Bizkaia para “... la promoción de cuantas actividades procedan para el impulso del conocimiento en las tecnologías y prácticas de gestión relacionadas con la atención a la ciudadanía a través de las tecnologías de la comunicación, a fin de potenciar el acercamiento electrónico de los ciudadanos a la Administración.”
- El segundo de los proyectos es el “Convenio de colaboración entre la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco y sus Sociedades Públicas y las Diputaciones Forales de Álava, Bizkaia y Gipuzkoa para el intercambio de información por medios electrónicos”.

Se trata de dos ejemplos de implantación de la Administración Electrónica en el ámbito de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco que demuestran que dicha implantación no está reñida con el respeto al derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal y que ello es posible aplicando las reglas y principios generales contenidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

En ambos proyectos late una gran preocupación por garantizar los principios básicos de la protección de datos, en concreto la seguridad de la información, el control de las autorizaciones para las comunicaciones, la calidad de los datos, y la finalidad de los mismos. También se aprecia un esfuerzo por armonizar los conceptos propios de Administración electrónica y de protección de datos.

Ambos proyectos han desarrollado además una importante labor informativa a la ciudadanía de tal manera que las dudas, los riesgos y las amenazas que ésta pudiera advertir en la implantación de los proyectos se verán, sin duda, superadas en cuanto la ciudadanía podrá entender sin dificultad y de manera transparente dónde están sus datos de carácter personal, a quién se van a comunicar y cuáles van a ser las finalidades para las que se van a tratar.

De esta manera, los proyectos, de forma implícita en ocasiones y explícitamente en otras, vienen a recoger y proyectar los principios fundamentales del régimen jurídico de la protección de datos recogidos en el Título II de la LOPD: información, calidad, seguridad, consentimiento o habilitación legal para las comunicaciones y finalidad de las mismas, se hacen patentes en dichos proyectos dando satisfacción al mandato de la Ley 11/2007 de garantizar el respeto al derecho a la privacidad.



## Reuniones de asesoramiento y respuestas a consultas telefónicas, presenciales o formuladas a través de correos electrónicos

- Como en años anteriores, se han mantenido reuniones con Administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco con el ánimo de ofrecer un asesoramiento puntual en cuestiones relacionadas con la protección de datos.

- Estamos trabajando en un sistema estructurado de atención multicanal que nos permita informar y atender consultas de ciudadanos y

de Administraciones, así como analizar el volumen y naturaleza de las mismas.

- Este año las consultas telefónicas y vía e-mail se han incrementado en un 43%. Las preguntas más frecuentes planteadas han versado sobre:

Cumplimiento de obligaciones formales en materia de protección de datos (creación e inscripción de ficheros).

Videovigilancia en comunidades vecinales.

Utilización de datos del padrón para la prestación de servicios municipales.

Alcance del derecho de acceso a los datos de carácter personal. Confusión con el derecho de acceso a archivos y registros.

Deslinde de competencias entre Agencias de Protección de Datos.

Función  
consultiva



## Función de control

En el ejercicio de la Función de Control la Agencia Vasca de Protección de Datos declara infracciones, requiere a los responsables y a los encargados de tratamientos para que adecuen el tratamiento de datos a la legislación en vigor y, en su caso, ejerce la potestad sancionadora o propone la iniciación de procedimientos disciplinarios.

Además, vela por el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos y controla su aplicación en lo relativo a los derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición, también denominados derechos ARCO.

### Procedimientos de tutela

- Cuando alguna Administración deniega total o parcialmente a una persona el ejercicio del derecho de oposición, de acceso, de rectificación o de cancelación y ésta lo pone en conocimiento de la AVPD, se inicia un procedimiento para analizar de la procedencia o improcedencia de tal denegación.
- Continúa mejorando el conocimiento de la ciudadanía sobre la posibilidad, la forma y los requisitos para

ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante las Administraciones Públicas y se aprecia una mejor respuesta de las Administraciones para satisfacer el derecho ejercido.

- Nuevamente ha sido el ejercicio del derecho de acceso a la historia clínica el que se ha ejercido con mayor frecuencia dando lugar a más procedimientos de tutela, seguido del derecho de acceso a datos obrantes

en ficheros policiales y del derecho de acceso a datos obrantes en ficheros relativos a expedientes de la Función Pública.

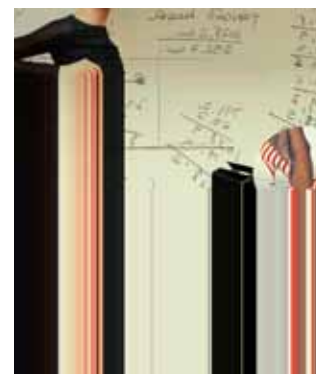
- Merece destacarse que, una vez solicitada la tutela ante la Agencia y durante la tramitación del procedimiento ante la Administración correspondiente, crece la respuesta de las Administraciones dando satisfacción al derecho ejercido.

### Denuncias

- Son reclamaciones presentadas por personas, físicas o jurídicas, a propósito de actuaciones contrarias a la normativa de protección de datos personales.
- Las principales preocupaciones de los denunciantes siguen siendo:

El desconocimiento de que sus datos de carácter personal van a ser recogidos en un fichero (incumplimiento del deber de información previo a la recogida de datos personales).

La cesión y utilización de datos personales sin consentimiento o cobertura legal.



Función  
de control

## Procedimientos de infracción

- Son expedientes que la AVPD incoa para comprobar si ha habido actuaciones contrarias a la normativa de protección de datos

por parte de las Administraciones Públicas Vascas.

- Las causas de infracción más frecuentes han sido la vulneración del deber de secreto, la falta de información

en la recogida de datos, la cesión de datos y el tratamiento in consentido de datos de salud y la falta de medidas de seguridad.

## Datos de salud

La preocupación por el uso de los datos personales de salud es una constante en la Agencia Vasca de Protección de Datos y el número de consultas sobre tratamiento de datos sanitarios aumenta día a día.

Los datos relativos a la salud pertenecen a una categoría especial de tratamiento para el que la norma general es la prohibición, con las excepciones previstas en el art. 8 de la Ley Orgánica 15/1999, referidas, entre otras, a la exigencia de consentimiento expícito o sea necesario para salvaguardar el interés vital del interesado.

Los asuntos analizados por la Agencia Vasca de Protección de Datos se han referido fundamentalmente a:

- El derecho a acceder a la historia clínica de familiares fallecidos: en este asunto la Agencia se ha posicionado a favor del acceso, al amparo de la previsión contenida en el art. 18.4, de la Ley 41/2002, reguladora de la autonomía del paciente y derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Las cesiones de historias clínicas: del análisis de la naturaleza de las cesiones la Agencia ha concluido que no existe suficiente habilitación legal para que los

Centros privados de día faciliten datos de salud de sus usuarios a la Inspección de la Diputación foral competente. Tampoco existe habilitación legal para que el Servicio Vasco de Salud ceda la historia clínica de sus usuarios a las Entidades colaboradoras de la Seguridad Social, Mutuas, que lo soliciten, aunque sí hay habilitación suficiente para ceder los partes de baja.

- La utilización de los datos del Padrón en campañas de prevención sanitaria: la Agencia considera como práctica más correcta solicitar una copia del Padrón al Instituto Vasco de Estadística, tal y como está previsto en la Disposición Adicional Segunda de la Ley 2/2004, de 25 de febrero.

- El equilibrio entre el derecho a la información y la protección de datos: la Agencia ha remarcado el especial cuidado que las Administraciones Públicas deben adoptar en compareencias, ruedas de prensa, etc., respecto a los datos de salud, puesto que el derecho constitucional a comunicar información veraz por cualquier medio de difusión es titularidad de estos últimos, y la revelación de datos de salud exige consentimiento expreso o habilitación legal expresa.

## Inspección sectorial educativa

- La Inspección sectorial educativa se inició en 2007, elaborándose en 2008 el informe "Diagnóstico y recomendaciones iniciales", en base a entrevistas celebradas

con grupos de usuarios clave. Este informe incluyó las directrices para la elaboración de un Plan de Acción a desarrollar por el Departamento de Educación,

Universidades e Investigación.

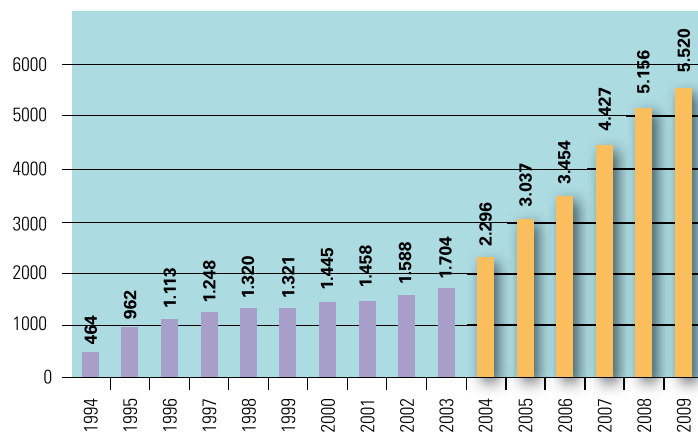
Ante el retraso en su cumplimiento, en 2009 se ha acordado un nuevo calendario de actuaciones, llevándose

a cabo de forma efectiva el proceso de adecuación en materia de protección de datos, estando prevista su conclusión en 2010.

## Registro de Protección de Datos de Euskadi

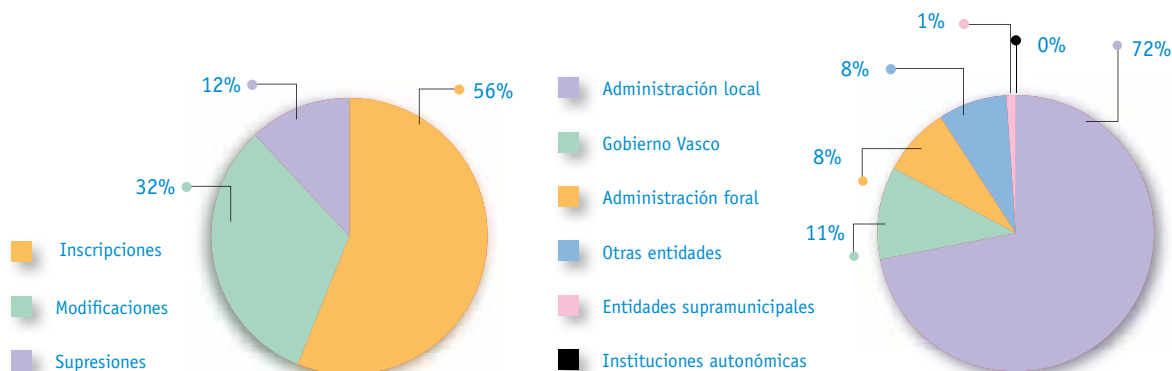
### Ficheros de datos personales inscritos

- Son 5.520 los ficheros inscritos en el Registro de Protección de Datos de Euskadi.
- En comparación con el número de ficheros inscritos en diciembre de 2008, durante 2009 el Registro de Protección de Datos de Euskadi ha experimentado un crecimiento del 7,1% (364 ficheros adicionales en términos absolutos).
- Desde 2004, año de creación del Registro de Protección de Datos de Euskadi se ha incrementado en un 58%.



### Movimientos en el Registro de Protección de Datos de Euskadi

- Durante 2009 se han producido 836 movimientos en el Registro. El 56% de estos movimientos son inscripciones de nuevos ficheros; las modificaciones de los ficheros ya existentes suponen un 32% y, finalmente, los ficheros suprimidos representan el 12%.
- La mayor parte de los movimientos de 2009 han sido realizados por Administraciones Locales (Ayuntamientos y Organismos dependientes), con un total de 597 movimientos (72%).

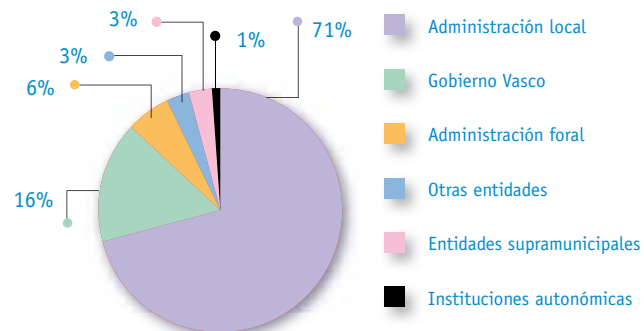


## Registro de Protección de Datos de Euskadi

### Desglose por organismos de los ficheros inscritos

- Atendiendo al tipo de Administración los principales declarantes son: la Administración Local tiene declarados 3.976 ficheros (71%), los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco 871 (16%) y la Administración Foral 315 (6%). El resto (7%) corresponde a declaraciones de otras Entidades.

- Los Ayuntamientos, en su conjunto, son quienes mayor actividad han desarrollado en 2009, con un cómputo global de 288 nuevos ficheros inscritos, lo que supone un incremento del 7,8% respecto de 2008.



### Registro: inscripción y consultas

- El registro de Protección de Datos contiene las inscripciones de todos los ficheros de datos de carácter personal creados o gestionados para el ejercicio de potestades de derecho público por las Entidades e Instituciones establecidas en el art. 2 de la Ley 2/2004.

Este Registro da publicidad de la existencia de Ficheros con datos de carácter personal y permite que cualquier ciudadano conozca la existencia de los ficheros, la posibilidad de tratamientos, sus finalidades y la identidad del responsable de esos tratamientos.

Para la declaración de ficheros existen modelos normalizados de solicitud de inscripción y la Agencia facilita también un programa informático para la generación de solicitudes de inscripción. Todo ello puede consultarse y descargarse en la página web de la Agencia **www.avpd.es** y navegando a Administraciones → inscripción de ficheros.

- Deben estar inscritos en el Registro de Protección de Datos de la AVPD:

1. Los ficheros de datos de carácter personal creados o gestionados para el ejercicio de potestades de derecho público por:

-La Administración General de la Comunidad Autónoma, los órganos forales de los territorios históricos y las Administraciones locales del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma del País Vasco, así como los entes públicos de cual-

quier tipo, dependientes o vinculados a las respectivas Administraciones Públicas, en tanto que los mismos hayan sido creados para el ejercicio de potestades de derecho público.

- El Parlamento Vasco, el Tribunal Vasco de Cuentas Públicas, el Ararteko, el Consejo de Relaciones Laborales, el Consejo Económico y Social, el Consejo Superior de Cooperativas, la Agencia Vasca de Protección de Datos, la Comisión Arbitral y las corporaciones de derecho público, representativas de intereses económicos y profesionales, de la Comunidad Autónoma del País Vasco, cualesquiera otros organismos o instituciones, con o sin personalidad jurídica, creados por la ley del Parlamento Vasco, salvo que ésta disponga lo contrario.

2. Las autorizaciones a las que se refiere la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
3. Los códigos tipo que afecten a los ficheros inscritos.
4. Los datos relativos a los ficheros inscritos que sean necesarios para el ejercicio de los derechos información, acceso, rectificación, cancelación y oposición.

- Los ficheros de otras entidades y del sector privado en general, deben inscribirse en la Agencia Española de Protección de Datos. **www.agpd.es**

## Segundo estudio cuantitativo sobre actitudes y opiniones de los ciudadanos acerca de la Protección de Datos Personales.

En mayo de 2009 y en colaboración con el Gabinete de Prospección Sociológica de la Presidencia del Gobierno - Lehendakaritza, se ha realizado el segundo estudio cuantitativo de actitudes y opiniones sobre la protección de datos personales.

Nuestra actuación en la vida cotidiana viene determinada por nuestras percepciones y actitudes; por eso, conocer el grado percibido de seguridad o de amenaza hacia nuestra privacidad nos permitirá capacitar e informar mejor a los ciudadanos para ejercer su derecho a la protección de datos personales.

Con esta finalidad se ha realizado este estudio sociológico, en el que se observan algunas tendencias de cambio aunque no muy significativas. Los resultados más relevantes son:

- **Nivel de preocupación.** Sólo el 37% de las personas consultadas se sienten muy o bastante preocupados por la protección de datos. El nivel de preocupación es bastante inferior que el de la Unión Europea (64%). Un 57% dicen que en los últimos cinco o seis años no ha cambiado su nivel de preocupación, pero un 34% afirman que en la actualidad están más preocupados.

- **Percepción de riesgo.** Para el 36% da igual la edad que se tenga para estar expuesto a peligros. Respecto al año pasado, se ha incrementado la creencia de que las y los menores de 18 años constituyen el grupo de edad expuesto a mayor peligro (23%).

