

Gestión de visitas guiadas

Responsable del tratamiento

- Bilbao Zerbitzuak. Q-4800718A
- Santimami Auzoa nº 4 - 48170 Zamudio. Bizkaia
- 944 231 019 | 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

Finalidad del tratamiento

Gestión, organización y difusión de las visitas guiadas y actividades culturales de Bilbao Zerbitzuak:

- **Venta y devolución de entradas:** gestión de la compra de entradas, tramitación de devoluciones y gestión de la lista de espera para cubrir posibles vacantes
- **Ejecución de la visita:** gestión de personas asistentes para el control de acceso y desarrollo de la actividad por parte del personal guía
- **Comunicaciones:** avisos operativos sobre la actividad (incidencias, cambios) y envío de encuestas de satisfacción ciudadana
- **Promoción cultural:** envío de información sobre novedades, próximas ediciones de las visitas y otras actividades culturales organizadas por Bilbao Zerbitzuak
- **Estadística:** análisis de procedencia de las personas visitantes a través del código postal

Plazo de conservación

- **Datos contractuales:** hasta la finalización de la actividad y plazos legales de prescripción
- **Datos para envíos culturales:** hasta que la persona interesada retire su consentimiento o solicite la supresión de una forma fácil y automatizada

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 (Art. 6.1.a) RGPD:** para el envío de información sobre novedades, próximas ediciones y otras actividades culturales mediante la aceptación expresa en el momento de la compra de entradas
- **Ejecución de un contrato (Art. 6.1.b RGPD):** base legal para la compra, devolución y control de acceso
- **Tratamiento necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento (artículo: 6.1.e) RGPD):**

- › Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local
- › Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi

- **Interés legítimo (Art. 6.1.f RGPD):** para el envío de encuestas de calidad técnica del servicio

Obligatoriedad: La persona interesada está obligada a facilitar los datos identificativos y de contacto para la compra de entradas; de lo contrario, no se podrá prestar el servicio. La marcación de la posibilidad de recibir información cultural es voluntaria

Categorías de personas interesadas

- **Ciudadanía:** Compradores de entradas y asistentes a las visitas guiadas
- **Personas interesadas en lista de espera:** personas que solicitan ser avisadas ante la disponibilidad de plazas

Transferencias internacionales de datos

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

Comunicación de datos y encargado del tratamiento

- **Fienta AS:** gestión tecnológica de la compra de entradas y devoluciones
- **Empresa de servicios de guías (Adjudicataria vigente - Pacay Media SL):** gestión operativa y control de acceso
- **BilbaoTIK:** gestión y seguridad de los sistemas de información

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 bilbaozerbitzuak.bilbao.eus

• 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
- › Web: 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

- Personas participantes, compradores de entradas y personas interesadas inscritas en la lista de espera

Categorías de datos personales

- **Identificativos:** nombre y apellidos de las personas asistentes
- **Contacto:** correo electrónico y número de teléfono
- **Localización:** código postal
- **Preferencias:** datos de lista de espera e información adicional aportada voluntariamente

Medidas técnicas y organizativas de seguridad

- Se aplican las Políticas de Seguridad de **BilbaoTIK** como entidad responsable de la gestión, mantenimiento y seguridad de las aplicaciones y servidores propios que emplea Bilbao Zerbitzuak
- La plataforma de venta de entradas **Fienta AS**, en su condición de encargado del tratamiento, implementa medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas para garantizar un nivel de seguridad acorde al riesgo, incluyendo el cifrado de datos en tránsito (SSL/TLS), firewalls, y protocolos de seguridad específicos para la gestión de transacciones económicas, cumpliendo con los estándares de seguridad de la Unión Europea
- La categorización de los sistemas y la aplicación de medidas se realiza según el **Real Decreto 3/2010 (Esquema Nacional de Seguridad)**
- Las medidas corresponden a las aplicadas de acuerdo al **Anexo II (Medidas de Seguridad)** del citado Real Decreto para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos