



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

Análisis del cumplimiento de la normativa sobre
protección de datos de la web del Grupo Los
Cabezudos

Autora

María Ángeles Solán Ibern

Directora

María Jesús Lapeña Marcos

Facultad de Economía y Empresa
2022

Información

Autora: María Ángeles Solán Ibern

Directora: María Jesús Lapeña Marcos

Título: Seguridad y Privacidad en el uso de las TIC aplicadas al Marketing

Análisis de la web del Grupo los Cabezudos

Titulación: Marketing e Investigación de Mercados

Informe ejecutivo

Este Trabajo de Fin de Grado pertenece al área de lenguaje y sistemas informáticos con la temática de seguridad y privacidad en el uso de las TIC aplicadas al marketing.

Inicialmente se realiza una contextualización del tema, explicando desde el nacimiento de internet hasta la situación actual para poder entender la evolución de la comunicación y el elevado tráfico, tratamiento y almacenaje de datos.

Esta masiva circulación de información ha hecho necesaria una regulación para proteger la privacidad de estos datos. Aunque actualmente sigue habiendo amplias brechas entre países y no hay una normativa universal. A nivel europeo, y concretamente de España, encontramos la RGPD, normas ISO y la Ley Orgánica.

En el sector del marketing se maneja una amplia cantidad de datos para conseguir clientes, mantener los clientes actuales, conocer sus gustos, ... Por ello es importante mantener esa información en un lugar seguro que mantenga la privacidad del propietario.

Para entender y aplicar el marco teórico a la vida real, se ha realizado un caso práctico: el análisis de la página web del Grupo Los Cabezudos.

El Grupo Los Cabezudos cuenta con 3 restaurantes, organización de eventos y venta online y a domicilio de sus preparaciones. Para ello, maneja datos de clientes y debe aplicar la normativa vigente.

Tras realizar la auditoría de la web haciendo uso de una guía personalizada, el resultado ha sido positivo, ya que cumple prácticamente en su totalidad todos los requisitos, debiendo únicamente que modificar unos pocos aspectos para acogerse en su totalidad a la ley.

ÍNDICE

1. Introducción	4
1.1. <i>Justificación y planteamiento del problema.....</i>	6
1.2. <i>Objetivos.....</i>	6
1.3. <i>Motivación.....</i>	7
1.4. <i>Estructura del trabajo</i>	8
2. Marco teórico	9
2.1. <i>Información en Internet.....</i>	9
2.2. <i>Seguridad informática</i>	10
2.3. <i>Tipos de seguridad informática.....</i>	11
2.4. <i>Legislación/normativas</i>	12
2.4.1. <i>Ley Orgánica</i>	12
2.4.2. <i>Reglamento Europeo para la Protección de Datos</i>	13
2.4.3. <i>ISO.....</i>	13
2.5. <i>Situación internacional.....</i>	14
2.6. <i>Protección de datos en las tareas de marketing.....</i>	16
3. Caso práctico: Evaluación de la protección de datos en la web del Grupo Los Cabezudos.....	18
3.1. <i>Descripción de la empresa</i>	18
3.2. <i>Descripción del sitio web</i>	19
3.3. <i>Análisis del sitio web</i>	20
3.3.1. <i>Metodología.....</i>	20
3.3.2. <i>Auditoría del sitio web</i>	20
3.3.3. <i>Evaluación del cumplimiento</i>	22
3.3.4. <i>Resultados del análisis.....</i>	34
3.3.5. <i>Recomendaciones y propuestas de mejora</i>	36
4. Conclusiones.....	38

5. Bibliografía.....	40
Anexos.....	43
I. <i>Infografía de la evolución de la seguridad en la empresa</i>	43
II. <i>Infografía cumplimiento RGPD y LOPD</i>	44
III. <i>Infografía obligaciones del responsable del tratamiento</i>	44
Abreviaturas.....	45

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.1. Gráfico del % de la población que usa Internet.....	5
Ilustración 1.2. Porcentaje de la población que usa Internet por países	5
Ilustración 2.1. Leyes de privacidad en el mundo	14
Ilustración 3.1. Sitio web Grupo Los Cabezudos	20
Ilustración 3.2. Sitio web Grupo Los Cabezudos	21
Ilustración 3.3. Política de privacidad al solicitar una reserva	22
Ilustración 3.4. Política de privacidad	19
Ilustración 3.5. Resumen de privacidad.....	19

1. Introducción

Como inicio de este trabajo, centrado en la importancia de garantizar la seguridad y la privacidad de la información en el uso de las TIC, es interesante hacer un breve recorrido por algunos de los hitos más relevantes que han propiciado la situación actual que hoy vivimos, dominada por el uso generalizado de Internet.

La Guerra Fría (1945 – 1989) generó gran rivalidad entre la URSS y EE.UU., incluido también el ámbito tecnológico. La necesidad de obtener una manera segura de comunicarse dio lugar en 1969 a **ARPANET** (Advanced Research Projects Agency Network), una red informática de ordenadores desarrollada por el Departamento de Defensa de EE.UU., cuya finalidad era hacer más seguras las comunicaciones militares norteamericanas. ARPANET es el germen de Internet y, por ello, 1969 es considerado por muchos como el año del nacimiento de **Internet**.