- **Prevención a la hora de facilitar datos personales.** Ofrece bastante o mucha seguridad pagar con tarjeta de crédito (64%). La sensación de seguridad es mucho menor en el resto de acciones: declaración de renta por Internet (31%), realizar operaciones bancarias por Internet (24%), etc. La mayoría de la gente (54%) daría fácilmente datos como el nombre, la fecha de nacimiento o el domicilio, pero solamente el 27% darían datos sanitarios, el 6% datos fiscales y el 13% los datos judiciales.

- **La ciudadanía da más importancia a la seguridad que a la privacidad.** Seis de cada diez ciudadanas y ciudadanos de la CAPV dan mayor importancia a

la seguridad que a la privacidad. Tres de cada diez priorizan la privacidad y el resto no sabe o no contesta. En todos los colectivos se da mayor importancia a la seguridad que a la privacidad.

- **Confianza en cómo las organizaciones manejan los datos personales.** Son más las personas (47%) que creen que tanto las Instituciones Públicas como las empresas privadas disponen de demasiados datos personales. Ahora bien, el 66% de la ciudadanía confía bastante más en la utilización de nuestros datos por parte de las Administraciones Públicas que por parte de las empresas privadas.

- **Se protegen los datos al utilizar nuevas tecnologías.** El 54% son personas usuarias habituales de Internet y del correo electrónico y el 75% de ellas suelen utilizar alguna herramienta informática como contraseñas o programas antiespía.

- **Aceptación de la Videovigilancia.** El 56% de la población de la CAPV se muestra a favor del uso de cámaras de seguridad o videovigilancia, lo que constituye una pequeña variación de opinión respecto a los datos del año pasado (52%).

- **Cesión de datos personales.** Tan sólo el 28% de la ciudadanía sabe que al contratar una tarjeta de cliente o tarjeta de crédito está autorizando la

cesión de sus datos personales a otras empresas privadas.

- **Publicidad personalizada.** A la mayoría de la ciudadanía le molesta este tipo de publicidad, el 68% sabe que tiene derecho a no recibirla pero sólo el 25% sabe qué tiene que hacer para no recibirla. Apenas una de cada diez personas adultas de la CAPV (11%) ha oído hablar de las Listas Robinson, a las que es posible apuntarse para no recibir publicidad personalizada.

- **Conocimiento de la legislación y de las Autoridades de Protección de Datos.** El 55% sabe que existe legislación en relación a la protección de datos y una cuarta parte de la población (26%) ha oído hablar de la Agencia Vasca de Protección de Datos. A la gran mayoría de la ciudadanía (87%) le gustaría que la Agencia informara más sobre nuestros derechos en relación a la protección de datos y sobre qué hacer en caso de tener algún problema al respecto; los más interesados en estar informados son los jóvenes y los usuarios de Internet.

- **Conocimiento de los derechos.** Algo más de la mitad de la ciudadanía (59%) sabe que, salvo que una Ley lo autorice, cuando le solicitan datos personales necesitan también su consentimiento para poder utilizarlos y deben garantizar la seguridad y la confidencialidad.



Difusión del  
concepto de  
privacidadLa Agencia Vasca de Protección de Datos  
en los medios de comunicación social

- La difusión del concepto de privacidad es un instrumento eficaz para sensibilizar a las Administraciones y a la sociedad en la defensa y el ejercicio del derecho fundamental a la Protección de Datos Personales.
- Internet, las redes sociales, los menores y las nuevas tecnologías y el equilibrio entre seguridad, privacidad, transparencia y respeto han sido los temas que más eco han tenido en los medios de comunicación.
- La colaboración institucional entre EUDL, las Diputaciones Forales de Álava y Gipuzkoa y la AVPD para ayudar a los municipios de estos territorios a implantar sistemas eficaces de protección de datos, también ha tenido un importante eco.

Día Europeo de la Protección de Datos  
(28 enero 2009)

- El 28 de enero de 2009 se celebró por segunda vez en Europa el "Día Europeo de la Protección de Datos", promovido por el Consejo de Europa, la Comisión Europea y todas las autoridades de protección de datos de los países miembros de la UE.
- La Agencia Vasca de Protección de Datos se sumó a esta celebración con la presentación del Programa "Kontuzdatos... Decides Tú" creando la página web [www.kontuzdatos.info](http://www.kontuzdatos.info).
- En colaboración con el Departamento de Educación, Universidades e Investigación y en el marco de una Jornada sobre "Jóvenes y Privacidad", se presentó en Bilbao el programa "Kontuzdatos... Decides Tú", dirigido a adolescentes y jóvenes a los que se les invita a una reflexión crítica sobre el derecho a la vida privada, sus límites y sus riesgos.
- Se trata de despertar su interés y que conozcan los riesgos de las comunicaciones electrónicas y sean cautelosos y responsables con su uso.
- Esta presentación forma parte del Programa de Protección de Datos en el Sistema Educativo Vasco.

## Otros materiales divulgativos

- Para dar a conocer a la sociedad y a las Administraciones el alcance y contenido de la privacidad, se han elaborado y reeditado materiales divulgativos como:
- Elaboración del Calendario "Protege tus datos personales"
- Reedición del folleto "¿Hay algo más privado que tu intimidad?"
- Reedición del video "Las luces funcionan"
- Reedición del folleto "Kontuzdatos... Decides Tú".

## Menores e internet: Día mundial por una internet más segura

Desde la Agencia Vasca de Protección de Datos, con motivo del Día Mundial por una Internet más segura, abundamos en nuestro compromiso por promover un uso responsable de Internet y de las nuevas tecnologías, especialmente de la utilización que hacen los menores, que son los más expuestos e indefensos ante los riesgos asociados a la Red.

Cada vez son más numerosas las llamadas de atención que instituciones y entidades hacen para que las personas adoptemos una actitud activa y responsable en la protección de nuestros propios datos personales. Recientemente Microsoft publicaba un informe en el que alertaba sobre la falta de conciencia de los usuarios, respecto a las consecuencias que la reputación on-line puede tener sobre la vida real.

Riesgos como la pérdida de identidad, la construcción de falsos perfiles, el acoso, los contenidos violentos, las conductas delictivas, amenazan a los menores y jóvenes en Internet. Las nuevas tecnologías de la comunicación son una gran oportunidad, un elemento de progreso; han transformado nuestra forma de relacionarnos, de aprender, de estar en el mundo, pero son también un desafío ante el que hay que tomar medidas.

Los menores, los jóvenes, navegan con las tecnologías de la co-

municación cada vez con mayor precocidad. Podríamos decir que es su hábitat natural. Pero para llegar a buen puerto el navegante necesita pericia, conocimiento y habilidad. El mismo viento que hace naufragar a un navegante poco experimentado, o imprudente, puede servir a otro para llegar al destino. Por eso, educadores y autoridades, padres y madres debemos empeñarnos en que los menores naveguen por la Red con los conocimientos necesarios y con la responsabilidad que el acto implica. Y les debemos educar en la correspondencia que existe entre la vida virtual y la vida real.

Este día de la seguridad en Internet nos puede servir para exigir mecanismos legales y tecnológicos de seguridad, pero también para recordar el papel decisivo de cada persona en la protección de sus propios datos y de su propia identidad en la Red. Debemos ser activos y responsables con el control de la información personal, y también conscientes de que un día dedicado a este objetivo no basta, sólo una tarea diaria y responsable garantizará el respeto al derecho fundamental de la protección de datos personales.

Un antiguo proverbio nos puede orientar en el uso responsable de las nuevas tecnologías: es mejor ser dueño de tu silencio que esclavo de tus palabras. Sobre todo cuando éstas, tus datos y tu imagen, pueden quedar en la red, de por vida, navegando a la deriva.



Este Programa contiene cuatro actuaciones fundamentales:

## 1 “KontuzDatos... Decides tú”

- Desarrollo de la campaña educativa **“KontuzDatos... Decides Tú”**, dirigida a adolescentes y jóvenes de 15 a 17 años. Esta campaña se inició el 28 de enero, Día Europeo de la Protección de Datos y tuvo lugar en Bilbao en el marco de la Jornada “Jóvenes y Privacidad”.

En estrecha colaboración, con el Departamento de

Educación, Universidades e Investigación, se presentó la campaña educativa a las direcciones de los Centros Escolares de 3º y 4º de ESO y 1º de Bachillerato de las redes pública y concertada del País Vasco, distribuyéndose los materiales, folletos, pósteres, vídeos y una guía didáctica. Todo ello quedó recogido en el entorno web creado al efecto.

Se impulsó la campaña desde los Berritzegunes o Centros de Apoyo a la Formación y la Innovación.

Además se crearon materiales complementarios de lectura útil y se elaboró un cuestionario de evaluación voluntaria ubicado en la página web de kontuzdatos.info.

## 2 Inicio de una campaña educativa para sensibilizar a los niños y niñas



- Conscientes de que el uso de Internet y otras tecnologías para la comunicación, como los teléfonos móviles, comienza a edades cada vez más tempranas, es necesario que niños y niñas adquieran hábitos seguros en el uso de las TIC y estén informados sobre las amenazas

que pueden conllevar para su privacidad.

Para ello, la AVPD en colaboración con Pantallas Amigas y con el asesoramiento del Departamento de Educación, Universidades e Investigación, abordó el diseño de un recurso educativo audiovisual sobre privacidad dirigido a escolares de 9 a 11 años. Se trata de una serie de cuatro animaciones audiovisuales, en formato flash y una guía didáctica dirigida al profesorado, sobre las **“Aventuras de Reda y Neto”**.

Los objetivos de estas animaciones son:

- Que los menores aprecien el valor que tienen sus propios datos personales y los de otras personas, sobre todo en medios digitales.
- Que los menores desarrollen una actitud consciente y activa en el control de los datos personales propios y ajenos
- Que la familia adquiera un rol activo en su papel educativo en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

El visionado de estas animaciones invita a un debate oral en grupo y a realizar actividades prácticas on-line y off-line en aulas que permiten reflexionar sobre las ideas que las aventuras presentan.

## Redacción de un Manual de Buenas Prácticas

- En el marco del Convenio de Colaboración formalizado en 2008 con HAURRESKOLAK, se ha iniciado **la redacción de un Manual de Buenas Prácticas** para el tratamiento de datos personales entre gestores, coordinadores, educadores, alumnado y familia. Situaciones habituales y frecuentes como matriculación, reuniones, contactos con familias, necesidades especiales, informes de evaluación,

cambios de centros, bajas y comunicaciones entre centros, requieren un tratamiento específico de protección de datos.

Este proyecto, considerado estratégico, se ha abordado, en esta fase preliminar, mediante la implantación en el Proyecto Curricular de cada Centro, de la sensibilización a educadores sobre la trascendencia de la gestión de los datos personales.

Para identificar buenas prácticas en el área de la Gestión Económica y de Personas, la Agencia Vasca de Protección de Datos ha organizado dos acciones formativas y de asesoramiento:

- [Tratamiento y archivo de la información](#)
- [Comunicación de información personal a terceras partes](#)

## Publicación del Reglamento de la UPV/EHU para la protección de Datos de Carácter Personal

- Por último, el Programa de Protección de Datos en el Sistema Educativo ha permitido acercar la protección de datos a la Universidad con **la publicación del Reglamento de la UPV/EHU para la protección de Datos de Carácter Personal**. Una edición que facilita su lectura y comprensión y que incluye recursos visuales y resúmenes de las ideas clave de cada artículo.



