

La AEPD alcanza el 89% de cumplimiento en los compromisos adquiridos en su Plan de Responsabilidad Social 2019-2024

- **La Agencia ha publicado su Memoria de Responsabilidad Social 2021, que recoge el trabajo realizado por este organismo en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible**

(21 de junio de 2022). La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) ha publicado su [Memoria de Responsabilidad Social 2021](#), un documento en el que recoge sus compromisos con la sociedad, el buen gobierno, la integridad, la transparencia o la ética en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Esta Memoria forma parte del proyecto de responsabilidad social de la AEPD, una iniciativa pionera en la Administración Pública que tiene como objetivo enfocar sus acciones a ofrecer una respuesta integral tanto a los ciudadanos como a aquellos que tratan datos, a la vez que se promueve la gestión responsable y la sostenibilidad.

La Agencia alcanzó en 2021 **un grado de cumplimiento del 89% sobre las 103 medidas** que contiene su [Plan de Responsabilidad Social](#), que se extiende hasta 2024. Entre los ODS que plantea la ONU, la AEPD dedica una especial atención al ODS 5 (igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas), ODS 16 (promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas) y ODS 17 (alianza mundial para el desarrollo sostenible), lo que se refleja en las medidas incluidas en cada uno de los ejes.

Durante 2021 los ejes prioritarios de actuación se han centrado 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%). Además, la Agencia ha realizado un análisis para conocer las temáticas que interesan más a sus grupos de interés, arrojando como resultado que dos de las áreas que han obtenido una mayor calificación son la innovación en el ámbito de protección de datos (4,6/5), y la prevención de la violencia digital y la educación en el uso de internet y la tecnología (4,5/5).

En cuanto a la innovación, la Agencia lanzó en 2021 el [Pacto Digital para la Protección de las Personas](#), un gran acuerdo que tiene el objetivo tanto de fomentar el compromiso con la privacidad en los modelos de negocio de empresas y organizaciones, compatibilizando el derecho a la protección de datos con la innovación, la ética y la competitividad empresarial, como de promover la convivencia digital. Entre los principios del Pacto también se encuentra impulsar la transparencia para que los ciudadanos conozcan qué datos se están recabando y para qué se emplean, promover la igualdad de género y la protección de la infancia y las personas en situación de vulnerabilidad, o promover la innovación garantizando que las nuevas tecnologías eviten perpetuar sesgos o aumentar las desigualdades existentes, evitando la discriminación algorítmica por razón de raza, procedencia, creencia, religión o sexo, entre otras. El Pacto Digital terminó el año con 349 entidades adscritas (casi 400 en la actualidad).

Relacionadas con la convivencia y la educación digital se encuentran las campañas de difusión que la Agencia realizó en 2021 con la colaboración de medios de comunicación y otras instituciones. Entre ellas destacan [‘Un solo clic puede arruinarte la vida’](#) o [‘Lo paras o lo pasas’](#), iniciativas para difundir el [Canal Prioritario](#), un servicio que permite solicitar la retirada urgente de contenidos sexuales o sensibles publicados en internet sin el consentimiento de las personas que aparecen en ellos. En cuanto a las cifras del Canal prioritario, en 2021 se han recibido 377 solicitudes (+5% respecto a 2020), de las que 215 entraron a través del Canal de menores. La Agencia realizó en 2021 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. 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.

Por otro lado, también se ha trabajado en un plano preventivo en cuanto a las adicciones tecnológicas por parte de los menores. La AEPD ha colaborado en los trabajos de la Ley Orgánica de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia para ayudar a la **convivencia y al bienestar digital de los menores**, mostrando su total colaboración para la formación de los coordinadores de bienestar y protección. Además, para dinamizar estas políticas públicas, la AEPD ha colaborado con la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas y otras organizaciones como INTEF, INJUVE, la Fundación ANAR o Cruz Roja Juventud con el objetivo de recopilar y ofrecer materiales de ayuda tanto a las familias como a la comunidad educativa.

En cuanto al fomento de la igualdad de género (ODS 5), la Agencia ha tomado medidas tanto externas como internas englobadas en su [Plan de igualdad](#), tendentes a alcanzar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de sexo. En el plano externo, además del Canal prioritario, la AEPD ha incorporado **una visión de género** como principio transversal en la tramitación de procedimientos, estableciendo asimismo la adhesión a la Alianza STEAM por el talento femenino [‘Niñas en pie de ciencia’](#), del Ministerio de Educación y Formación Profesional, o participando 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%.

Además de afianzar y difundir los servicios de ayuda, la Agencia también ha seguido trabajando en el **lanzamiento de guías y herramientas** tanto para ciudadanos como para aquellos que tratan datos (13 en 2021; 97 desde 2015). En cuanto a las guías, una de las guías más destacadas de 2021 fue [‘La protección de datos en las relaciones laborales’](#), elaborada con la participación tanto del Ministerio de Trabajo y Economía Social como de la patronal y organizaciones sindicales. El documento recoge cuestiones que se plantean cada vez con mayor frecuencia, como la consulta por parte de la persona empleadora de las redes sociales de la persona trabajadora, los sistemas internos de denuncias, el registro de la jornada, el uso de la tecnología *wearable* como elemento de control, y la protección de los datos de las víctimas de acoso en el trabajo o de las mujeres supervivientes a la violencia de género.

Continuando con los temas de relevancia social hay que mencionar la labor realizada para **evitar el denominado SIM swapping** o duplicado ilegal de tarjetas SIM. Este tipo de estafa

consiste en que un tercero, ajeno al titular de la tarjeta SIM, solicita a la operadora de telefonía un duplicado de esa tarjeta para recibir en este los mensajes de texto SMS que las entidades bancarias envían a sus clientes como medida de seguridad para confirmar determinadas operaciones bancarias. Como respuesta a este hecho, la Agencia inició de oficio actuaciones de investigación con el objetivo de analizar estas prácticas y las medidas de seguridad existentes para su prevención, concluyendo cinco procedimientos sancionadores a distintas operadoras de telefonía.

Finalmente, dentro de los **compromisos con el personal** hay que subrayar el [programa de teletrabajo](#), una iniciativa que arrancó en 2017 y que se consolidó en 2020, y que ha contribuido a que la conciliación sea una realidad efectiva en la Agencia. Para analizar la productividad en relación con esta medida se utilizan los diferentes cuadros de mando y un sistema de Business Intelligence. Además de promover el bienestar del personal, los resultados de ese análisis muestran que se ha mejorado el servicio y la respuesta a ciudadanos y organizaciones, reduciendo en 10 días los tiempos de resolución y respuesta y disminuyendo en un 5% las reclamaciones pendientes, todo ello a pesar de que en 2021 el número de reclamaciones presentadas ante la AEPD aumentó un 35%.