

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

**ESTUDIO CUALITATIVO SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS:
ANÁLISIS DE LA PROTECCIÓN DE DATOS ENTRE LOS
RESPONSABLES DE FICHEROS EN LAS ADMINISTRACIONES
E INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CAPV**

Presentación de resultados

16 de Febrero de 2012

Í N D I C E

1. Ficha técnica

2. Los municipios y la Protección de Datos

3. Las Diputaciones y la Protección de Datos

4. El Gobierno Vasco y la Protección de Datos

5. Reflexiones finales



CAPÍTULO 1

Ficha técnica

1. Ficha técnica: Introducción a la investigación

- ✓ A comienzos de **2011** se llevó a cabo la realización de un estudio de carácter cuantitativo, por parte del Gabinete de Prospección sociológica de Gobierno Vasco, para La Agencia Vasca de Protección de Datos.
- ✓ El objetivo de dicho estudio se ubicaba en la profundización en torno a los **conocimientos y actitudes que sobre la protección de datos personales**, muestran las **personas responsables de ficheros de datos personales en las administraciones e instituciones públicas de la CAPV**.
- ✓ Por medio de este estudio, se pudieron **identificar algunos elementos críticos** presentados por estas instituciones vinculados a la protección de datos y su relación con ella.
- ✓ Tras la realización de la fase cuantitativa la Agencia Vasca de Protección de Datos, evidenció la necesidad y el interés por **conocer más en profundidad las causas y motores de aquellos elementos críticos** que se habían identificado por parte de las distintas instituciones analizadas, para lo que se pensó en una **investigación de carácter cualitativo**, cuyo análisis nos ocupará en el presente informe.

1. Ficha técnica: Objetivos de la investigación

- ✓ El objetivo global de la investigación se plasma en:
 - ✓ Profundizar en las **temáticas de interés detectadas en la investigación cuantitativa**, de cara a **identificar acciones de mejora susceptibles de ser impulsadas por la Agencia Vasca de Protección de Datos** que contribuyan a una optimización en la gestión de los datos de carácter personal por parte de las diferentes Administraciones e Instituciones Públicas de la CAPV.

- ✓ A partir del cual se ha profundizado en objetivos más específicos como son:
 - ✓ **Conocer** los principales problemas identificados
 - ✓ **Identificar** buenas prácticas o experiencias de éxito
 - ✓ **Profundizar** en las necesidades diferenciales según el colectivo de análisis.

1. Ficha técnica: Metodología

- ✓ Para la realización de la presente fase cualitativa se reveló necesario pasar por estadios de análisis que se detallan a continuación.
- ✓ Este abordaje desde la **investigación cualitativa** se basaría en la **filosofía de los círculos de mejora**, a partir del siguiente esquema global:



OBTENIENDO COMO RESULTADO: INICIATIVAS DE MEJORA PARA LA AGENCIA VASCA DE PROTECCIÓN DE DATOS, CON RESPECTO A LOS RESPONSABLES DE FICHEROS EN LAS ADMINISTRACIONES E INSTITUCIONES PÚBLICAS EN LA CAPV

1. Ficha técnica: Metodología

- ✓ Desde Kualitate Lantaldea para completar los objetivos de la investigación, se **han cubierto 2 fases diferenciadas**:

FASE 1: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN: IDENTIFICACIÓN DE TEMÁTICAS Y TARGETS DE INTERÉS

- ✓ **Análisis de los datos aportados por la investigación cuantitativa** de cara a obtener los siguientes resultados:
 - ✓ Un documento que identifique, sobre la base de los objetivos previamente definidos:
 - ✓ Cuáles serían las cuestiones o variables sobre las que profundizar en el estudio cualitativo: las grandes preguntas de la investigación.
 - ✓ Qué cuestiones sería prioritario analizar en relación a cada target: las preguntas por colectivo.
 - ✓ Esta fase ha corrido a cargo del **Gabinete de Prospección Sociológica del Gobierno Vasco**, que se ha encargado de su desarrollo en coordinación con Kualitate Lantaldea.

1. Ficha técnica: Metodología

FASE 2: REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

- ✓ Se ha optado por el empleo de una **técnica de naturaleza cualitativa que permite focalizar el discurso en temáticas concretas, propiciar la interacción entre colectivos homogéneos y obtener iniciativas de mejora: Dinámicas de Grupo o Focus Group.**
- ✓ Esta técnica de investigación ha posibilitado **profundizar en los discursos, analizando los marcos de significado desde los que decodifican e interpretan la realidad y aportan las claves argumentativas en base a las que se posiciona ante diferentes temáticas o cuestiones.**
- ✓ En las dinámicas de grupo, se crean las condiciones para que expresen sus actitudes, percepciones, argumentarios, tanto superficiales como más profundos, sobre los temas que se traten. Se trata de la **técnica de referencia y más utilizada en investigación social para detectar y prospectar tendencias y demandas de futuro, así como áreas de mejora.**

1. Ficha técnica: Metodología

FASE 2: REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

- ✓ Teniendo en cuenta el **perfil de los participantes** (profesionales de la administración pública) y la **temática de análisis** (protección de datos personales), lo que ha supuesto complejidad de dinamización elevada, optamos por la realización de **grupos más reducidos, de 6 personas, de cara a garantizar una óptima dinámica e interacción entre los mismos.**
- ✓ Estos grupos se distribuirán en base a 2 variables:
 - ✓ El tipo de institución
 - ✓ El nivel de avance en la protección de datos.

1. Ficha técnica: Metodología

FASE 2: REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

- ✓ En concreto se han desarrollado 6 dinámicas de grupo distribuidas del siguiente modo:

	Nivel de Avance		
	Avanzados	Intermedios	Básicos
Ayuntamientos	1 Dinámica de Grupo	1 Dinámica de Grupo	1 Dinámica de Grupo
Diputaciones Forales	1 Dinámica de Grupo General		
Gobierno Vasco	1 Dinámica de Grupo (Departamentos con una gestión de datos personales más avanzada)	1 Dinámica de Grupo (Departamentos con una gestión de datos personales menos avanzada)	

- ✓ La convocatoria de las reuniones corrió a cargo de Kualitate Lantaldea, previo contacto con los interesados por parte de la Agencia Vasca de Protección de Datos. Durante todo el proceso se han seguido los principios de la Ley Orgánica de Protección de Datos 15/1999.



CAPÍTULO 2

Los municipios y la Protección de Datos

2. Los municipios y la Protección de Datos

- ✓ A continuación se realiza un análisis en torno a la protección de datos en el entorno municipal.
- ✓ Se realiza un recorrido acerca de todos los aspectos que hacen referencia a la Protección de Datos vinculadas a los municipios.

Los datos gestionados

El concepto de Protección de Datos

La práctica de la Protección de Datos

La normativa de la Protección de Datos

La Agencia Vasca de Protección de Datos

2.1. Los datos gestionados

¿Qué datos se gestionan en el municipio?

2. Los municipios y la Protección de Datos

2.1. Los Datos gestionados

¿Qué datos se gestionan en los municipios?

✓ En cuanto a los datos que se recogen en los propios Ayuntamientos, en base al discurso, se pueden **distinguir dos tipologías**:

Los que recogen para su propio uso.

Datos que se gestionan de forma interna en el municipio y de cuyos trámites y custodia se responsabiliza el propio Ayuntamiento a través de sus propios protocolos.

Los que recogen para otras instituciones.

El municipio actúa de oficina cercana para facilitar los trámites al ciudadano con otras instituciones, siguiendo las directrices de la administración que corresponda.

✓ Esta situación **genera** en ocasiones **duplicidades de datos**, y una cantidad importante de trabajo de gestión para los municipios.

2. Los municipios y la Protección de Datos

2.1. Los Datos gestionados

¿Qué datos se gestionan en los municipios?

EN DEFINITIVA ...

Los Datos gestionados a nivel municipal **se definen** por ser:

Una **gran cantidad**

Muy **diversos y variados**

Tanto de la propia ciudadanía como los generados por el funcionamiento interno del consistorio, que complica el proceso.

2.2. El concepto de Protección de Datos

¿Qué es la Protección de Datos para los Responsables de ficheros municipales?

2. Los municipios y la Protección de Datos

2.2. El concepto de Protección de Datos

¿Qué es la Protección de Datos para los responsables de Ficheros municipales?

✓ La Protección de Datos, recibe tanto sensaciones positivas, como negativas. No obstante existen motivos que explican esta situación ...



La protección de datos, se valora de forma **positiva** desde las oportunidades y **beneficios** que supone **para ciudadanía** y el respeto a su intimidad.

OPORTUNIDAD DE MEJORA



La protección de Datos genera críticas desde las dificultades y **obstáculos** que presenta **de cara a la gestión y eficacia diaria municipal**.

RALENTIZACIÓN DE LOS PROCESOS

2.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Qué se hace en Protección de Datos?

2. Los municipios y la Protección de Datos

2.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos?

- ✓ En el presente capítulo se analiza la Gestión de los Datos Personales, desde dos perspectivas percibidas del discurso de los Responsables de Datos en los municipios.
- ✓ Las dos tipologías que se llevan a cabo, en relación a la Protección de Datos en lo que respecta a su gestión son:
 - ✓ **Elementos procedimentales:** Aspectos vinculados directamente con protocolos establecidos en el municipio.
 - ✓ **Elementos NO procedimentales:** Aspectos relacionados con la organización interna del consistorio.

2. Los municipios y la Protección de Datos

2.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos?

✓ Entre los **elementos Procedimentales**, se pueden distinguir los distintos pasos recorridos por los Datos a su llegada a la Administración municipal, señalados como relevantes por los propios Responsables de Datos de los municipios:

La recepción de los datos

La tramitación y gestión interna

El archivo y custodia

La declaración de Ficheros

2. Los municipios y la Protección de Datos

2.3. La práctica de la Protección de Datos

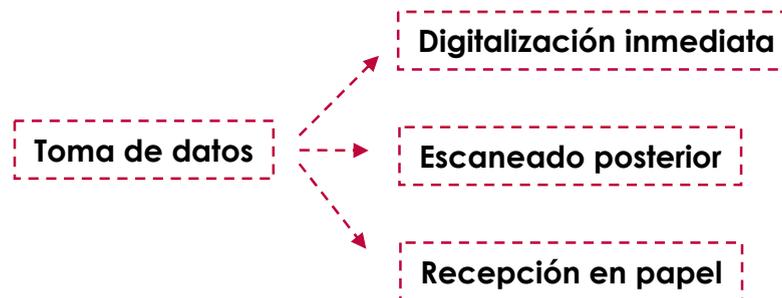
¿Cómo se gestionan los Datos?

ELEMENTOS PROCEDIMENTALES

La recepción de los datos

En cuanto a la Protección de Datos en este momento ...

- ✓ A la llegada de los datos en los consistorios, se sigue un **protocolo establecido** y se **asigna un número de expediente** para su tramitación y diferenciación dentro del consistorio. Sin embargo, la protección de los datos no es la misma en todos los casos:
- ✓ Las diferencias en **Protección de los Datos**, radican en su modo de recogida.



2. Los municipios y la Protección de Datos

2.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos?



ELEMENTOS PROCEDIMENTALES

La Tramitación y gestión interna

- ✓ Es el momento en el que la Protección de Datos encuentra su situación más desfavorable.
- ✓ El “Viaje” que recorren los datos en el interior de la Administración mientras se gestionan, vulnera en muchas ocasiones la Protección de Datos.
- ✓ El personal municipal, argumenta esta situación, como consecuencia de la priorización que se debe hacer entre ...

Eficacia del servicio municipal Vs. Protección de datos

- ✓ Ante esta situación, se antepone la efectividad del consistorio en el servicio al ciudadano, frente a las medidas de seguridad que se requerirían.

2. Los municipios y la Protección de Datos

2.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos?

ELEMENTOS PROCEDIMENTALES

El archivo y custodia

- ✓ Tras la gestión de los datos y expedientes, se pasa a la fase de archivo.
- ✓ En este sentido se distinguen dos universos diferenciados:

EL ARCHIVO INFORMÁTICO

EL ARCHIVO EN PAPEL

- ✓ Las dos tipologías de Archivo presentan **modelos y características diferenciadas** que a continuación se analizan en torno a la Protección de Datos.



2. Los municipios y la Protección de Datos

2.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos?

ELEMENTOS PROCEDIMENTALES

El archivo y custodia

- ✓ Existen dos tipos de archivos en la gran mayoría de los municipios:

EL ARCHIVO INFORMÁTICO

- ✓ Existen protocolos que definen su utilización.
- ✓ Aumentando a medida que lo hace el desarrollo en Protección de Datos.
- ✓ Presentando problemas a la hora de restringir los accesos a los mismos, por la falta de medios municipales. En Pro de la efectividad municipal

EL ARCHIVO EN PAPEL

- ✓ Se trata del Gran Problema en la Protección de Datos.
- ✓ Una gran cantidad de Datos, en ocasiones con déficit de control sobre ellos.
- ✓ Que presentan muchas dudas en torno a lo que supone la aplicación de la Protección de los mismos.

El papel es el gran problema de archivo en materia de Protección de Datos municipales.



2. Los municipios y la Protección de Datos

2.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos?

ELEMENTOS PROCEDIMENTALES

La declaración

- ✓ Existen 3 niveles en la Declaración de Ficheros a la Agencia Vasca de Protección de Datos:
 - ✓ **LOS FICHEROS INFORMÁTICOS DECLARADOS:** Ficheros que se declararon en el momento de su creación, y que posteriormente se pusieron al día ante la Agencia, respecto a su contenido.
 - ✓ **LOS FICHEROS INFORMÁTICOS NO DECLARADOS O SÓLO EN PARTE:** Ficheros que se declararon en el momento de su creación, o cuando hubo una demanda expresa por parte de la Agencia, pero que han sufrido evoluciones y no se han notificado. O en su defecto, fueron declarados a la Agencia Española de Protección de Datos, y no se repitió la acción con la Agencia Vasca.
 - ✓ **LOS FICHEROS EN PAPEL:** Ficheros que por sus características, y dificultades, no resulta sencillo su control y en su mayoría no se encuentran declarados a la Agencia.



2. Los municipios y la Protección de Datos

2.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos?

✓ Entre los **elementos NO Procedimentales**, se pueden distinguir **dos aspectos destacados** por los Responsables de Datos de los municipios:

La figura del Responsable de Datos

Y

El contacto con la ciudadanía

2. Los municipios y la Protección de Datos

2.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos?

ELEMENTOS NO PROCEDIMENTALES



La figura del Responsable de Datos

- ✓ La consolidación de la figura del responsable en materia de Protección de Datos varía según el nivel de avance de cada municipio en materia de Protección de Datos. Así, se puede distinguir:
- ✓ Los **más avanzados**: Cuentan con personas designadas para la Protección de Datos de forma más o menos formal. Lo que institucionaliza los procesos y parece hacer más sencillo el avance en la materia.

“Hay gente del departamento designada para ello”

- ✓ Los **intermedios**: Cuentan con alguna persona que se dedica a ello, además de otras tareas, y que ha asumido una más como es la Protección de Datos.

“Otra responsabilidad que nos han colgado”

- ✓ Los **básicos**: Viven una realidad diferente. La carencia de impulso político y en ocasiones, de medios, hace que los responsables de ficheros lo sean por “descarte”. Sin haber sido elegidos, han asumido la función con resignación.

“Alguien tenía que hacerlo y me ha tocado a mí”

2. Los municipios y la Protección de Datos

2.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos?

ELEMENTOS NO PROCEDIMENTALES

El contacto con el ciudadano



- ✓ La Protección de Datos llega a los municipios a modificar las prácticas habituales de la ciudadanía con el consistorio.
- ✓ **La tradición**, especialmente en localidades más pequeñas hacen que el **consistorio sea casi un lugar de reunión para los vecinos**.
- ✓ Esta característica, hace que **tras** la entrada en vigor de **la Ley de Protección de Datos**, **el trabajador municipal deba modificar sus hábitos para con el ciudadano, negándose a facilitar datos que antes sí daban** o limitando el acceso a determinadas zonas, antes abiertas.

“Aquí viene el alcalde en fiestas, con sus amigos, y los expedientes están a la vista!”

2. Los municipios y la Protección de Datos

2.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos?

- ✓ En relación a los elementos **NO PROCEDIMENTALES** en materia de Protección de Datos, observamos que:
 - ✓ *A mayor desarrollo de la Protección de Datos, existe en mayor medida una persona designada para esta actividad.*
 - ✓ *Así mismo, se observa un descenso de los trámites y las informalidades en los procedimientos que vinculan al consistorio con el ciudadano a medida que aumenta el desarrollo de la Protección de Datos.*

2.4. La normativa de la Protección de Datos

¿Cómo se percibe la normativa de Protección de Datos en los municipios?

2. Los municipios y la Protección de Datos

2.4. La normativa de la Protección de Datos

¿Cómo se entienden los elementos de la normativa?

1. La legislación en torno a la Protección de Datos, resulta **un elemento poco cercano para los municipios, en su mayoría.**



2. Se asume como **una normativa de difícil comprensión y aplicación en el entorno municipal.**

2. Los municipios y la Protección de Datos

2.4. La normativa de la Protección de Datos

¿Cómo se valoran algunos aspectos de la normativa?

✓ A continuación se realiza un análisis pormenorizado de algunos elementos relevantes vinculados con la Normativa de Protección de Datos.

Estos elementos son:

EL USO DE LOS DATOS

LA PERTENENCIA DE LOS DATOS

LA CESIÓN DE DATOS

LA MALA UTILIZACIÓN DE LOS DATOS

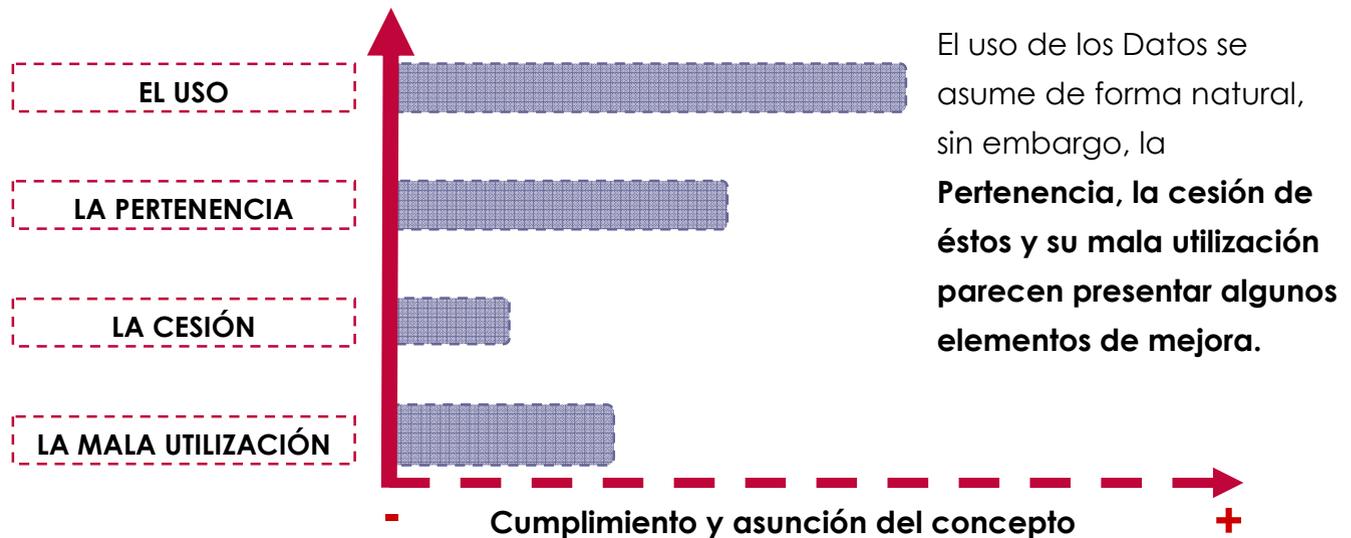
2. Los municipios y la Protección de Datos

2.4. La normativa de la Protección de Datos

¿Cómo se entienden los elementos de la normativa?



A continuación se ofrece un **gráfico de carácter cualitativo** que representa el **cumplimiento y asunción de cada uno de los principios**.



Todo ello, hace que el uso y gestión de los Datos, se rija más por el “buen hacer” de los funcionarios que por el conocimiento o aplicación de la normativa.

2. Los municipios y la Protección de Datos

2.4. La normativa de la Protección de Datos

¿Cómo se valoran algunos aspectos de la normativa?

✓ *A continuación se realiza un análisis pormenorizado de otros elementos vinculados con la normativa, aunque de forma más indirecta y cuyo análisis fue demandado por la Agencia Vasca de Protección de Datos.*

Estos elementos son:

LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

EL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

2. Los municipios y la Protección de Datos

2.4. La normativa de la Protección de Datos

¿Cómo se entienden los elementos de la normativa?

LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA



Se evidencian muchos miedos en torno a la Red, probablemente por una falta de información de las medidas de seguridad existentes y de los beneficios que supone a niveles de funcionalidad y servicio al ciudadano.

2. Los municipios y la Protección de Datos

2.4. La normativa de la Protección de Datos

¿Se conoce El Manual de Buenas Prácticas?

DEMANDAS AL MANUAL

EL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

✓ Los municipios en general demandan que el **manual de buenas prácticas** sea:

“Más corto”

“Sencillo”

“Más práctico”

“Que defina casos tipo”

“Que establezca límites claros”

“Resolución de dudas comunes”

“Más pegado a la realidad del municipio”



2. Los municipios y la Protección de Datos

2.4. La normativa de la Protección de Datos

¿Se conoce El Manual de Buenas Prácticas?



EL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

- ✓ Parece ser un documento ...
 - ✓ **Poco útil para** los problemas del **día a día**.
 - ✓ Con una **extensión excesiva** que no invita a la búsqueda de respuestas en el mismo.
 - ✓ Con **conceptos complicados** de comprender en el ámbito municipal.

2.5. La Agencia Vasca de Protección de Datos

¿Qué es la Agencia Vasca de Protección de
Datos para los municipios?

2. Los municipios y la Protección de Datos

2.5. La Agencia Vasca de Protección de Datos

¿Qué imagen tiene la Agencia Vasca de Protección de Datos ?

✓ Cuando se habla de la Agencia Vasca de Protección de Datos entre una parte importante de los municipios, la AGENCIA ES...

“Profesional”

“Un ente algo lejano”

“Algo conservadora”

“Poco efectiva”

“Legalista”

“Duplicada”

“Poco empática”

“Lenta en sus respuestas”

“Poco clara”

✓ La Agencia Vasca en general, recibe valoraciones que **evidencian su lejanía** con respecto a los municipios en términos generales.

2. Los municipios y la Protección de Datos

2.5. La Agencia Vasca de Protección de Datos

¿Qué se demanda a la Agencia Vasca de Protección de Datos ?

✓ Cuando se habla de la Agencia Vasca de Protección de Datos entre una parte importante de los municipios, **se demanda** ...

“Claridad”

“Flexibilidad”

“Respuestas rápidas y efectivas”

“Un decálogo de actuación”

“Respuestas sencillas, de fácil comprensión”

“Acercamiento a la realidad”

“Mayor implicación y comprensión”

“Dar opciones y alternativas”

“Un teléfono de atención directo”

“Un encuentro anual para conocer las necesidades”

“Sistema de información de las novedades mediante alertas”

2. Los municipios y la Protección de Datos

2.5. La Agencia Vasca de Protección de Datos

¿Qué imagen tiene la Agencia Vasca de Protección de Datos ?

- ✓ La Agencia Vasca de Protección de Datos, **no logra generar vínculos de cercanía con los municipios**, en términos generales.
- ✓ Por este motivo, resulta un **ente desconocido y ajeno**, del que parece que tan **sólo** se tienen noticias, **cuando se ha actuado de forma poco correcta a juicio de ésta**.
- ✓ **No obstante, prevalece la imagen de la Agencia como un ente profesional y de calidad, al que se concede crédito como institución.**

2.6 Conclusiones

2.6 Conclusiones

- ✓ **IDEA FUERZA 1:** La protección de Datos percibida como “trabajo extra” de gestión.
- ✓ Las **características y cantidad de información** gestionada por las instituciones municipales, hace que **pese a darse pasos, el avance** hacia la Protección de Datos resulte **lento y costoso**.
- ✓ Se trata de **un proceso que, según el discurso, genera un gran volumen de trabajo** que en ocasiones supone un problema para el Ayuntamiento y dudas en cuanto a los procesos de gestión, los límites, las autorizaciones ... etc.
- ✓ Se debe tener en cuenta, que para el municipio, **el día a día ya implica un desarrollo importante de gestión**, al que deben añadir las “tareas adicionales” vinculadas con la Protección de Datos.

2.6 Conclusiones

✓ **IDEA FUERZA 2:** El análisis de las actuaciones y actitudes en materia de Protección de Datos, evidencia la existencia de dos grandes tipologías de municipios.