Programa de  
Protección de  
Datos Personales  
en el Sistema  
Educativo Vasco

Para fomentar el conocimiento y la concienciación en materia de protección de datos entre los empleados públicos, se han llevado a cabo varias acciones de valor estratégico, una dirigida a la Administración Local y la otra a los empleados en general.

## Convenio con la Diputación Foral de Álava y Eudel y convenio con la Diputación Foral de Gipuzkoa y Eudel

- Continuando con la línea de colaboración iniciada con Eudel en 2009, hemos suscrito dos convenios de colaboración, uno con la Diputación Foral de Álava y otro con la Diputación Foral de Gipuzkoa destinados a facilitar planes de implantación en materia de protección de

datos de carácter personal en los municipios con población inferior a 20.000 habitantes.

Estos Convenios están posibilitando una colaboración proactiva tendente, en una primera fase, a implantar el Manual de Buenas Prácticas a través de programas de

asistencia técnica financiados por las Diputaciones.

El objetivo es poner en marcha un plan de actuación en la totalidad de los Ayuntamientos, requiriendo a cada uno la adecuación correspondiente con un calendario concreto de adecuación material.

## Programa de Protección de Datos en las Administraciones Públicas



## Diseño del proceso de evaluación del cumplimiento del Manual de Buenas Prácticas por parte de las Administraciones Locales

- Una vez aprobado el Manual de Buenas Prácticas e inscrito el Código tipo de las Entidades Locales en el Registro de Protección de Datos de Euskadi, el 18 de marzo de 2009, la Comisión Ejecutiva de Eudel, aprobó el procedimiento de supervisión y penalización por incumplimiento de las entidades locales adheridas.

Para poder llevar a cabo esta supervisión es preciso formar a un equipo de evaluadores. Para ello EUDEL, la AVPD y

Euskalit han constituido un grupo de trabajo para asesorar en procesos de evaluación de organizaciones. En paralelo se ha diseñado y programado una acción formativa consistente en un Curso de Acreditación de Personas evaluadoras del cumplimiento del Manual de Buenas Prácticas.

Previo a la supervisión del cumplimiento que, dada su complejidad, se llevará a cabo en 2010, se ha puesto en marcha una experiencia piloto,

de evaluación de dos entidades locales y se han creado cuatro documentos a los que se puede acceder en la página Web de EUDEL, concretamente:

[Guía de Referencia para el Procedimiento](#)

[Guía para la entidad supervisada](#)

[Hoja de análisis por dimensiones](#)

[Modelo de informe del Equipo Evaluador](#)



## Adaptación del vídeo formativo “Mis datos, ¿tu negocio?”



- Para formar y sensibilizar al personal de las Administraciones Públicas y a los empleados en general y contribuir así a que las organizaciones Públicas y privadas cumplan con los requisitos que se derivan de la normativa cuando manejan datos personales, se ha editado el vídeo “Mis datos, ¿tu negocio?” a partir de una adaptación del video “My data,

your business?” de la Autoridad Irlandesa de Protección de Datos. Este recurso formativo analiza, en torno a una reunión de una compañía ficticia, los siguientes principios de la protección de datos:

1. Obtener y procesar la información de manera lícita y leal, informando y solicitando el consentimiento.
2. Guardar la información sólo para los fines explícitos y legítimos para los que se solicitó.
3. Utilizar y comunicar información sólo de manera compatible con los fines para los que se recogió.
4. Conservar la información

que tenga sobre las personas de forma segura y protegida, guardando el deber de secreto.

5. Asegurar que la información es adecuada, pertinente y no excesiva.
  6. Tener la información exacta, completa y actualizada.
  7. No conservar la información más allá del tiempo necesario para su propósito.
  8. Dar una copia de sus datos personales si la persona a la que se refieren lo pide.
- El visionado de la película contiene una Guía que permite debatir en grupo estos principios y los procedimientos de gestión de la información en cada organización.

## Programa de Protección de Datos en las Administraciones Públicas

### Acciones formativas en las Administraciones Públicas de Euskadi

- En paralelo a estas actuaciones, se han llevado a cabo las siguientes acciones formativas:

*¿Cómo nos afecta la Administración Electrónica?*, dirigida al personal de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

*Protección de Datos*, organizada por el Parlamento Vasco.

*Conceptos Básicos de la Administración Electrónica*,

organizada por la Diputación Foral de Gipuzkoa.

*La Protección de los Datos de Carácter Personal y la Gestión de la Información en las Administraciones Locales Vascas*, dirigida a los Ayuntamientos vascos en colaboración con el IVAP y EUDEL. Donostia y Bilbao.

*Acreditación de Personas Evaluadoras del Cumplimiento*

*del Manual de Buenas Prácticas (MBP)*, dirigida a Entidades Locales.

*La Protección de Datos de Carácter Personal y Prevención de Riesgos Laborales*, dirigida al personal de Osakidetza en Álava.

Taller-Seminario de formación dirigido al Consorcio Haurreskolak en Eibar y en Vitoria-Gasteiz.

La Agencia Vasca de Protección de Datos ha participado, en su calidad de miembro acreditado, en los siguientes foros de ámbito internacional:

## Participación de la AVPD en foros internacionales

- *Conferencia de Autoridades de Protección de Datos de Estados Federales y Plurinacionales*, celebrada en Berlín durante los días 17 y 18 de marzo.

