

Agencia Española de Protección de Datos: la consolidación de la responsabilidad social en un organismo público

Mar España Martí

Directora de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)

La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) está plenamente comprometida con la gestión social, ambiental y de buen gobierno, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sos-

La Responsabilidad Social de la Agencia se identifica con un modelo de gestión y de toma de decisiones con los que se contribuye, de manera activa y voluntaria, a la mejora social, económica y ambiental

tenible de Naciones Unidas. Hace más de tres años, la AEPD presentó su Marco de Actuación 2019-2024 que estructura el compromiso de este organismo en cuatro grandes ejes, tanto internos como externos: Sociedad; Buen Gobierno, Transparencia y rendición de cuentas; Medioambiente y Empleados. En ese momento, la responsabilidad social era una materia sobre las que las grandes empresas ya estaban trabajando, pero no era algo común en los organismos públicos. Por ello, puede decirse que esta iniciativa es un proyecto pionero en la Administración. Nuestro objetivo siempre ha sido ser un organismo autoexigente que enfoca sus acciones a dar una respuesta integral tanto a los ciudadanos como a aquellos que tratan datos, a la vez que promueve la gestión responsable y la sostenibilidad.

La actividad de la Agencia se intensificó con motivo de la aplicación del Reglamento General de Protección de Datos y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, motivando que se priorizasen las acciones de formación y acompañamiento, tanto a aquellos que tratan datos como a los propios ciudadanos. Esta misión es la que da sentido a la Responsabilidad Social de la AEPD, planteando el reto y la necesidad de dar una orientación social a las actuaciones que realiza. La Responsabilidad Social de la Agencia se identifica con un modelo de gestión y de toma de decisiones con los que se contribuye, de manera activa y voluntaria, a la mejora social, económica y ambiental. Va más allá del cumplimiento de leyes y normas, ya que los procesos de toma de decisiones en las organizaciones socialmente responsables incorporan, como valor añadido, el impacto de sus acciones, servicios y resultados en la ciudadanía, en el medio ambiente y en sus propios empleados.

Según los datos de nuestra última Memoria de Responsabilidad Social¹, la Agencia alcanzó en 2021 un grado de cumplimiento del 89% sobre las 103 medidas que contiene su Plan de RS, que se extiende hasta 2024, una cifra que ya ha alcanzado el 100% en 2022, teniendo en cuenta que muchas de las medidas son de tracto sucesivo y requieren actuaciones regulares cada año. Entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que plantea la ONU, la AEPD ha dedicado una especial atención al ODS 5 (igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas), ODS 16 (promover sociedades justas,

¹ <https://www.aepd.es/es/documento/memoria-responsabilidad-social-aepd-2021.pdf>

pacíficas e inclusivas) y ODS 17 (alianza mundial para el desarrollo sostenible), lo que se refleja en los ejes en los que se agrupan las distintas medidas. Hemos centrado nuestros ejes prioritarios de actuación en cuatro ámbitos: compromisos con la sociedad (70% de las acciones); buen gobierno, ética, integridad pública, transparencia, rendición de cuentas y participación (7%); medidas relacionadas con el personal (13%) y compromisos con el medioambiente (10%).

Como medidas destacadas, en 2021 la AEPD lanzó el Pacto Digital para la Protección de las Personas², una iniciativa que persigue el compromiso con la privacidad en los modelos de gestión de las organizaciones y que busca compatibilizar la protección de los datos de las personas en Internet con la innovación, la ética y la competitividad empresarial. En la actualidad, más de 400 organizaciones se han adherido al mismo y comparten las iniciativas de la AEPD para informar y concienciar tanto a su personal como a los ciudadanos, los grandes beneficiados de esta medida. Además, en la Agencia hemos dedicado un importante esfuerzo a ofrecer pautas y recomendaciones que ayuden a ciudadanos, empresas y organizaciones, elaborando desde 2015 más de un centenar de guías y herramientas para ayudarles a cumplir la legislación vigente y reforzar el conocimiento sobre los derechos de información y protección existentes.

Las instituciones públicas debemos trabajar en una protección eficaz de la ciudadanía y, especialmente, de los colectivos más vulnerables, y así lo reflejamos en nuestras acciones. Siguiendo con ese compromiso, hay que destacar las numerosas campañas de sensibilización realizadas con la colaboración de medios de comunicación y otras empresas e instituciones, entre las que hay que destacar #Másqueunmóvil, junto a UNICEF España. Como parte de nuestra responsabilidad social, estamos convencidos de que la educación en el uso responsable de Internet es fundamental para los y las menores, que no siempre son conscientes de los riesgos a los que pueden llegar a exponerse y que necesitan que las familias los acompañen en este descubrimiento. La campaña incluye el decálogo 'La guía

que no viene con el móvil³, que recoge consejos y recomendaciones para fomentar el diálogo y que las familias participen activamente en la educación de sus hijos e hijas, transmitiendo valores e información para garantizar tanto un uso responsable del teléfono móvil como los derechos de niños y niñas en el entorno digital.