- ✓ Tras analizar los distintos aspectos vinculados a la Protección de Datos en el entorno municipal (gestión de Datos, normativa ...), **se pueden establecer categorías dentro del colectivo de municipios**, en lo que respecta a su avance en la Protección de Datos.
- ✓ Se puede decir que existen **2 colectivos**, que se definen como:

Más Avanzados

Menos Avanzados

2.6 Conclusiones

1. Municipios **Más Avanzados**: Municipios que presentan un mayor nivel de desarrollo en la Protección de Datos.
 - **Cuentan con la declaración de la gran mayoría de los ficheros.**
 - Presentan un **impulso político desde dentro.**
 - Cuentan con **sistemas de protección en los ordenadores y Protección de Datos informáticos.**
 - Han pasado, de forma voluntaria, por **procesos de consultoría, auditoría** y asesoramiento y han efectuado los cambios pertinentes.
 - Tienen cierto **conocimiento de la normativa** y de su aplicación en el ámbito del municipio.
 - Cuentan con **personal dedicado y designado** a la Protección de Datos.
 - Han **modificado sus protocolos de actuación** y de “entrega” de Datos en su trato con la ciudadanía.

2.6 Conclusiones

2. Municipios **Menos Avanzados**:

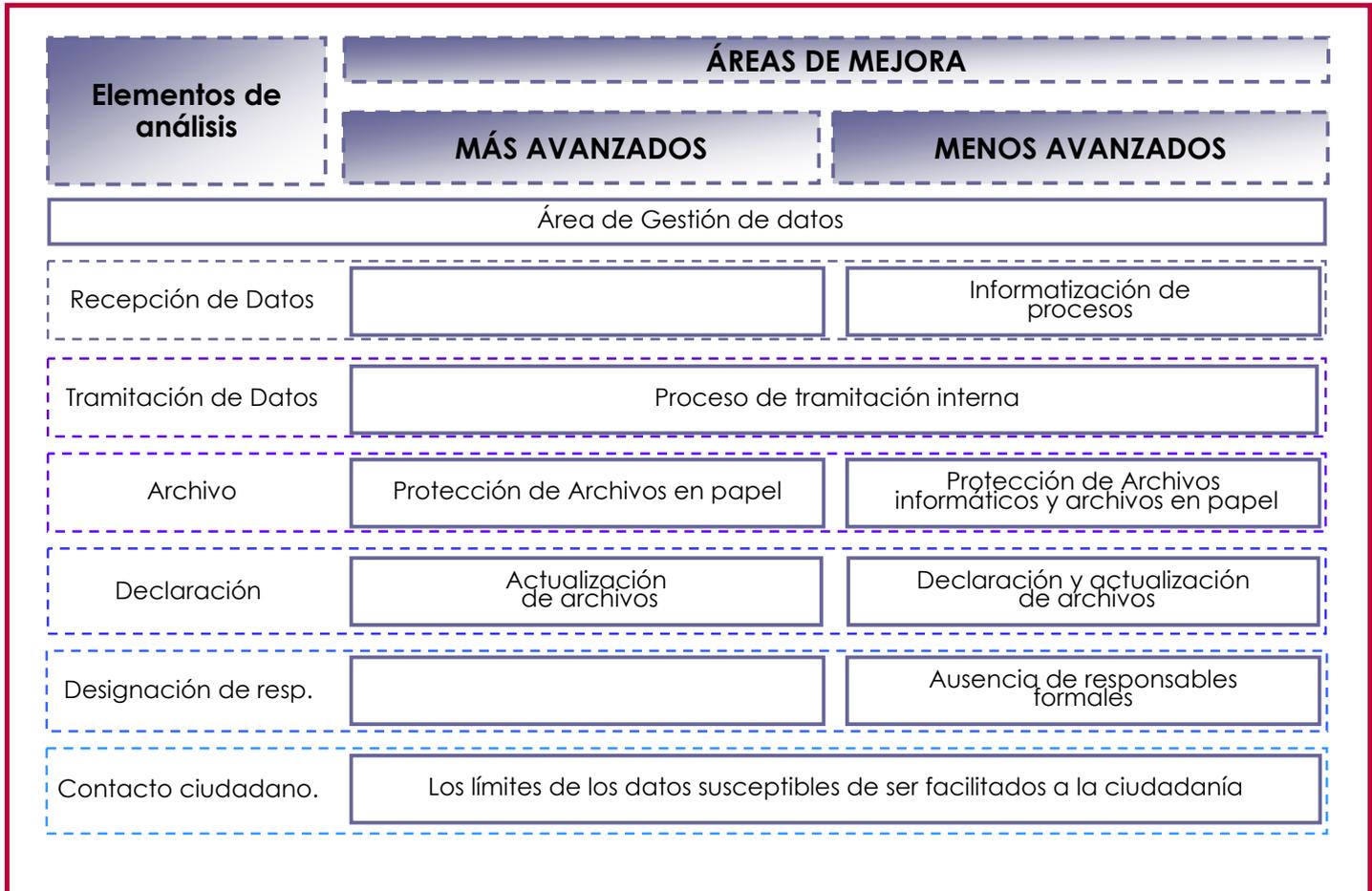
- Presentan **un nivel escaso de desarrollo de Protección de Datos**.
- Cuentan con una **declaración parcial o nula de ficheros**.
- Cuentan con **medidas de seguridad muy básicas** y **pocos medios** para implementarlas.
- **No cuentan** en su mayoría con **impulso político**.
- **Su conocimiento de la normativa es limitado**.
- El **uso y la costumbre** son las directrices que rigen el trato con la ciudadanía cuando se trata de facilitar información/Datos.
- La **responsabilidad** en Protección de Datos, o no está designada claramente, o ha sido un cargo asumido por **el conjunto del personal administrativo**. Pero **no se ha realizado un nombramiento o una asunción de responsabilidades formal**.

2.6 Conclusiones

- ✓ **IDEA FUERZA 3:** Tras el análisis de situación de los municipios en materia de Protección de Datos, **se percibe la necesidad de definir itinerarios de mejora** adaptados a las necesidades de cada uno de los colectivos.
- ✓ Para ello se realiza una **recopilación de los principales elementos de mejora analizados**.
- ✓ Se realiza una reflexión en torno a las siguientes áreas.



2.6 Conclusiones



2.6 Conclusiones

Elementos de análisis	ÁREAS DE MEJORA	
	MÁS AVANZADOS	MENOS AVANZADOS
	Área Normativa	
La Ley	Conocimiento de la normativa/ Lenguaje técnico/ Jerarquías legislativas/ Legislación Vs. efectividad	
El Manual de Buenas Prácticas	Lenguaje y concreción	
El uso de Datos		
La Pertinencia	Claridad de la pertinencia de los Datos	
La Cesión.	Criterios para la cesión de datos	
El Mal uso.	Conocimiento de lo que significa el Mal uso de los Datos y sus consecuencias	
Trámites electrónicos	Conocimiento de las medidas de seguridad	
		Dotación de medios

2.6 Conclusiones



IDEA FUERZA 4: Del discurso de los propios responsables municipales en materia de Protección de Datos, **es posible concretar algunas Buenas Prácticas específicas al respecto.**



Del mismo modo, que se han concretado las áreas de mejora, se **hará referencia a los siguientes elementos:**



2.6 Conclusiones

Elementos de análisis	BUENAS PRÁCTICAS	
	MÁS AVANZADOS	MENOS AVANZADOS
	Área de Gestión de datos	
Recepción de Datos		Digitalizar los documentos
Tramitación de Datos	Establecer protocolos para la documentación en tránsito	
Archivo	Potenciar los mecanismos de control de archivos en papel	Establecer mecanismos para la protección de archivos informáticos y en papel
Declaración	Potenciar la actualización de archivos informáticos	Iniciar la declaración archivos en papel
	Potenciar la declaración de los archivos en papel	Potenciar la declaración de archivos informáticos
Designación de resp.		Designar formal de personal responsable de protección de datos
Contacto ciudadano.	Eliminar el peso del uso y la costumbre en la "entrega de datos" a la ciudadanía	
	Clarificar de los límites de la información accesible al ciudadano	Clarificar de los límites de la información accesible al ciudadano

2.6 Conclusiones

Elementos de análisis	BUENAS PRÁCTICAS	
	MÁS AVANZADOS	MENOS AVANZADOS
	Área Normativa	
La Ley	Recibir formación en torno a la Ley/ Traducir a un lenguaje menos técnico Establecer jerarquizaciones legislativas/ Conjugar la legislación con la efectividad	
El Manual de Buenas Prácticas	Crear un manual de situaciones comunes	
El uso de Datos		
La Pertenencia	Realizar recordatorios periódicos en torno a la pertenencia de los datos a la ciudadanía	
La Cesión.	Clarificar la imposibilidad de ceder los datos de la ciudadanía a otras instituciones sin un convenio o autorización previa	
El Mal uso.	Evidenciar las posibilidad de repercusiones tras un mal uso de los datos de la ciudadanía	
Trámites electrónicos	Potenciar el conocimiento de las medidas de seguridad que garantizan la Administración electrónica	
	Impulsar el desarrollo de las conexiones municipales a la Red	Impulsar el desarrollo de las conexiones municipales a la Red

2.6 Conclusiones

- ✓ **IDEA FUERZA 5:** Independientemente de **la imagen** que se posea de la **Agencia** y de su grado de relación con la misma, se demanda una **mayor actitud empática de ésta hacia la realidad de los municipios.**
- ✓ La existencia de **colectivos diferenciados entre los municipios**, en lo que respecta a la Protección de Datos, hace que se entienda que **el trato y las exigencias** para con cada uno de ellos, deberían **ajustarse a las capacidades y posibilidades con que cuenta cada institución.**



CAPÍTULO 3

Las Diputaciones y la Protección de Datos

3. Las Diputaciones y la Protección de Datos

- ✓ A continuación se realiza un análisis en torno a la Protección de Datos en el entorno foral.
- ✓ Se realiza un recorrido acerca de todos los aspectos que hacen referencia a la Protección de Datos vinculados a las Diputaciones.

Los datos gestionados

El concepto de Protección de Datos

La práctica de la Protección de Datos

La normativa de la Protección de Datos

La Agencia Vasca de Protección de Datos

3.1. Los datos gestionados

¿Qué datos se gestionan en la Diputación?

3. Las Diputaciones y la Protección de Datos

3.1. Los Datos Gestionados

¿Qué datos se gestionan en las Diputaciones?

- ✓ Las Diputaciones gestionan **datos de carácter muy relevante**, tanto por la **sensibilidad personal** de los mismos, como por las **repercusiones que podría ocasionar su divulgación**.
- ✓ Se distinguen los datos, en dos categorías, según el origen de los mismos:
Generados por las propias Diputaciones / Los pertenecientes a la ciudadanía de forma directa.

Pero en cualquier caso, datos de carácter muy variado, de gran relevancia y repercusión, social, personal, e incluso legal.

3.2. El concepto de Protección de Datos

¿Qué es la Protección de Datos para las Diputaciones?

3. Las Diputaciones y la Protección de Datos

3.2. El concepto de Protección de Datos

¿Qué es la Protección de Datos para las Diputaciones?

- ✓ Existen dos perspectivas en torno al significado de la Protección de Datos:

Responsables de seguridad y personal designado por la administración.

Trabajadores de la propia Diputación.

- ✓ Realizan funciones diferentes dentro de la administración, y en materia de Protección de Datos, por lo que su percepción resulta también distinta.

3. Las Diputaciones y la Protección de Datos

3.2. El concepto de Protección de Datos

¿Qué es la Protección de Datos para las Diputaciones?

✓ Existen **dos posicionamientos** en torno a lo que se entiende como Protección de Datos dentro de las Administraciones forales:



Gran relevancia atribuida por la **necesidad de proteger los Datos gestionados** en las Administraciones Forales.

**Responsables de seguridad
y
Personal designado por la
administración**



La asunción de la Protección de Datos, como una **obligación que genera más trabajo y ralentiza los procesos** de gestión en el día a día.

Personal de la Administración

3. Las Diputaciones y la Protección de Datos

3.2. El concepto de Protección de Datos

¿Qué es la Protección de Datos para las Diputaciones?

- ✓ Al realizar un análisis comparativo entre las tres Diputaciones analizadas, se puede afirmar que **no existen diferencias significativas en torno a la percepción y la actitud ante la Protección de Datos entre ellas.**



3.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Qué se hace en Protección de Datos en las Diputaciones?

3. Las Diputaciones y la Protección de Datos

3.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos en las Diputaciones?

- ✓ En el presente capítulo se analiza la Gestión de los Datos Personales, desde dos perspectivas percibidas del discurso de los Responsables de Datos en las Diputaciones Forales.
- ✓ Las dos tipologías que se analizan en relación a la Protección de Datos en lo que respecta a su gestión son:

Elementos procedimentales: Aspectos vinculados directamente con protocolos establecidos en las Diputaciones.