- *Conferencia de Autoridades Europeas de Protección de Datos-2009, Conferencia de Primavera*, celebrada en Edimburgo durante los días 23 y 24 de abril.

- *Congreso sobre Protección de Datos en la Unión Europea*, organizado durante los días 18 al 20 de mayo en Bruselas.

- *Internacional Conference 2009, Bilbao Meeting*. Encuentro preparatorio de la Conferencia Internacional

de Autoridades celebrado en Bilbao durante los días 10 y 11 de junio, en el que se abordó la preparación de los Estándares Internacionales.

- *Grupo de trabajo Internacional sobre la Protección de Datos en las Telecomunicaciones (IWGPDT-Grupo de Berlín)*. Este grupo reunido en Berlín durante los días 7 y 8 de septiembre, abordó, entre otros asuntos, la necesidad de elaborar una "Carta de Privacidad en el Mundo Digital" y los avances en la adopción de estándares internacionales sobre privacidad por parte de ISO. También se expusieron

las líneas de diseño de los sistemas de tarificación automática de tráfico en movimiento ("pay-as-you-go") y se repasaron diversas vivencias sobre privacidad relacionadas con las redes sociales.

- *31 Conferencia Internacional de Autoridades de Protección de Datos, Conferencia de Otoño*, celebrada en Madrid durante los días 4 a 6 de noviembre, en la que se aprobaron los Estándares Internacionales para la protección de la Privacidad que se pueden consultar en [www.privacyconference2009.org](http://www.privacyconference2009.org)





Conferencia de Autoridades Europeas en Edimburgo

El Informe, elaborado por el Grupo de Investigación Randeurope, encargado por la autoridad británica de protección de datos, analiza las debilidades y los aciertos de la Directiva Comunitaria 95/46, así como la conveniencia de su modificación, debido a las siguientes carencias:

10. *Journal of the American Medical Association*, 2000; 284: 2689-2694.

- La Conferencia aprobó el Documento de Trabajo relativo a la necesidad de estándares comunes a adoptar en las transferencias internacionales de datos.

También aprobó una Declaración sobre Liderazgo y Futuro de la Protección de Datos en Europa. Esta Declaración señala el decisivo papel que las autoridades en materia de protección de datos deben desempeñar en el proceso tendente a la mejora de la legislación; una legislación que deberá garantizar y promover los derechos y libertades fundamentales, construirse sobre los principios existentes en la materia, evitar cargas injustificadas y animar a las organizaciones a adoptar mejores prácticas, incluyendo “privacy by design”.

## Participación de la AVPD en foros internacionales



## Colaboración entre las Agencias de Protección de Datos de España, Cataluña, Madrid y Euskadi

La colaboración entre las Agencias de Protección de Datos ha posibilitado la constitución de cinco grupos de trabajo. El Grupo de Coordinación de Directores, el Grupo de Coordinación entre Asesorías Jurídicas, el Grupo de Inspección, el Grupo de Registro y el Grupo de Organización, Modernización, Comunicación y Formación.

- Se trata de Grupos de Trabajo, de carácter consultivo, que se reúnen trimestralmente, alternando el encuentro con la videoconferencia.
- Las principales cuestiones que han sido abordadas en estos Grupos de Trabajo están relacionadas con la publicación de datos personales en boletines y diarios oficiales

y el ejercicio de los derechos de oposición y cancelación de esos datos, así como sobre las responsabilidades respecto a la indexación automática que efectúan los buscadores de Internet de esa información. También se ha tratado sobre el alcance de la Ley 1/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos

a los Servicios Públicos, la Ley de videovigilancia y la Ley Ómnibus. También, han sido objeto de análisis en este Grupo asuntos como la organización de la 31 Conferencia Internacional de Autoridades de Protección de Datos y los Ficheros de las Cámaras de Comercio.

Entre las participaciones realizadas en Foros de Protección de Datos destacan, por la relevancia que tuvieron:

## Participación en conferencias, seminarios y otras actividades de información y formación sobre protección de datos personales

*La Protección de Datos en los Ayuntamientos del Territorio Histórico de Álava. Estado de la cuestión.* Ponencia. Vitoria-Gasteiz, 25 de Febrero.

*La Protección de Datos en el País Vasco.* Conferencia. Madrid, 25 de marzo.

*La Protección de Datos Personales entre menores y adolescentes en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.* Jornada. Bilbao, 21 de abril.

*La Salud en Red: un reto para la Protección de Datos. Investigación clínica y protección de datos: dos caras de la misma moneda.* VI Foro sobre Protección de Datos de Salud. Pamplona, 21 de mayo.

*Conocer, para Predecir antes de Decidir.* Observatorio DINTEL 2009. I Encuentro SECTOR PÚBLICO. Ponencia "Protección

*de datos en las AA.PP. de la Comunidad Autónoma del País Vasco".* Santander, 29 de junio.

*Protección de Datos, Cambios Sociales y Libertades Públicas.* Congreso Internacional Derecho y Nuevas Tecnologías. Ponencia. Bilbao, 1 de julio.

*Cumplimiento Legal en Protección de Datos para Ayuntamientos.* Reunión de seguimiento del Convenio AVPD/EUDEL/DFG sobre adecuación de Ayuntamientos a la LOPD y adhesión al Manual de Buenas Prácticas. Ponencia. Donostia-San Sebastián, 22 de septiembre.

*Protección de Datos, y web 2.0.* Diputación Foral de Bizkaia. Departamento de Cultura. Ponencia. Bilbao, 2 de octubre.

*Agencias de Protección de Datos, el derecho fundamental a la*

*Protección de Datos Personales.* Universidad de Burgos. Ponencia. Burgos, 6 de octubre.

