



## Atención telefónica, presencial y telemática - 2016

La AVPD pretende ser una Institución cercana y accesible a la ciudadanía y al resto de las Administraciones Públicas, poniendo para ello a su disposición diferentes canales de comunicación a través de los cuales se puede solicitar información o criterio jurídico o tecnológico en todas las cuestiones en que pueda verse afectado el derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal. Durante 2016 la Agencia atendió alrededor de 800 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.

Los usuarios de este servicio multicanal son fundamentalmente los ciudadanos (70%), seguidos de las Administraciones Públicas Vascas y en menor medida las empresas y profesionales de la privacidad.

A través de la atención multicanal, el usuario puede conocer de forma inmediata o muy ágil el criterio de la Agencia en relación con cuestiones de su interés relacionadas con la privacidad.

En lo referente a las cuestiones concretas planteadas, la ciudadanía plantea a la Agencia sus dudas en cuanto a la legitimidad de determinados tratamientos de datos, sobre todo en los casos de cesiones o publicaciones de datos personales; la demanda de información acerca del modo de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición es también una cuestión recurrente. En este punto, y como manifestación del derecho de oposición o cancelación, podemos mencionar el aumento exponencial de las solicitudes de ejercicio del derecho al olvido.

Mención especial merecen los tratamientos de datos realizados a través de dispositivos de video vigilancia o de lectores de datos biométricos, fundamentalmente de huella dactilar. La evolución tecnológica ha favorecido una mayor presencia de estos dispositivos en la vida cotidiana, sin que en muchos casos la adopción de estas medidas haya venido precedida de una reflexión sobre sus consecuencias en la privacidad de las personas.

También merece destacarse la confianza depositada en la AVPD por las Administraciones Públicas, sobre todo entidades locales, a la hora de abordar la compleja cuestión de coherencia el ejercicio del derecho de acceso a la información pública con el derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal. En este sentido, la Agencia ha tratado no solo de resolver las dudas planteadas en cada caso, sino de aportar criterios de ponderación que permitan al operador jurídico resolver con acierto la tensión entre ambos derechos.

En este último punto la Agencia Vasca de Protección de Datos ha tratado de transmitir la idea de que la protección de datos es un límite al derecho de acceso a la información pública, no un obstáculo, límite cuya aplicación ponderada evitará excesos en la publicación o comunicación de información personal, impidiendo así que la transparencia se convierta en una exhibición innecesaria.

Asimismo, durante el 2016 se han resuelto numerosas consultas relacionadas con el tratamiento de datos en la tramitación de procedimientos selectivos o de concurrencia competitiva, tratamientos de datos del padrón de habitantes en procedimientos de gestión de ayudas, publicidad de acuerdos adoptados y aplicación del principio de calidad de los datos. Además, siguen preocupando especialmente el tratamiento de datos de salud, o de colectivos vulnerables como menores, ancianos, víctimas de violencia de género o personas en situación de exclusión social.

Por último, es preciso señalar que las Administraciones Públicas Vascas, conscientes de los cambios que introducirá el nuevo Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016), han planteado sus inquietudes al respecto ante la Agencia Vasca de Protección de Datos.

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.