Elementos NO procedimentales: Aspectos relacionados con la organización interna de las Administraciones Forales.

3. Las Diputaciones y la Protección de Datos

3.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos en las Diputaciones?

- ✓ Entre los **elementos Procedimentales**, se pueden distinguir los distintos pasos recorridos por los Datos a su llegada a la Administración Foral, señalados como relevantes por los propios Responsables de Datos de las Diputaciones:

La recepción de los datos

La tramitación y gestión interna

El archivo y custodia

La declaración de Ficheros

3. Las Diputaciones y la Protección de Datos

3.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos en las Diputaciones?



3. Las Diputaciones y la Protección de Datos

3.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos en las Diputaciones?

ELEMENTOS PROCEDIMENTALES

La recepción de los datos

- ✓ En materia de protección de Datos, la fase de recepción de los mismos, se encuentra **totalmente planificada**.
- ✓ La existencia de un alto número de **protocolos y una digitalización de todos los procesos**, hace que los Datos se vean protegidos de forma estandarizada e inmediata.
- ✓ Es por este motivo, que **no se encuentran elementos de mejora** en lo que respecta a la Protección de Datos en esta fase del proceso.



3. Las Diputaciones y la Protección de Datos

3.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos en las Diputaciones?



ELEMENTOS PROCEDIMENTALES

Tramitación y gestión interna

- ✓ Ante la situación de Protección de Datos en el momento de la tramitación de los datos, se experimentan dos situaciones:

La tramitación
Informática



Protocolos claramente establecidos y **alta Protección** de los Datos en el proceso.

La tramitación
en papel



Protocolos menos establecidos, primando la **efectividad administrativa** a la **Protección de Datos**.

3. Las Diputaciones y la Protección de Datos

3.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos en las Diputaciones?

ELEMENTOS PROCEDIMENTALES

El archivo y la custodia

- ✓ En el momento del archivo, se producen situaciones muy similares, si no, idénticas a las ocurridas en la fase de tramitación.

El Archivo Informático



Protocolos claramente implantados y **alta Protección** de los Datos en el acceso a los mismos.

El archivo en Papel



Protocolos menos implantados, primando la **efectividad a la Protección de Datos**. En especial, en el tiempo entre el acceso a un documento, y su rearchivo posterior.



3. Las Diputaciones y la Protección de Datos

3.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos en las Diputaciones?

ELEMENTOS PROCEDIMENTALES

La declaración de archivos

- ✓ La declaración de Archivos, también, se ve vinculada, a la tipología de archivos de los que se trate.

Declaración de
archivos
Informáticos



Total a la creación del fichero. Y **posterior declaración de modificaciones.**

Declaración
de archivos en
Papel



Declaración de los archivos de forma genérica, el contenido y modificaciones, no experimentan la misma situación.



3. Las Diputaciones y la Protección de Datos

3.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos?

✓ Entre los **elementos NO Procedimentales**, se pueden distinguir **dos aspectos destacados** por los Responsables de Datos de las Diputaciones:

La figura del Responsable de Datos

Y

El contacto con la ciudadanía

3. Las Diputaciones y la Protección de Datos

3.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos en las Diputaciones?

ELEMENTOS NO PROCEDIMENTALES



La figura del Responsable de Datos

- ✓ La Protección de Datos, en especial de los de carácter informático, disfruta de un **desarrollo muy intenso en el conjunto de las Diputaciones**.
- ✓ Este hecho ha motivado la creación de figuras clave en la puesta en marcha y garantía de los procesos.
- ✓ **Existen** como garantes de la Protección de Datos en las Diputaciones, **dos**

figuras:

Los designados de la administración:

Responsables de transmitir la importancia de la Protección de Datos y hacerla cumplir al resto de funcionarios.



Las sociedades públicas especializadas:

Entes creados para la elaboración e implementación de herramientas que faciliten la Protección de Datos.



3. Las Diputaciones y la Protección de Datos

3.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos en las Diputaciones?

ELEMENTOS NO PROCEDIMENTALES

El contacto con la ciudadanía



- ✓ Las Diputaciones a diferencia de otras instituciones, pese a contar con contacto ciudadano, **no son un lugar habitual de petición de información personal**, por lo que **no presenta problemas** en este sentido.
- ✓ La vinculación de **Institución – ciudadano** se ubica más en la **obligatoriedad** que debe asumir el ciudadano ante la demanda de información de la propia Diputación.
- ✓ **Son las Diputaciones y no al revés, las que demandan información al ciudadano.**

Institución – Ciudadano
Vinculación Obligada

“El ciudadano tiene obligación de darnos datos y nos tienen que autorizar. Te tienes que identificar y tienes que declarar porque lo dice la Ley”

3.4. La normativa de la Protección de Datos

¿Qué es la normativa de Protección de Datos para las Diputaciones?

3. Las Diputaciones y la Protección de Datos

3.4. La normativa de la Protección de Datos

¿Se conoce la normativa de Protección de Datos?

- ✓ Teniendo en cuenta el escenario que presentan las Diputaciones forales en cuanto a normativas, se refieren a la Ley de Protección de Datos como ...

“Estricta”

“Oscura al principio”

“Ambiciosa”

“Supone cambios”

“Difícil de aplicar”

“Supone recursos”



“Compleja”

- ✓ La Ley, incluso entre profesionales de la seguridad, **resulta un elemento costoso en su puesta en práctica.**

3. Las Diputaciones y la Protección de Datos

3.4. La normativa de la Protección de Datos

¿Cómo se valora la normativa de Protección de Datos?



- ✓ Incluso para el colectivo que cuenta con una mayor profesionalización de la Protección de Datos ...

... La normativa resulta compleja en su comprensión ...

... Y difícil en su aplicación ...

- ✓ ... Lo que implica una **dificultad añadida a los procesos** ya complicados de por sí, en el trabajo diario, **tanto para aquellas personas especialistas** en Protección de Datos y la implantación de la Ley, **como para quienes trabajan en el día a día (el funcionariado)** con los requisitos que supone.

3. Las Diputaciones y la Protección de Datos

3.4. La normativa de la Protección de Datos

¿Cómo se valoran algunos aspectos de la normativa?

✓ A continuación se realiza un análisis pormenorizado de algunos elementos relevantes vinculados con la Normativa de Protección de Datos.

Estos elementos son:

EL USO DE LOS DATOS

LA PERTENENCIA DE LOS DATOS

LA CESIÓN DE DATOS

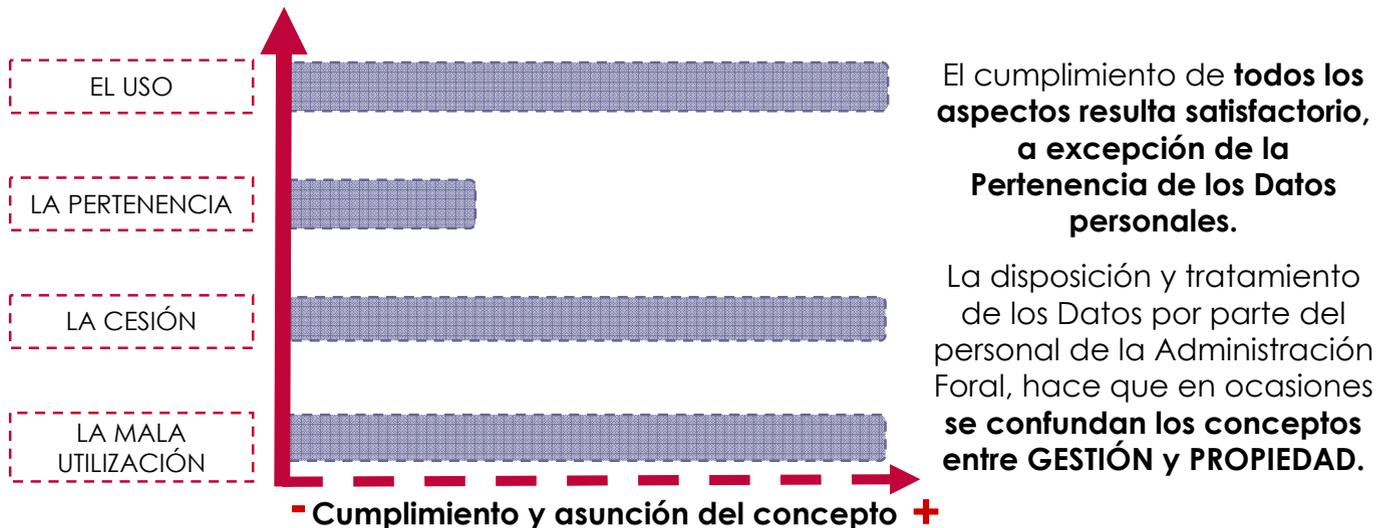
LA MALA UTILIZACIÓN DE LOS DATOS

3. Las Diputaciones y la Protección de Datos

3.4. La normativa de la Protección de Datos

¿Cómo se entienden los elementos de la normativa?

- ✓ Los elementos analizados de la normativa son comprendidos y asumidos a partes iguales:
- ✓ A continuación se ofrece un **gráfico de carácter cualitativo** que representa el **cumplimiento y asunción de cada uno de los principios.**



3. Las Diputaciones y la Protección de Datos

3.4. La normativa de la Protección de Datos

¿Cómo se valoran algunos aspectos de la normativa?

- ✓ *A continuación se realiza un análisis pormenorizado de otro elemento vinculado con la normativa, aunque de forma más indirecta y cuyo análisis fue demandado por la Agencia Vasca de Protección de Datos.*

Se trata de:

LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

3. Las Diputaciones y la Protección de Datos

3.4. La normativa de la Protección de Datos

¿Cómo se entienden los elementos de la normativa?



LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

- ✓ La administración electrónica **tan sólo recibe valoraciones positivas** entre el colectivo de análisis.
- ✓ El **conocimiento e incluso** en algunos casos, **el diseño por ellos mismos, de elementos pertenecientes a la Administración electrónica hacen confiar en el sistema y aducir tan sólo elementos positivos** en su vinculación con la Protección de Datos.

3.5. La Agencia Vasca de Protección de Datos

¿Qué es la Agencia Vasca de Protección de Datos para las Diputaciones?

3. Las Diputaciones y la Protección de Datos

3.5. La Agencia Vasca de Protección de Datos

¿Qué imagen tiene la Agencia Vasca de Protección de Datos ?

✓ Cuando se habla de la Agencia Vasca de Protección de Datos en las Diputaciones, se percibe una muy buena valoración entre **responsables de seguridad de las entidades dedicadas a la protección de Datos de la institución.**

✓ Se recogen elementos como:

“Directa”

“Rápida”

“Clara”

“Profesional”

“Efectiva”

“Especializada”

✓ Aunque también ...

“Estricta”

3. Las Diputaciones y la Protección de Datos

3.5. La Agencia Vasca de Protección de Datos

¿Qué imagen tiene la Agencia Vasca de Protección de Datos ?

- ✓ Por otro lado, cuando se trata del **personal que tiene que poner en marcha las medidas de seguridad entre los empleados de las Diputaciones**, las valoraciones varían.
- ✓ La Agencia Vasca de Protección de Datos, es ...

“Demasiado estricta”

“Poco cercana”

“Desconocida”

“Demandante”

3. Las Diputaciones y la Protección de Datos

3.5. La Agencia Vasca de Protección de Datos

¿Qué imagen tiene la Agencia Vasca de Protección de Datos ?

- ✓ Se trata de una Agencia con una **presencia importante en la actividad diaria del personal encargado de la parte técnica de la Protección de Datos a nivel Foral**, por lo que se define como un ente **cercano y accesible**.
- ✓ También se valora positivamente, desde la **efectividad, y la capacidad de respuesta de la Agencia** cuando se formula una duda desde las Diputaciones.
- ✓ Sin embargo, **la aplicación de sus dictámenes, resoluciones o consejos**, resulta **muy difícil y estricta** a juicio del personal responsable en las Administraciones Forales.

Esto se traduce en:

- ✓ **Profesional y de calidad**, pero con **escasa Empatía con aquellas personas encargadas de la plasmación de las Normativas**.

3. Las Diputaciones y la Protección de Datos

3.5. La Agencia Vasca de Protección de Datos

¿Qué imagen tiene la Agencia Vasca de Protección de Datos ?