*La Tutela del Derecho a la Protección de Datos de Carácter Personal.* Jornada organizada por el Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha y la Escuela de Administración Regional. Toledo, 6 y 7 de octubre.

*Procedimiento administrativo electrónico en la provincia de Córdoba.* Jornada. Y *mi Ayuntamiento ¿qué tiene que hacer?* - MBP Fases de un Proyecto de implantación, Ponencia. Córdoba, 23 de octubre.

Jornadas de Estudio 2009. Retos actuales en materia de protección de datos. Ponencia *Protección de datos de los usuarios de redes sociales.* Pamplona, 15 de diciembre.

En 2008 la Agencia Vasca de Protección de Datos se compromete de manera formal con la Excelencia y la Mejora Continua en la Gestión. La fase inicial de planificación estratégica 2009-2011 ha tenido continuidad con la elaboración del Plan de Gestión Anual para 2009, el diseño de la Carta de Servicios, la elaboración del Primer Mapa de Procesos, la documentación de algunos procesos estratégicos y operativos y la reflexión en base a indicadores de actividad.

- La formación del personal en Excelencia en la Gestión y la capacitación para formar parte del Club de Evaluadores de Euskalit, unido a la realización de una Encuesta de clima laboral, ha permitido realizar la primera Autoevaluación según el Modelo EFQM e iniciar el Plan de Mejora 2010. Todo

ello en aras a ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía y a las Administraciones.

- El cumplimiento de los requisitos del compromiso con la Excelencia en la Gestión ha permitido el ingreso de la Agencia Vasca de Protección de Datos, en

diciembre de 2009, en el Grupo Q-EPEA. Grupo formado por Entidades Públicas del País Vasco que, en colaboración con Euskalit- Fundación Vasca para la Calidad, difunden buenas prácticas en la gestión y permiten compartir experiencias en la búsqueda de la calidad.



## Compromiso con la Excelencia

### Q-EPEA

Q-EPEA, Entidades Públicas por la Excelencia, está constituido por un grupo de veinte entidades Públicas del País Vasco (Administración y Empresas Públicas) comprometidas con la búsqueda de la Excelencia en la Gestión, con el objetivo de avanzar en la mejora de la gestión de nuestras organizaciones a través del aprendizaje compartido y promover la cultura de la calidad.

Para llevar a cabo esta misión las organizaciones nos basamos en los valores siguientes: aprendizaje compartido, cooperación y respeto a las personas y organizaciones.

Para ingresar en el Grupo es preciso tener estableci-

do un Plan de Trabajo para abordar áreas de mejora, disponer de un diagnóstico de las áreas de mejora y poner en marcha acciones que muestran el compromiso con la excelencia de la organización, tales como formación, autoevaluación, encuesta de satisfacción de personal y ciudadanía, definición de Mapa de Procesos y documentación de los mismos.

Organizaciones como los Ayuntamientos de Bilbao, Vitoria – Gasteiz, Bermeo, Durango, Getxo, las Diputaciones Forales de Álava, y de Bizkaia, la Ertzaintza, EITB, Osakidetza o el Parlamento Vasco, forman parte del Grupo de Entidades Públicas por la Excelencia Q-EPEA.

Letras y  
protección  
de datos  
personales

*“Creo que una de las grandes tragedias de la sociedad de masas, la sociedad de la prensa, de la televisión y de Internet, es la renuncia voluntaria a la privacidad. La máxima renuncia a la privacidad (y, por tanto a la discreción, incluso al pudor) es –en el límite de lo patológico- el exhibicionismo”....*

*“El Deber de las autoridades que velan por nuestra privacidad no sólo es defender a aquellos que quieren ser defendidos, sino también proteger a aquellos que ya no saben defenderse”.*

*La pérdida de la privacidad, Umberto Eco*

*“Quien crea que no tiene nada que ocultar, ha renunciado ya a su libertad y se niega a dirigir por sí mismo el rumbo de su vida. No debe, pues, extrañarse si la estupidez o la torpeza arruinan su reputación y reducen sus expectativas sociales”.*

*Defensa de lo privado, Wolfgang Sofsky*



*“Recuerdo que, a comienzos de 1990, publiqué un volumen de ensayos sobre la censura. Causó poca impresión. Un crítico lo rechazó por irrelevante en la nueva era que estaba amaneciendo, la era inaugurada por la caída del Muro de Berlín y la disolución de la URSS. Dijo que, con la democracia liberal extendida por el mundo entero a la vuelta de la esquina, el estado no tendrá ningún motivo para obstaculizar nuestra libertad de escribir y hablar como queramos; y, en cualquier caso, los nuevos medios electrónicos imposibilitarán la vigilancia y el control de las comunicaciones”. ...*

*“Los nuevos teóricos de la vigilancia dicen que no va a haber más secretos, refiriéndose a algo muy interesante: que la era en que los secretos contaban, en que los secretos podían ejercer su poder sobre las vidas de la gente (pensemos en el papel de los secretos en Dickens, en Henry James), ha terminado; nada que merezca la pena conocerse no puede ser descubierto en cuestión de segundos, y sin demasiado esfuerzo; la vida privada es, a efectos prácticos, cosa del pasado.”...*

*“¿Por qué tendría que demandarle?*

*Despierta. No puede hacer lo que quiera contigo. No puede escogerte, tener fantasías obscenas sobre ti y venderlas al público para sacar beneficio. Además, no puede anotar tus palabras y publicarlas sin tu permiso. Eso es plagio. Peor que plagio. Tienes una identidad, que solo te pertenece a ti. Es tu posesión más preciada, desde cierto punto de vista, y tienes derecho a protegerla. Con firmeza”.*