Las instituciones públicas debemos trabajar en una protección eficaz de la ciudadanía y, especialmente, de los colectivos más vulnerables, y así lo reflejamos en nuestras acciones

Por otro lado, la AEPD también se preocupa por la protección de nuestros mayores en el uso de internet y en las redes sociales (evitar fraudes, robos de identidad y abusos basados en información personal dada inadvertidamente por los mayores). A tal efecto, estamos preparando un protocolo de actuación con el IMSERSO para llevar a cabo una formación en protección de datos en las redes para los monitores de colectivos de mayores.

Una de las misiones más importantes de la Agencia es proteger a las personas en Internet y concienciar sobre las responsabilidades y el buen uso digital. Esta idea fue la que nos llevó a lanzar en 2019 el Canal Prioritario como vía para solicitar ante la Agencia de forma urgente la retirada de vídeos, audios, imágenes y todo tipo de contenido sensible publicado en Internet sin el consentimiento de las personas. Se trata de una herramienta con la que se pretende dar una respuesta rápida en situaciones excepcionalmente delicadas, como aquellas que incluyen la difusión de contenido sexual o violento. En estas situaciones, cuando las imágenes incluyan contenido sexual o muestren actos de violencia, poniendo en alto riesgo los

² <http://www.aepd.es/pactodigital>

³ <https://www.aepd.es/es/documento/la-guia-que-no-viene-con-el-movil.pdf>

derechos y libertades de los afectados, especialmente mujeres supervivientes a la violencia de género o menores, los canales ofrecidos por los prestadores de servicios *online* pueden no resultar lo suficientemente rápidos para evitar la difusión continuada de las imágenes.

La AEPD dispone de un código ético en el que recogen las normas internas de conducta, valores y principios que deben regir la actuación de los empleados y directivos de esta institución

El objetivo del Canal Prioritario es hacer frente a estas situaciones, estableciendo una vía en la que las reclamaciones recibidas son analizadas prioritariamente, permitiendo que la Agencia, como Autoridad independiente, pueda adoptar medidas urgentes que limiten la continuidad del tratamiento de los datos personales. En este sentido, durante el año 2021 se presentaron 377 peticiones a través del Canal Prioritario, de las cuales 215 han entrado a través del canal de menores y se han realizado 25 intervenciones de urgencia después de determinar la naturaleza sensible de los datos personales divulgados y la afectación grave a la intimidad de las personas, consiguiendo la retirada de los contenidos sensibles con inmediatez. Lo más novedoso del Canal Prioritario es que la red social, a requerimiento de la AEPD, retira inmediatamente la foto, el vídeo o el contenido denunciado por la persona.

El Canal Prioritario, que contempla un amplio abanico de público destinatario, forma parte de las iniciativas que se han puesto en marcha en la Agencia para fomentar la igualdad entre mujeres y hombres, dado que el perfil de personas que acuden a la AEPD para solicitar la retirada de estos contenidos se trata en su mayor parte de mujeres, incluso menores de edad, que se enfrentan a la publicación de sus datos personales

en la Red para denigrarlas o amedrentarlas. Pero también hemos puesto en marcha acciones educativas, formativas y de reconocimiento, como las conferencias 'Mujer y ciencia'⁴, en las que mujeres expertas en tecnología abordan temas de actualidad y su relación con la protección de datos. En este sentido, se han organizado más de 12 conferencias que ofrecen una oportunidad excepcional para visibilizar el trabajo de las mujeres en un mundo tecnológico. Por otro lado, la Agencia ha tomado medidas tanto externas como internas englobadas en su Plan de igualdad⁵, tendentes a alcanzar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres.

En el plano externo, además del Canal Prioritario, la AEPD ha incorporado una visión de género como principio transversal en la tramitación de procedimientos y participado en jornadas para educar en favor de la convivencia digital. En el plano interno, uno de los compromisos adquiridos fue el de alcanzar el 50% de representación femenina en los puestos de los niveles superiores (26 a 30) antes de 2024. Antes de la aprobación del Plan de Igualdad de la AEPD se partía de un 61,54% de hombres y un 38,46 % de mujeres en dichos puestos. En la actualidad, la representación femenina en esos niveles se ha multiplicado por tres, alcanzando el 48,67%.

En lo relativo al buen gobierno, la ética, la integridad pública, la transparencia, la rendición de cuentas y la participación, la AEPD dispone de un código ético⁶ en el que recogen las normas internas de conducta, valores y principios que deben regir la actuación de los empleados y directivos de esta institución, alineando los comportamientos con los valores de la AEPD.

En la Agencia estamos convencidos de que las políticas de responsabilidad social son imprescindibles para construir modelos de gestión y de toma de decisiones con los que se contribuye de manera activa y voluntaria a la mejora social, económica y ambiental, avanzando hacia una sociedad más moderna, justa e igualitaria. Las instituciones públicas no pueden permanecer ajenas a esta realidad. ●

⁴ https://www.youtube.com/playlist?list=PLUjcl9KR6XDDrrk_iblP5Zsz_VhK18AVy

⁵ <https://www.aepd.es/sites/default/files/informe-evaluacion-seguimiento-del-i-plan-igualdad-aepd.pdf>

⁶ <https://www.aepd.es/sites/default/files/2020-01/codigo-etico.pdf>