- ✓ Desde las Diputaciones, a Agencia Vasca de Protección de Datos, se le demanda:

La empatía de la Agencia

- ✓ Trasladando a las personas responsables de la Protección de Datos mayor comprensión de las dificultades a las que se enfrentan **en el cumplimiento de la normativa.**

La presencia real de la Agencia

- ✓ El **acercamiento mediante una mayor presencia del personal de la Agencia Vasca**, en su relación con las instituciones forales favorecería la imagen de la misma como un ente más pegado a la realidad de las instituciones.

3. Las Diputaciones y la Protección de Datos

3.5. La Agencia Vasca de Protección de Datos

¿Qué se demanda a la Agencia Vasca de Protección de Datos ?

Reconocimiento de los esfuerzos

- ✓ Además, convendría que la Agencia **evidencie un mayor reconocimiento de los esfuerzos realizados de las Diputaciones** en materia de Protección de Datos, poniendo en valor los avances.

Adecuación de demandas a capacidades

- ✓ Y por otro lado, **adecúe las demandas de la Agencia en este sentido a la capacidad de aplicación e implementación de las propias Diputaciones.**

Facilitar fuentes de financiación

- ✓ Por último, se demanda por otra parte, la **asignación o definición de las fuentes de financiación de los protocolos** de protección de datos en el área foral.

3.6. Conclusiones

3.6. Conclusiones



IDEA FUERZA 1: Las Diputaciones Forales se posicionan en **el nivel más permeable a la implementación de la Protección de Datos y que más medidas han tomado para su cumplimiento.**



La **situación** de la Protección de Datos en el caso de las Diputaciones, resulta **privilegiada frente a lo analizado en otras instituciones.**



Cuentan con una **amplia trayectoria en el desarrollo de medidas para la Protección de los Datos**, además de una **profesionalización de los puestos de responsabilidad** en esta materia, lo que favorece un asentamiento de los procedimientos en la institución.

3.6. Conclusiones



IDEA FUERZA 2: Tras analizar las características y peculiaridades de las tres Diputaciones Forales en materia de Protección de Datos, se puede concluir que **se trata de un grupo muy homogéneo que presenta niveles muy similares en el desarrollo de este sentido.**



Por tanto, en caso de resultar necesario, **se podría realizar un grupo de trabajo conjunto para implementar iniciativas de mejora en las tres administraciones.**



3.6. Conclusiones

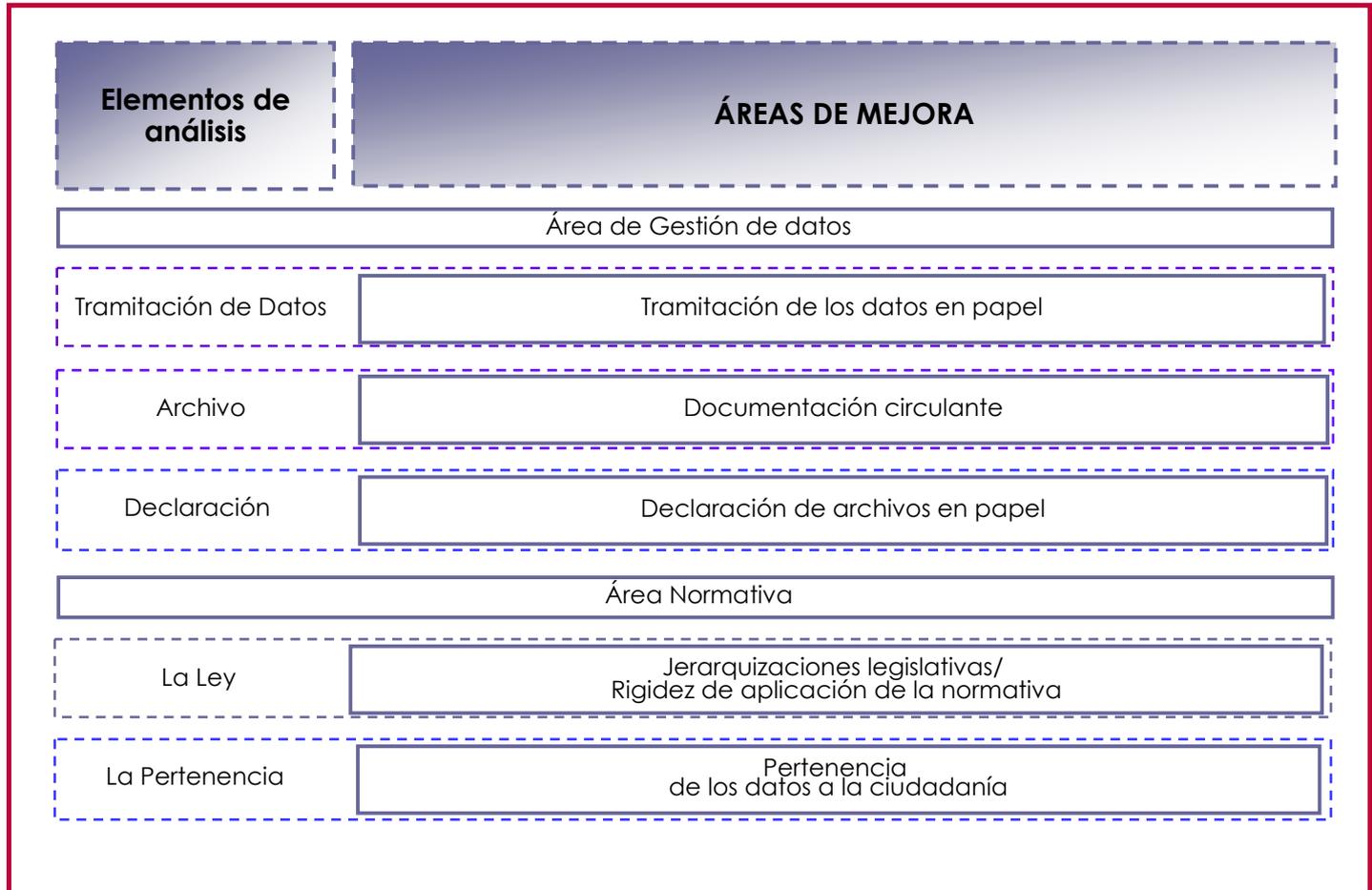
- ✓ **IDEA FUEZA 3:** Tras el análisis de situación de las Diputaciones en materia de Protección de Datos, **se percibe la necesidad de definir algunas Áreas de mejora** adaptadas a sus necesidades específicas:
- ✓ Para ello se realiza una **recopilación de las principales áreas de mejora:**
- ✓ Se realiza una reflexión en torno a las siguientes áreas.

ÁREAS DE MEJORA

Área de Gestión de datos

Área Normativa

3.6. Conclusiones



3.6. Conclusiones



IDEA FUEZA 4: Del discurso de las personas responsables en las instituciones forales de la Protección de Datos, se pueden concretar **algunas iniciativas de mejora o Buenas Prácticas específicas:**

Elementos de análisis	BUENAS PRÁCTICAS
Área de Gestión de datos	
Tramitación de Datos	Establecer protocolos para la documentación en tránsito conjugando efectividad y Protección de Datos
Archivo	Potenciar los mecanismos de control de archivos en papel
Declaración	Potenciar la declaración de los archivos en papel y equipararla a la implementada en el ámbito informático
Área Normativa	
La Ley	Establecer jerarquizaciones legislativas/ Flexibilizar de aplicación de la normativa (condicionantes técnicos)
La Pertinencia	Realizar recordatorios periódicos en torno a la pertinencia de los datos a la ciudadanía

3.6. Conclusiones

- ✓ **IDEA FUERZA 5:** La relación con la Agencia se mueve en valoraciones contrapuestas desde la perspectiva de las instituciones forales.
- ✓ Se aprecia de forma positiva la **capacidad y calidad técnica de sus profesionales y servicios.**
- ✓ No obstante, también **se destacan elementos** que ponen a la vista la percepción de una **excesiva rigidez de la institución.**
- ✓ Se demanda una **mayor comprensión de las posibilidades de cada institución en el desarrollo de la Protección de Datos, facilitando los procesos.**



CAPÍTULO 4

El Gobierno Vasco y la Protección de Datos

4. El Gobierno Vasco y la Protección de Datos

- ✓ A continuación se realiza un análisis en torno a la Protección de Datos en el entorno del Gobierno Vasco.
- ✓ Se realiza un recorrido acerca de todos los aspectos que hacen referencia a la Protección de Datos en lo que respecta al Gobierno Vasco.

Los datos Gestionados

El concepto de Protección de Datos

La práctica de la Protección de Datos

La normativa de la Protección de Datos

La Agencia Vasca de Protección de Datos

4.1. Los datos Gestionados

¿Qué datos se gestionan en Gobierno Vasco?

4. El Gobierno Vasco y la Protección de Datos

4.1. Los Datos Gestionados

¿Qué datos se gestionan en Gobierno Vasco?

✓ En los diferentes Departamentos de Gobierno Vasco se distingue una **amplia gama y un gran volumen de Datos Personales gestionados**.

✓ Entre ellos, se distinguen dos tipos fundamentalmente:

*Datos propios de la
Ciudadanía*

*Datos de producción/
gestión interna*

✓ El hecho de que se consideren datos de carácter diferenciado, hará que **se traten también de distinto modo, según la sensibilidad y relevancia atribuida** a cada una de las tipologías.

4.2. El concepto de Protección de Datos

¿Qué es la Protección de Datos para Gobierno Vasco?

4. El Gobierno Vasco y la Protección de Datos

4.2. El concepto de Protección de Datos

¿Qué es la Protección de Datos para Gobierno Vasco?

- ✓ La Protección de Datos se entiende de forma diferenciada según el Departamento autonómico de que se trate, y la sensibilidad de los Datos que gestionen. Se distinguen dos colectivos:

Quienes “saben” que gestionan Datos Personales

Quienes “creen” que no gestionan datos personales

- ✓ También se distinguen colectivos diferenciados en cuanto a la asunción de la Protección de Datos según el rol desempeñado dentro de la Administración:

Personal responsable de Seguridad

Personal de la Administración en general

4.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Qué se hace en Protección de Datos en Gobierno Vasco?

4. El Gobierno Vasco y la Protección de Datos

4.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos?

- ✓ En el presente capítulo se analiza la Gestión de los Datos Personales, desde dos perspectivas percibidas del discurso de los Responsables de Datos en los Departamentos Autonómicos.
- ✓ Las dos tipologías que se llevan a cabo en relación a la Protección de Datos en lo que respecta a su gestión son:
 - ✓ **Elementos procedimentales:** Aspectos vinculados directamente con protocolos establecidos en los Departamentos de Gobierno Vasco
 - ✓ **Elementos NO procedimentales:** Aspectos relacionados con la organización interna de los Departamentos autonómicos.

4. El Gobierno Vasco y la Protección de Datos

4.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos?

✓ Entre los **elementos Procedimentales**, se pueden distinguir los distintos pasos recorridos por los Datos a su llegada a la Administración autonómica, señalados como relevantes por los propios Responsables de Datos de los distintos Departamentos:

La recepción de los datos

La tramitación y gestión interna

El archivo y custodia

La declaración de Ficheros

4. El Gobierno Vasco y la Protección de Datos

4.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos?

ELEMENTOS PROCEDIMENTALES

La recepción de los datos

La recepción de los Datos parece seguir los siguientes pasos:

0. Proceso de Entrada

2. Asignación de expediente

3. Recogida de documentación

Digitalizada

En papel

Mixta

Comienzo de la tramitación



4. El Gobierno Vasco y la Protección de Datos

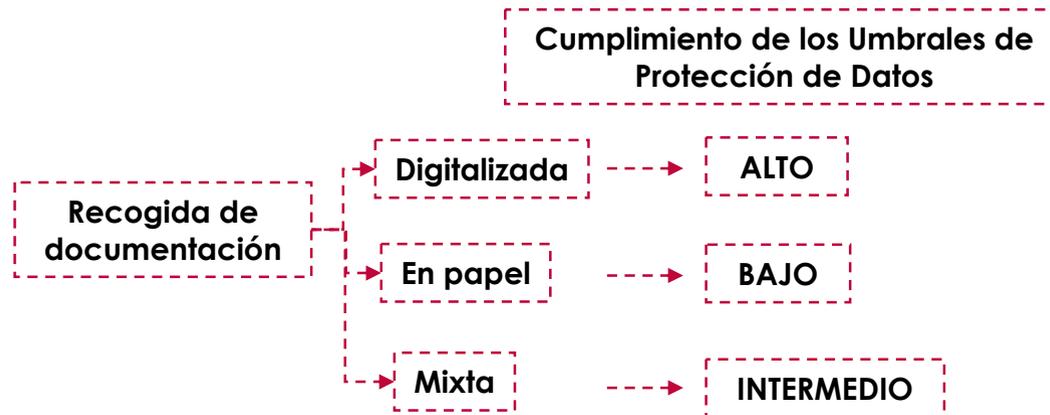
4.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos?

