

## GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

### Responsable del tratamiento

- Bilbao Zerbitzuak. Q-4800718A
- Santimami Auzoa nº 4 - 48170 Zamudio. Bizkaia
- 944 231 019
- [info@zbk.bilbao.eus](mailto:info@zbk.bilbao.eus)

### Persona delegada de protección de datos

- Jefatura de Subárea de Modernización, adscrita al Área de Alcaldía, Contratación y Recursos Humanos del Ayuntamiento de Bilbao
- [datos@bilbao.eus](mailto:datos@bilbao.eus)

### Finalidad del tratamiento

- Recepción, registro y respuesta a las personas que nos formulan por escrito las distintas casuísticas y problemáticas que son objeto de las quejas, sugerencias y felicitaciones planteadas a Bilbao Zerbitzuak por los ciudadanos y ciudadanas, cualquiera que sea el canal de entrada empleado por la ciudadanía, relacionadas con cualquier asunto propio de su actividad y competencia en materia de gestión de los cementerios y mercados municipales

### Plazo de conservación

- Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad informada para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos

### Tratamiento automatizado de datos

- Los datos personales no son objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado que produzcan efectos jurídicos o afecten significativamente a la persona interesada / solicitante, salvo circunstancias expresamente previstas por el Reglamento General de Protección de Datos
- Tampoco se utilizan en tratamientos automatizados para la elaboración de perfiles

### Legitimación del tratamiento

- Consentimiento de la persona interesada (artículo 6.1 a) RGPD)
- Tratamiento necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento (artículo 6.1 c) RGPD)
  - ✓ Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, modificada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del Gobierno local (artículo 132)
  - ✓ Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público
- La persona interesada está obligada a facilitar los datos personales. En caso contrario, no se podrá prestar los servicios demandados o solicitados

### Categorías de personas interesadas

- Personas físicas, usuarias y visitantes

### Transferencias internacionales de datos

- No se prevé transferir datos personales a terceros países ni a organismos internacionales

## Comunicación de datos

- Entidades reclamadas ajenas a Bilbao Zerbitzuak
- El contenido de la queja o sugerencia y su respuesta se recoge y publica en TALDEKA / Quejas y Sugerencias, aplicación informática del Ayuntamiento de Bilbao

## Derechos que asisten a las personas interesadas

### • Ante Bilbao Zerbitzuak

- ✓ A **saber** si estamos tratando sus datos personales o no. (Reglamento UE 2016/679, del Parlamento Europeo y Consejo, de 27 de abril)
- ✓ Derecho de **acceso**: si quiere consultar sus datos
- ✓ Derecho de **rectificación**: si quiere cambiar sus datos
- ✓ Derecho de **supresión** (olvido): si quiere eliminar sus datos (por ejemplo, si ya no son necesarios para el fin que se recogieron)
- ✓ Derecho de **limitación**: si quiere que sólo aparezcan algunos datos. (Sólo se conservarán para el ejercicio de reclamaciones)
- ✓ Derecho de **oposición**: si quiere negarse al tratamiento de sus datos. (Sólo se conservarán por motivos legales o para el ejercicio de reclamaciones)
- ✓ Derecho a **no ser objeto de decisiones individuales automatizadas**: como la elaboración de perfiles que evalúen aspectos personales relacionados con la situación económica, salud, preferencias o intereses personales, fiabilidad o comportamiento
- ✓ Derecho a la **portabilidad**: posibilidad de transmitir nuestros datos personales directamente a otro responsable
- ✓ Derecho a la **información**: con un lenguaje claro y sencillo, sobre identidad y datos de contacto del responsable del tratamiento, finalidad y base jurídica, personas destinatarias y ejercicio de derechos

Para facilitar el ejercicio de estos derechos tiene formularios a su disposición en la web de Bilbao Zerbitzuak [www.bilbao.eus/bilbaozerbitzuak/](http://www.bilbao.eus/bilbaozerbitzuak/)

### • Ante la Autoridad Vasca de Protección de Datos

Si en el ejercicio de estos derechos cree que no se le ha facilitado o atendido correctamente, puede interponer una reclamación ante la Autoridad Vasca de Protección de Datos para iniciar un procedimiento de tutela de sus derechos. Deberá dirigir la reclamación a:

Autoridad Vasca de Protección de Datos

- › Tomás de Zumárraga, 71 - 3ª planta. 01008 Vitoria-Gasteiz
- › Teléfono: 945 016 230 / Fax: 945 016 231
- › Correo electrónico: [avpd@avpd.es](mailto:avpd@avpd.es)
- › Web: [www.avpd.es](http://www.avpd.es)

La reclamación debe aportar alguno de estos documentos:

- › La negativa de Bilbao Zerbitzuak a reconocer su derecho
- › Copia del resguardo del envío por correo certificado a la oficina de correos, si la solicitud se remitió por correo certificado

## Origen de los datos

- Escrito de queja de la persona interesada

### Categorías de datos personales

- Datos básicos:
  - ✓ Nombre y apellidos
  - ✓ Imagen / Voz
  - ✓ Firma
  - ✓ Firma electrónica
- Documento identificativo:
  - ✓ DNI/NIF/NIE/Pasaporte/Carnet de conducir
- Datos de contacto:
  - ✓ Correo electrónico personal
  - ✓ Correo electrónico profesional
  - ✓ Dirección postal
  - ✓ Nº de teléfono

### Medidas técnicas y organizativas de seguridad

- En Bilbao Zerbitzuak se aplican las Políticas de Seguridad de BilbaoTik como Entidad responsable de la gestión, mantenimiento y seguridad de las aplicaciones y servidores que emplea Bilbao Zerbitzuak
- La categorización de los sistemas de información y la aplicación de medidas de seguridad se lleva a cabo de acuerdo a lo dispuesto en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, regulador del Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica
- Las medidas de seguridad implementadas corresponden a las aplicadas de acuerdo al Anexo II (Medidas de Seguridad) del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica