



## **FUNCIÓN CONSULTIVA: ATENCIÓN TELEFÓNICA, PRESENCIAL Y TELEMÁTICA - 2015**

La AVPD pone a disposición de los ciudadanos y de las Administraciones e Instituciones Públicas de la CAE distintos canales para solicitar información o asesoramiento en relación con el derecho fundamental a la protección de datos personales. Durante 2015 la Agencia atendió alrededor de 700 solicitudes de asesoramiento a través de los canales de atención presencial, telefónica y telemática. El mayor volumen de consultas se realizó a través del canal telefónico, seguido del correo electrónico y del canal presencial.

Este servicio de atención multicanal es el más utilizado por los ciudadanos, pero también lo utilizan con mayor frecuencia las Administraciones Públicas, y en menor medida las empresas y profesionales de la privacidad.

Se trata de un servicio especialmente valorado por la inmediatez en la respuesta a las dudas que se formulan.

En cuanto a la temática de las cuestiones planteadas, la cesión y comunicación de datos, el registro de ficheros, el ejercicio de los derechos ARCO, y la videovigilancia, siguen siendo las materias más consultadas.

Las consultas sobre los derechos ARCO, constatan el creciente interés de los ciudadanos en que sus datos sean borrados de internet.

También hay que destacar este año el notable incremento de las consultas referidas a la publicación o difusión de datos personales y al acceso a información pública. Esas consultas obedecen a la creciente preocupación de las AAPP por conciliar la transparencia y el derecho de acceso a la información pública con la protección del derecho fundamental de las personas a su privacidad, ante la aplicación a las Administraciones e Instituciones Públicas Vascas de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, que impone determinadas obligaciones de publicidad activa y pasiva.

El papel de la AVPD, como autoridad garante del derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal, ha consistido en intentar dar criterios que permitan a las AAPP conjugar estos derechos estrechamente vinculados entre sí, buscando el necesario equilibrio entre el derecho de las personas a saber sobre toda la actividad pública, y el derecho a proteger su privacidad.

Esta labor ha sido una constante de esta Institución a lo largo de estos años, que en su trabajo diario trata de ponderar y armonizar el derecho fundamental de las personas a la privacidad con otros derechos igualmente protegibles.

Asimismo, durante el 2015 se han resuelto numerosas consultas relacionadas con el tratamiento de datos del padrón de habitantes, medidas de seguridad y con el principio de calidad de los datos. Además, siguen preocupando especialmente el tratamiento de datos de salud, o el de colectivos más vulnerables, como menores y víctimas de violencia de género, y el uso de las redes sociales. También se han resuelto por estos



canales consultas sobre servicios sociales, educación, control político, seguridad pública, sobre las figuras de responsable y encargado del tratamiento y, consultas relativas al tratamiento de datos de personas fallecidas y de personas jurídicas y empresarios individuales.

Además del servicio multicanal, en la página web de la Agencia está disponible una lista de preguntas y respuestas frecuentes (**FAQ**) referidas a la protección de datos de carácter personal, que son de gran utilidad para obtener información sobre cuestiones que de manera recurrente se plantean a la AVPD.