ELEMENTOS PROCEDIMENTALES

La recepción de los datos

- ✓ El **canal de entrada** de los Datos Personales en la Administración **incide directamente en la capacidad de la institución para hacer efectiva la Protección de Datos. Además, no existen protocolos comunes** estandarizados a tal efecto, y cada trámite según sus características, sigue cauces diferentes.



4. El Gobierno Vasco y la Protección de Datos

4.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos?



ELEMENTOS PROCEDIMENTALES

Tramitación y gestión interna

- ✓ La Protección de Datos en este momento, al igual que en el proceso de entrada, sigue dos vías:



4. El Gobierno Vasco y la Protección de Datos

4.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos?

ELEMENTOS PROCEDIMENTALES

El archivo y custodia

- ✓ El archivo parece ser el gran problema en el proceso de gestión de los Datos, en materia de Protección de Datos Personales en la Administración autonómica.
- ✓ No obstante, se encuentran diferencias, **según el tipo de archivo** (informático Vs papel) y **el nivel de avance en la materia de cada Departamento**.



4. El Gobierno Vasco y la Protección de Datos

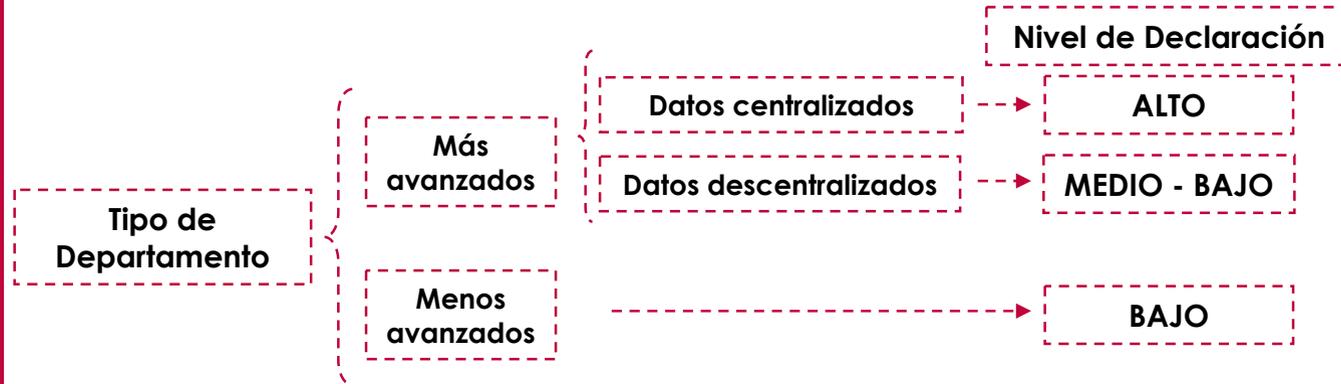
4.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos?

ELEMENTOS PROCEDIMENTALES

La declaración de Archivos

- ✓ La declaración de los Archivos a nivel autonómico, resulta un problema en la totalidad de los Departamentos.
- ✓ No obstante, los umbrales de mejora se sitúan en puntos diferentes, a medida que resulta mayor el nivel de avance en materia de Protección de Datos:



4. El Gobierno Vasco y la Protección de Datos

4.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos?

- ✓ A continuación se analiza otro aspecto vinculado con la Protección de Datos, pero que **no se considera específicamente un Procedimiento**.
- ✓ Se trata de **Elementos NO procedimentales**, entre los que se encuentra:

La figura del Responsable de Datos

Y

El contacto con la ciudadanía

4. El Gobierno Vasco y la Protección de Datos

4.3. La práctica de la Protección de Datos

¿Cómo se gestionan los Datos?

ELEMENTOS NO PROCEDIMENTALES

- ✓ La existencia de un **Responsable de Protección de Datos** en cada Departamento autonómico, se encuentra **directamente vinculado con el nivel de desarrollo del proceso dentro del Departamento**.
- ✓ Aquellos Departamentos más avanzados, cuentan con personal que se dedica de forma específica a esta tarea. Mientras que los menos avanzados, no han experimentado una designación explícita de estas funciones.
- ✓ En cuanto al **Contacto con el ciudadano**, independientemente del nivel de avance del Departamento en materia de Protección de Datos, este elemento resulta **de vital importancia en la aparición de problemas en este campo**.

A MAYOR CONTACTO CON EL CIUDADANO, MAYORES SON LOS PROBLEMAS EN PROTECCIÓN DE DATOS.

4.4. La normativa de la Protección de Datos

¿Qué es la normativa de Protección de Datos para Gobierno Vasco ?

4. El Gobierno Vasco y la Protección de Datos

4.4. La normativa de la Protección de Datos

¿Se conoce la normativa de Protección de Datos?

- ✓ Cuando se cita la normativa de Protección de Datos, en general, se recogen sensaciones negativas al respecto:

“Farragosa”

“Lejana”

“Complicada”

“Ajena”

“ Poco definida”

“Desconocida”

*“Para quienes tratan
con el ciudadano”*



- ✓ La Ley parece verse como un elemento bastante **alejado de muchos de los Departamentos de Gobierno Vasco.**

4. El Gobierno Vasco y la Protección de Datos

4.4. La normativa de la Protección de Datos

¿Cómo se valora la normativa de Protección de Datos?



1. La Ley de Protección de Datos se asume como un elemento alejado de la realidad y el día a día de la Administración Autonómica.



Una Normativa lejana y complicada



2. Además se trata de una Ley cuya aplicación efectiva resulta complicada en los procesos rutinarios de los Departamentos, incluso entre aquellos más avanzados en los procesos de Protección de Datos. Por este motivo, se presentan problemas para avanzar en base a la normativa.



4. El Gobierno Vasco y la Protección de Datos

4.4. La normativa de la Protección de Datos

¿Cómo se valoran algunos aspectos de la normativa?

✓ A continuación se realiza un análisis pormenorizado de algunos elementos relevantes vinculados con la Normativa de Protección de Datos.

Estos elementos son:

EL USO DE LOS DATOS

LA PERTENENCIA DE LOS DATOS

LA CESIÓN DE DATOS

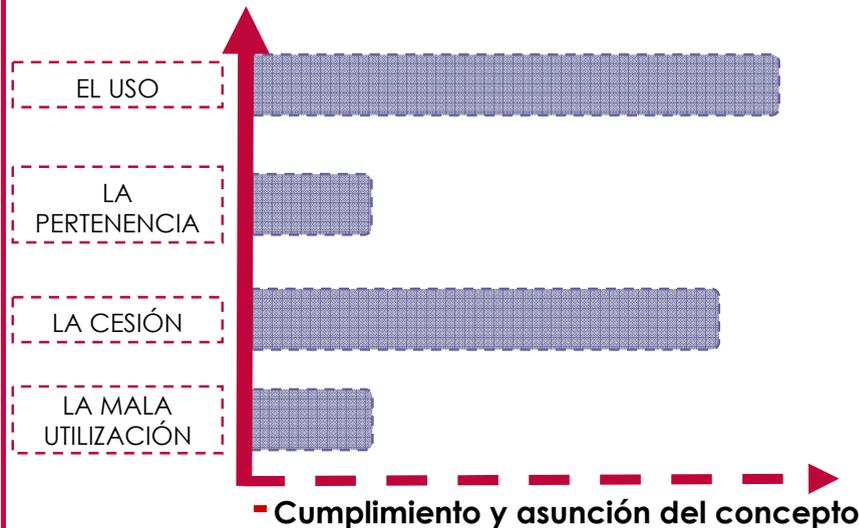
LA MALA UTILIZACIÓN DE LOS DATOS

4. El Gobierno Vasco y la Protección de Datos

4.4. La normativa de la Protección de Datos

¿Cómo se entienden los elementos de la normativa?

✓ A continuación se ofrece un **gráfico de carácter cualitativo** que representa el **cumplimiento y asunción de cada uno de los principios**.



✓ En lo que respecta a la titularidad de los datos, se reconoce a la ciudadanía, pero el uso, hace que en la práctica se perciban como propios de los Departamentos.

✓ Los protocolos de cesión de datos carecen de presencia en algunos Departamentos por desconocimiento de su obligatoriedad

✓ La ausencia percepción de repercusiones legales, minimiza la consciencia de existir “malos usos” de los mismos.

4. El Gobierno Vasco y la Protección de Datos

4.4. La normativa de la Protección de Datos

¿Cómo se valoran algunos aspectos de la normativa?

- ✓ *A continuación se realiza un análisis pormenorizado de otro elemento vinculado con la normativa, aunque de forma más indirecta y cuyo análisis fue demandado por la Agencia Vasca de Protección de Datos.*

Se trata de:

LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

4. El Gobierno Vasco y la Protección de Datos

4.4. La normativa de la Protección de Datos

¿Cómo se entienden los elementos de la normativa?



LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

- ✓ La Administración electrónica es asumida por los Departamentos Autonómicos, como un **elemento que tan sólo traslada aspectos positivos**.
- ✓ Se asume como una oportunidad de **mejorar, facilitar los procesos a la ciudadanía, y optimizar los recursos de la Administración**.
- ✓ Esta reflexión parece evidenciar que los Departamentos de Gobierno Vasco, **no detectan** en términos generales, **elementos de mejora al respecto**.

4.5. La Agencia Vasca de Protección de Datos

¿Qué es la Agencia Vasca de Protección de Datos para Gobierno Vasco ?

4. El Gobierno Vasco y la Protección de Datos

4.5. La Agencia Vasca de Protección de Datos

¿Qué imagen tiene la Agencia Vasca de Protección de Datos ?

- ✓ Cuando se habla de la Agencia Vasca de Protección de Datos entre Los Departamentos del Gobierno Vasco, se perciben valoraciones positivas fundamentalmente desde **dos perspectivas**:
- ✓ Desde **la perspectiva de la institución**, la Agencia es ...

“Cercana”

“Accesible”

“Productos muy valiosos y útiles”

- ✓ Aunque también parece...

“Alejada de la realidad”

4. El Gobierno Vasco y la Protección de Datos

4.5. La Agencia Vasca de Protección de Datos

¿Qué imagen tiene la Agencia Vasca de Protección de Datos ?

✓ Desde **el personal** que la forma, La Agencia es ...

“Personal Profesional”

“Personal Técnico”

“Hacen informes de calidad, son muy buenos”

“Amable”

“Colaboradores”

“Como consultoría son francamente buenos, sólo puedo hablar bien de la Agencia”

4. El Gobierno Vasco y la Protección de Datos

4.5. La Agencia Vasca de Protección de Datos

¿Qué imagen tiene la Agencia Vasca de Protección de Datos ?

- ✓ En términos generales, la Agencia Vasca de Protección de Datos, resulta un Ente que **responde a las necesidades planteadas en muchas ocasiones.**
- ✓ Se percibe como un organismo que se muestra **accesible a los Departamentos Autonómicos**, reportando dictámenes e informes de calidad, pero que en ocasiones, **no conoce** en profundidad **la realidad** que éstos viven, y las dificultades a las que se enfrentan.

CERCANA EN LA TEORÍA, PERO ALGO ALEJADA EN LA PRÁCTICA

4. El Gobierno Vasco y la Protección de Datos

4.5. La Agencia Vasca de Protección de Datos

¿Qué imagen tiene la Agencia Vasca de Protección de Datos ?

- ✓ En relación a los informes que realiza la Agencia, surgen **dudas en torno a la prevalencia de las conclusiones trasladadas por la misma, frente a otras instituciones.**
- ✓ En ocasiones, se producen **contradicciones con las respuestas de la Agencia Española de Protección de Datos** y las trasladadas por la propia Agencia Vasca de Protección de Datos.

“¿Si las dos Agencias dicen cosas diferentes?”

*“Las resoluciones de la Agencia estatal con la Vasca, a veces son contradictorias,
¿Qué haces entonces?”*

4. El Gobierno Vasco y la Protección de Datos

4.5. La Agencia Vasca de Protección de Datos

¿Qué se demanda a la Agencia Vasca de Protección de Datos ?

- ✓ Desde los Departamentos de Gobierno Vasco, a la Agencia se le demanda:

Comprensión y empatía

- ✓ El desarrollo e implantación de la normativa, resulta **costoso y complicado**. Fundamentalmente en lo que respecta a los ficheros en papel, por lo que la Administración autonómica demanda **comprensión y reconocimiento de los esfuerzos realizados** por los Departamentos, pese a no cumplir íntegramente con todas las exigencias.

