



CONSULTAS 2014: ATENCIÓN TELEFÓNICA, PRESENCIAL Y TELEMÁTICA

La Agencia presta asesoramiento diario y continuo a la ciudadanía, a las Administraciones Públicas y demás Entidades a través de reuniones presenciales, contestación de e-mails o de llamadas telefónicas. Se trata de un servicio que nos consta que la ciudadanía agradece y valora, siendo a la vez un canal indispensable para la divulgación social del derecho a la protección de datos.

En 2014 la Agencia Vasca de Protección de Datos atendió y resolvió un volumen cercano a las 800 consultas, en las que el canal telefónico sigue siendo el medio más utilizado por los ciudadanos y las Administraciones Vascas (70%). Sin embargo, se aprecia un uso creciente del resto de canales de información, como el correo electrónico (25%) y la atención presencial (5%).

Las consultas fueron planteadas por los ciudadanos (56,45%), como por las Administraciones e Instituciones Públicas Vascas (35,44%). El resto de las consultas fueron formuladas por profesionales de la privacidad y entidades privadas.

Los principales temas sobre los que ofreció asesoramiento la Agencia fueron los relacionados con la cesión y publicación de datos, derechos ARCO, el registro de ficheros y la videovigilancia.

Durante el año 2014 se resolvieron numerosas consultas relacionadas con la cesión y publicación de datos personales (35,26%). Se observa un incremento notable de las referidas a la publicación o difusión de información personal en diarios oficiales, internet, páginas web institucionales, tabloneros, retransmisión de sesiones de plenos y publicación de actas de sesiones y difusión de información personal en prensa.

Como en años anteriores, la Agencia ha resuelto numerosas consultas relacionadas sobre la naturaleza de los ficheros, su declaración e inscripción (18,68%).

El ejercicio de los derechos ARCO sigue siendo un tema recurrente de consulta (14,34%), sobre todo del derecho de cancelación, que constituye actualmente una de las mayores preocupaciones de los ciudadanos (cancelación de datos personales en diarios oficiales, derecho al olvido en internet, cancelación de antecedentes policiales, cómo salir del fichero de morosos...). También se ha prestado a la ciudadanía asesoramiento y modelos para el ejercicio de estos derechos.

La Agencia ha resuelto también, numerosas consultas vinculadas a la videovigilancia en espacios públicos, comunidades de vecinos e instituciones, dada su importante afectación al derecho de la privacidad de las personas.

A lo largo del 2014, como en años anteriores, son muchas las consultas que formularon las Administraciones Públicas sobre el tratamiento del fichero padrón, y aumentaron considerablemente las referidas al acceso a archivos y registros. También se observa un incremento significativo de las consultas sobre la figura del encargado del tratamiento (artículo 12 LOPD) y el flujo de información entre éstos y los responsables de los ficheros, así como las referidas al principio de calidad de los datos (artículo 4 LOPD).

Finalmente, es preciso destacar el importante número de consultas relacionadas con el tratamiento de datos de salud, servicios sociales, educación y menores.