"Tenemos todavía una cantidad ingente de trabajo con el papel"

4. El Gobierno Vasco y la Protección de Datos

4.5. La Agencia Vasca de Protección de Datos

¿Qué se demanda a la Agencia Vasca de Protección de Datos ?

Ayuda a la concienciación

- ✓ La **concienciación** del personal que se encuentra a pie de calle, encargado de la atención al usuario, **aún necesita mejorar**. La Administración necesita y **demanda ayuda para hacer ver a sus trabajadores, la importancia y consecuencias de la Protección de Datos**.

Aclaración ante posturas encontradas

- ✓ En este sentido, convendría **aclarar las prevalencias cuando la Agencia Vasca y la Estatal, no coinciden en sus decisiones**. Evitando así, situaciones de duda en cuanto a cómo actuar.

4. El Gobierno Vasco y la Protección de Datos

4.5. La Agencia Vasca de Protección de Datos

¿Qué se demanda a la Agencia Vasca de Protección de Datos ?

Control externo

- ✓ Además, se demanda la **realización de auditorías en materia de Protección de Datos, de forma externa**, con objeto de **mantener alerta a los Departamentos, ante la posibilidad de ser “examinados”**.

“Que te saque los colores alguien que venga de fuera, pues que te hace espabilar un poco más ...”

4.6. Conclusiones

4.6. Conclusiones

- ✓ **IDEA FUERZA 1:** La **heterogeneidad** entre Departamentos, y la **falta de consistencia** son los **elementos que definen la actuación de los Departamentos del Gobierno Vasco en lo que se refiere a Protección de Datos.**
 - ✓ Se distinguen **Departamentos concienciados y conscientes** de la relevancia de los Datos que gestionan, y por tanto una importante preocupación por la Protección de Datos.
 - ✓ Y por otro lado, **Departamentos que no** cuentan con la sensación de **gestionar datos de relevancia** a nivel personal, y que por tanto no encuentran la necesidad de protegerlos en la misma medida.

4.6. Conclusiones

✓ **IDEA FUERZA 2:** Tras el análisis de todos los elementos relevantes del discurso en torno a la Protección de Datos por parte de los distintos Departamentos Autonómicos. Se desprenden **dos tipologías que dividen el colectivo de Gobierno Vasco según sus características:**

Departamentos Más Avanzados

Departamentos Menos Avanzados

4.6. Conclusiones

- ✓ 2. Departamentos Más Avanzados:
- Realizan **auditorías y controles** del tratamiento de los Datos.
 - Cuentan con **personal designado** a tal tarea o incluso Direcciones de Seguridad.
 - En su mayoría **declaran los ficheros de datos**.
 - Departamentos que tienen un **mayor trato con la ciudadanía**. Y son conscientes de la gestión de Datos Personales.
 - **Implantan sistemas de seguridad y control**.
 - **Ficheros informáticos centralizados y controlados**.
 - Cuentan con **protocolos de seguridad y métodos de acceso a la información restringidos**.

4.6. Conclusiones

- ✓ 2. Departamentos **Más Avanzados**:
 - No obstante, se presentan también dentro de este colectivo, **diferencias según ... El trato con la ciudadanía y el tipo de ficheros** de que se trate.
 - ✓ El nivel de Protección de Datos, sufre un **serio descenso a medida que es mayor el contacto con la ciudadanía**.
 - ✓ Y a mayor número de ficheros referidos a personas **concretas (expedientes médicos, académicos ...)** que se gestionen en los Departamentos, y su **sensibilidad, mayor es el avance en Protección de Datos y la concienciación en torno a** la relevancia de **la información que gestionan**.

4.6. Conclusiones



1. Departamentos **Menos Avanzados**: Reúnen las siguientes características.

- Trasladan la idea de que “creen” **no gestionar datos personales**.
- Por norma general, **No** realizan **auditorías**.
- **No** cuentan con **personal designado** de manera formal para la Protección de Datos. Los directores de Departamento, **no** tienen **consciencia de ser los encargados de la Protección de Datos**.
- Tienen a **no tener declarados los ficheros de datos**. **O si los tienen, fue en sus inicios**.
- Se trata de Departamentos que tienen un **menor trato con la ciudadanía**.
- Gestionan **datos menos sensibles desde el punto de vista de la Protección de Datos**.

4.6. Conclusiones



1. Departamentos **Menos Avanzados** : Reúnen las siguientes características.

- Presentan **lagunas de conocimiento** en torno a lo que son los datos personales y lo que implican.
- Cuentan con un **conocimiento limitado de la Protección de Datos en su aplicación. Aunque cuentan con conocimientos teóricos, se basan** en mayor medida, en el **sentido común** que en el conocimiento de la normativa.

4.6. Conclusiones



IDEA FUERZA 3: Tras el análisis de situación de los Departamentos de Gobierno Vasco en materia de Protección de Datos, se percibe la necesidad de definir itinerarios de mejora adaptados a las necesidades de cada uno de los colectivos.



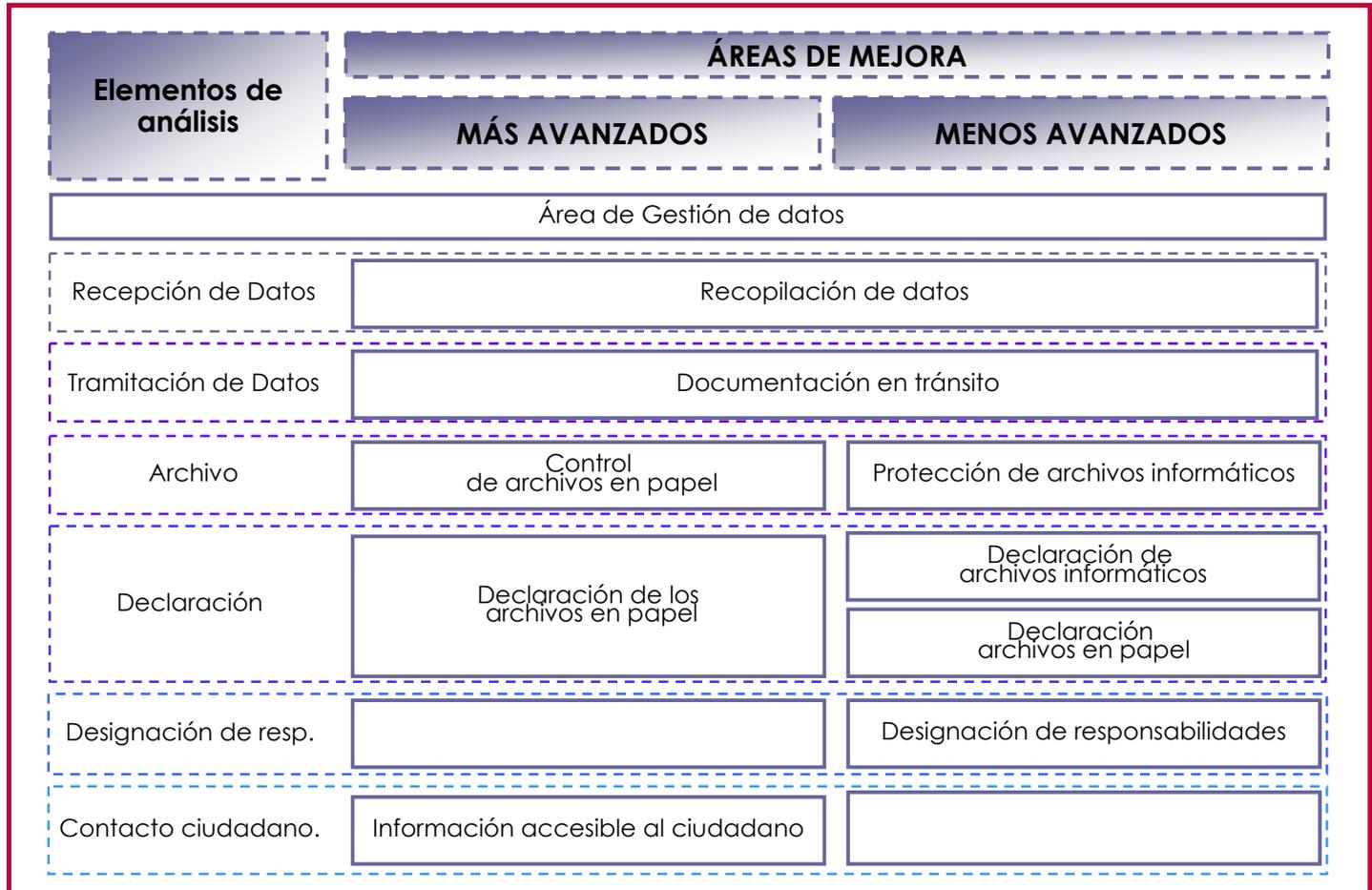
Para ello se realiza una **recopilación de las principales áreas de mejora analizadas:**



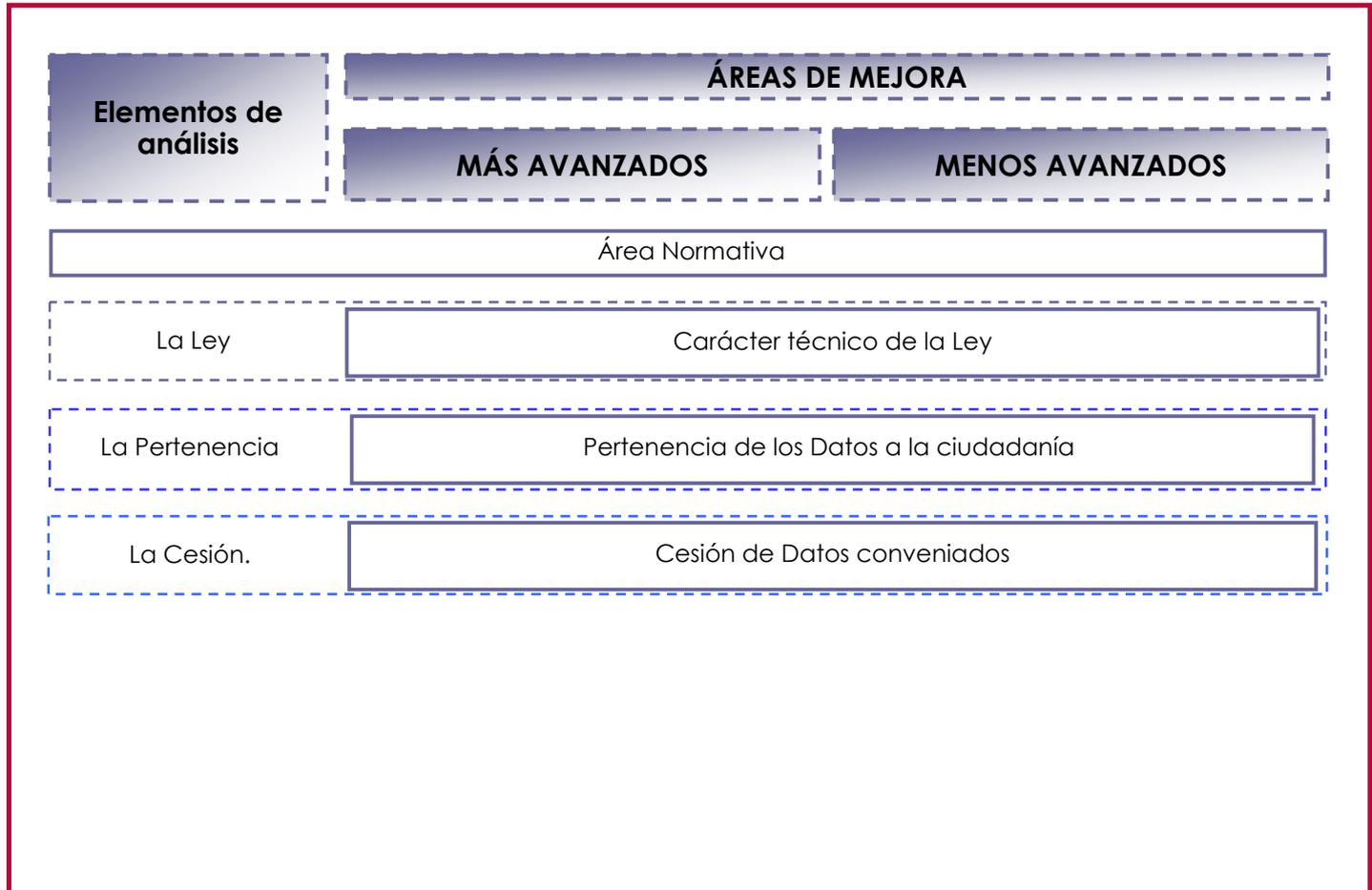
Se realiza una reflexión en torno a las siguientes áreas.



4.6. Conclusiones



4.6. Conclusiones



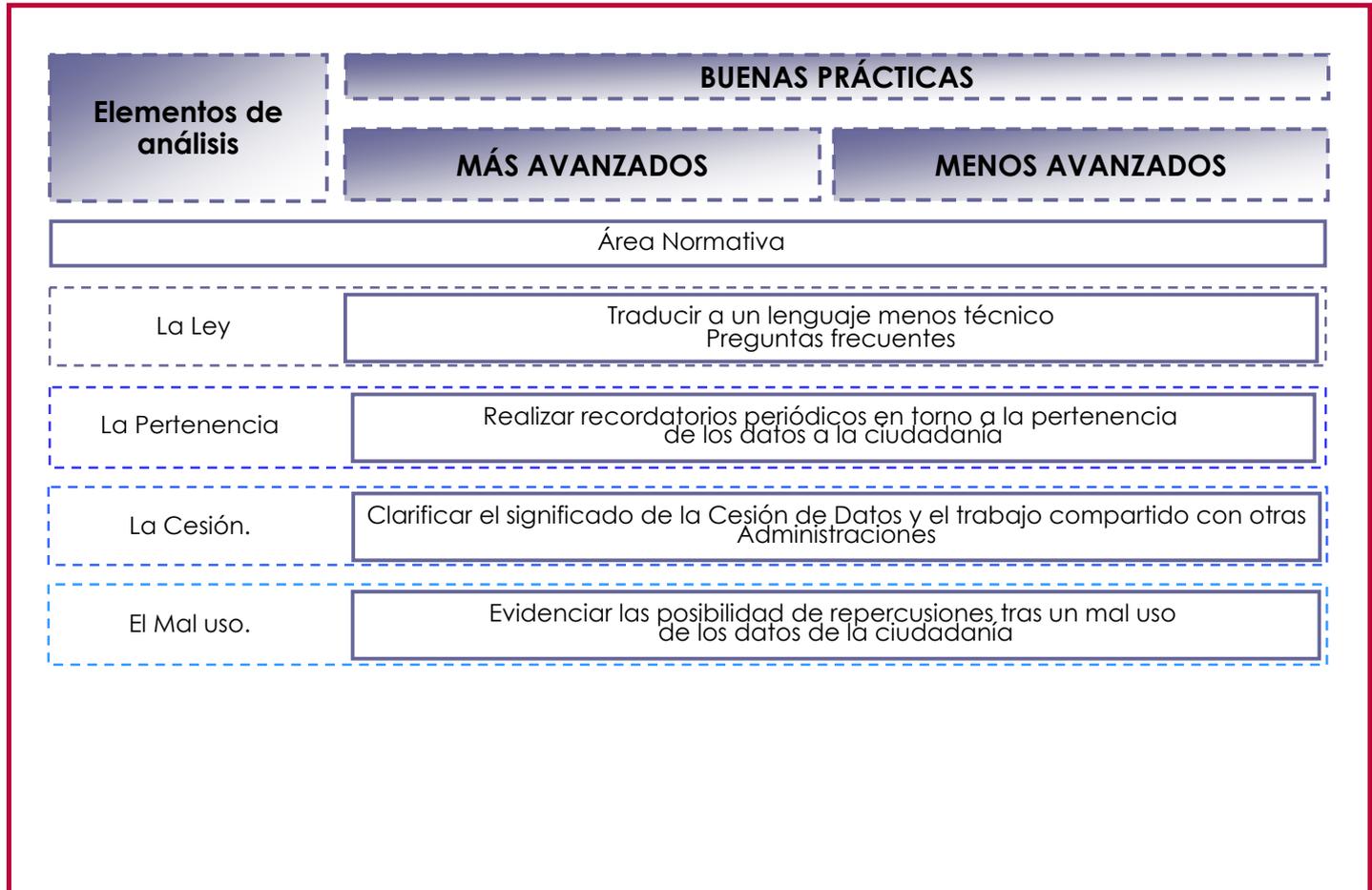
4.6. Conclusiones



IDEA FUERZA 4: Del discurso de los propios responsables de la Protección de Datos, **es posible concretar iniciativas de mejora o Buenas Prácticas específicas para el colectivo.**

Elementos de análisis	BUENAS PRÁCTICAS	
	MÁS AVANZADOS	MENOS AVANZADOS
	Área de Gestión de datos	
Recepción de Datos	Implantar protocolos para datos <i>mixtos</i> y <i>datos en papel</i>	
Tramitación de Datos	Establecer protocolos para la documentación en tránsito	
Archivo	Potenciar los mecanismos de control de archivos en papel	Potenciar los mecanismos para la protección de archivos informáticos
Declaración	Potenciar la declaración de los archivos en papel	Potenciar la actualización de archivos informáticos
		Iniciar la declaración archivos en papel
Designación de resp.		Designar formalmente personal responsable de protección de datos
Contacto ciudadano.	Eliminar el peso del uso y la costumbre en el trato con el ciudadano	
	Clarificar de los límites de la información accesible al ciudadano	

4.6. Conclusiones



4.6. Conclusiones

- ✓ **IDEA FUERZA 5:** La Agencia Vasca de Protección de Datos cuenta con una imagen de profesionalidad a juicio de todos los Departamentos del Gobierno Vasco.
- ✓ No obstante, en ocasiones, se demanda a la Agencia una mayor identificación con las diferentes situaciones y niveles de avance de la Protección de Datos en cada Departamento, y adecuar en este sentido las exigencias a cada uno de ellos y las distintas velocidades que presentan en el desarrollo e implantación de la Protección de Datos.



CAPÍTULO 5

Reflexiones finales (Una Reflexión Transversal)

5. Reflexiones finales

- ✓ **IDEA FUERZA 1: A características diferentes, estrategias Ad Hoc.**
- ✓ Se ha realizado un análisis de tres colectivos (Municipios, Diputaciones y Departamentos Autonómicos) con **situaciones, necesidades y expectativas diferentes que deberán ser abordadas mediante estrategias distintas.**
- ✓ Como se ha expuesto, presentan elementos de mejora concretos en cada colectivo, a los que deberán darse respuestas adecuadas.

5. Reflexiones finales



IDEA FUERZA 2: Pese a existir elementos concretos diferentes entre colectivos de análisis en torno a la Protección de Datos, existen áreas de mejora comunes.



Se ha realizado un **análisis transversal de los tres colectivos** analizados (Municipios, Diputaciones y Gobierno Vasco), que permitirá **identificar elementos** que pese a mostrar características propias de cada colectivo, **comparten líneas similares**.

5. Reflexiones finales

- ✓ Para evidenciar estos elementos, se presentan a continuación los aspectos analizados a lo largo del análisis.
- ✓ Se recogen los siguientes elementos:

Área de Gestión de Datos

Recepción de Datos
Tramitación de Datos
Archivo
Declaración
Designación de resp.
Contacto ciudadano.

Área Normativa

La Ley
El manual B.P.
El uso de Datos
La pertenencia
La Cesión
El mal uso

5. Reflexiones finales

Elementos de análisis	Municipios		Diputaciones	Gobierno Vasco	
	MÁS AVANZADOS	MENOS AVANZADOS		MÁS AVANZADOS	MENOS AVANZADOS
Área de Gestión de datos					
Recepción de Datos					
Tramitación de Datos					
Archivo					
Declaración					
Designación de resp.					
Contacto ciudadano.					
Área Normativa					
La Ley					
El manual Buenas Prácticas.					
El uso de Datos					
La pertenencia					
La Cesión					
El mal uso					
Trámites electrónicos					

Muy – Bastante positiva
 Algo Positiva
 Algo Negativa
 Muy negativa

5. Reflexiones finales

- ✓ Como se puede apreciar existen **algunas áreas de mejora que resultan comunes a todos los colectivos:**
- ✓ En el marco de Gestión de Datos **se evidencian dos áreas fundamentales:**
 - El proceso de tramitación de Datos (Fundamentalmente el papel)**
 - El contacto con la ciudadanía**
- ✓ En lo que respecta a las Leyes y normas que rigen la Protección de Datos, se destaca:
 - La Normativa en general**
 - La pertenencia de los Datos Personales**
- ✓ Son elementos que resultan recurrentes en el conjunto de los colectivos.

5. Reflexiones finales

- ✓ **IDEA FUERZA 3: Existen buenas prácticas susceptibles de ser implementadas en las tres Administraciones analizadas.**
- ✓ Tras la identificación de las áreas más y menos desarrolladas, se realiza una **recopilación de las iniciativas de mejora o Buenas Prácticas** recogidas a lo largo del análisis, que pretenden **orientar en torno a lo que son las necesidades de cada colectivo** en el marco de la Protección de Datos.
- ✓ En este sentido, **se transversalizan los elementos** de análisis en los tres colectivos. Las iniciativas de mejora comunes se identifican mediante el mismo código de color.

Pese a ser colectivos diferentes, comparten elementos de mejora comunes

5. Reflexiones finales

Elementos de análisis	Municipios		Diputaciones	Gobierno Vasco	
	MÁS AVANZADOS	MENOS AVANZADOS		MÁS AVANZADOS	MENOS AVANZADOS
Área de Gestión de datos					
Recepción de Datos		Digitalizar de documentos		Establecer protocolos para datos mixtos y en papel	
Tramitación de Datos	Establecer protocolos para la documentación en tránsito				
Archivo	Potenciar los mecanismos de control de archivos de papel	Potenciar los mecanismos de control de archivos informáticos y papel	Potenciar los mecanismos de control de archivos de papel	Potenciar los mecanismos de control de archivos de papel	Potenciar los mecanismos de control de archivos informáticos
Declaración	Potenciar la actualización de archivos informáticos		Potenciar la declaración de archivos en papel	Potenciar la declaración de archivos en papel	Potenciar la declaración de archivos informáticos
	Potenciar la declaración de archivos en papel	Iniciar la declaración de archivos en papel			
Designación de resp.		Designación formal de responsables			Designación formal de responsables
Contacto ciudadano.	Eliminar el peso del uso y la costumbre en la "entrega de datos" a la ciudadanía			Eliminar el peso del uso y la costumbre en el trato	
	Clarificar los límites de la información accesible al ciudadano			Clarificar los límites de la información accesible al ciudadano	

5. Reflexiones finales

Elementos de análisis	Municipios		Diputaciones	Gobierno Vasco	
	MÁS AVANZADOS	MENOS AVANZADOS		MÁS AVANZADOS	MENOS AVANZADOS
Área Normativa					
La Ley	Recibir Formación/ traducir a un lenguaje menos técnico		Flexibilización en su aplicación	Traducir a un lenguaje menos técnico	
	Jerarquización respecto a otras normativas		Jerarquización respecto a otras normativas	Flexibilización de la aplicación de la normativa (Condicionantes técnicos)	
El manual B.P.	Crear un manual de situaciones comunes				
La pertenencia	Realizar recordatorios periódicos en torno a la pertenencia de los datos				
La Cesión	Clarificar la imposibilidad de ceder los datos sin un convenio o autorización			Clarificar el concepto de Cesión y trabajo compartido con otras Administraciones	
El mal uso	Evidenciar la posibilidad de repercusiones tras un mal uso			Evidenciar la posibilidad de repercusiones tras un mal uso	
Trámites electrónicos	Difundir las medidas de seguridad garantizadas por la Administración Electrónica				
		Impulsar el desarrollo de conexiones a la Red			

5. Reflexiones finales

✓ Si se proponen medidas a tomar o Buenas Prácticas, se ha podido observar que existen **perspectivas muy similares entre colectivos en algunos aspectos.**

✓ Se destaca la necesidad de:

Establecer protocolos para la documentación en tránsito.

Realizar recordatorios periódicos en torno a la pertenencia de los Datos personales en TODOS los casos.

✓ Por tanto, pese a encontrar diferencias entre los distintos colectivos, se presenta la **oportunidad de trabajar de forma transversal en algunos elementos y evidenciar que los problemas comunes se pueden solucionar entre todos.**

5. Reflexiones finales



IDEA FUERZA 4: De forma generalizada, desde todos los colectivos se demanda a la Agencia Vasca de Protección de Datos mayor empatía para con ellos, en el proceso de implantación de la Protección de Datos. Lo que se traduce en:

Afincrar una vinculación con las instituciones, más cercana y colaboradora y menos fiscalizadora.

Ofrecer respuestas concretas a dudas y problemas específicos

Apostar por una mayor flexibilidad y comprensión en la aplicación e implementación de la Protección de Datos.

Adaptar el lenguaje a los términos y la realidad de las instituciones a las que se dirige.

Y sobre todo, conocer la realidad a la que se enfrentan estos organismos.