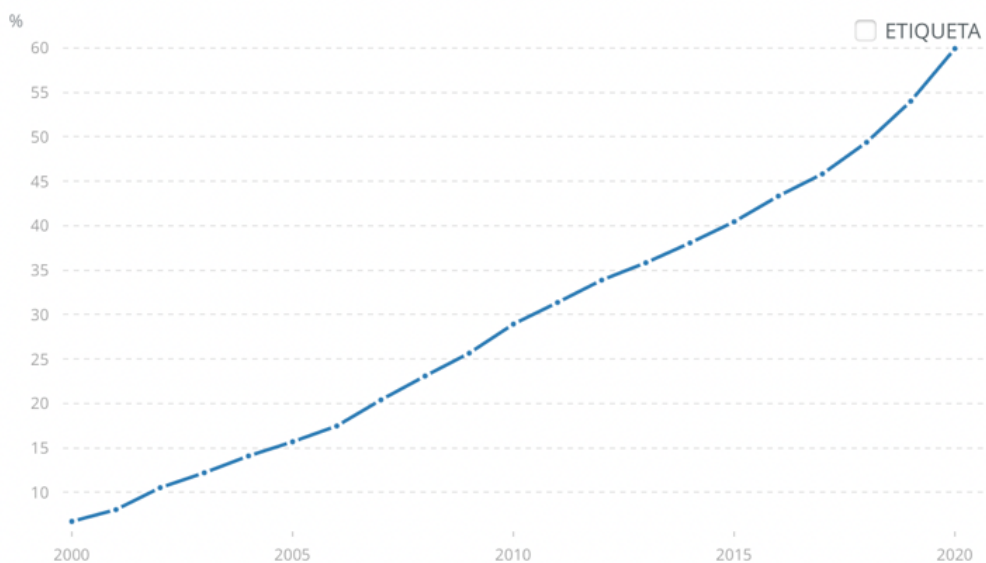
A pesar de que, en sus inicios, esta red de comunicación fue creada para uso militar, pronto despertó el interés de otros sectores, haciendo que se generalizase su uso y se internacionalizase. En 1971 se creó el correo electrónico, y en 1989, Tim Berners-Lee desarrolló la WWW (World Wide Web).

Por su parte, los dispositivos han evolucionado a una velocidad vertiginosa. Desde la creación del primer ordenador de la historia en 1946, el **ENIAC**; hasta hoy en día, la tecnología y su uso han avanzado mucho. Han aparecido múltiples dispositivos móviles (smartphones, tablets, relojes inteligentes, ordenadores portátiles, cámaras, ...), y también han aparecido nuevos servicios informáticos como los buscadores, la mensajería instantánea, el comercio electrónico, las redes sociales, ...

Como revela la *ilustración 1.1.*, el porcentaje de la población que usa internet sigue una trayectoria creciente y sostenida, aumentando del 7% en el año 2000, hasta el 60% en 2020.

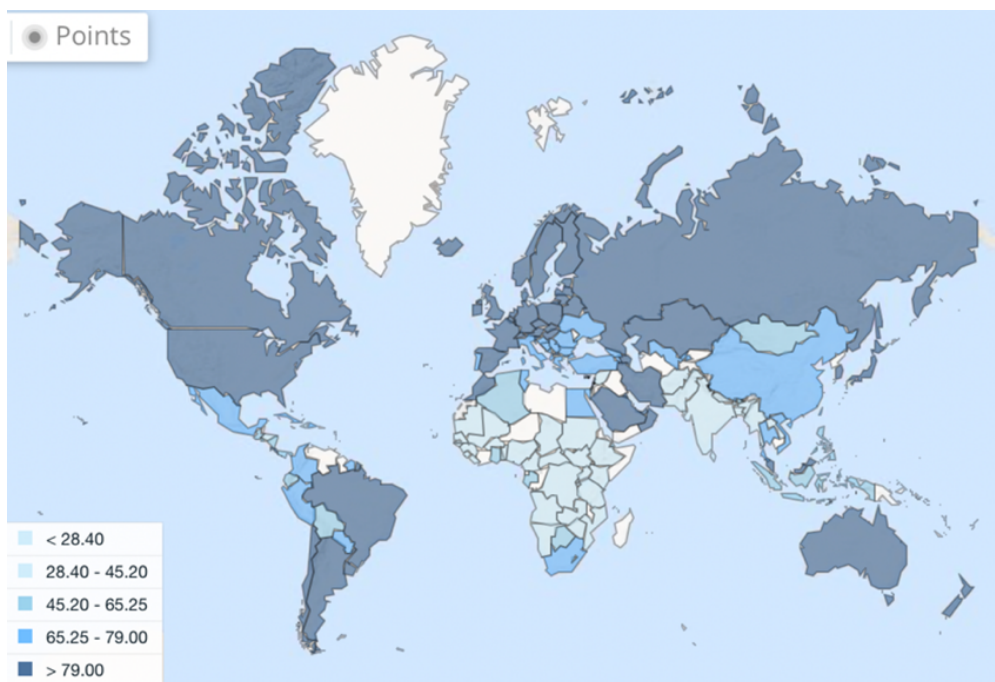
Este uso es generalizado a nivel mundial, aunque se puede observar la existencia de una brecha digital entre países. Como muestra la *ilustración 1.2.*, países como la India, Pakistán, Afganistán, Bangladesh, Nepal y gran parte de África hacen un uso de Internet mucho menor que el resto del mundo. Esto se debe a la desigual distribución de las tecnologías, la comunicación y el acceso a las mismas.

Ilustración 1.1. Gráfico del % de la población que usa Internet



Fuente: Banco Mundial

Ilustración 1.2. Porcentaje de la población que usa Internet por países



Fuente: Banco Mundial

Adherida a esta tendencia creciente del uso de Internet se encuentra la pandemia mundial de la Covid-19, que supuso un aumento mayor de su consumo, especialmente de las redes sociales, plataformas de streaming y uso de e-commerces durante el confinamiento, así como del teletrabajo. También provocó la creación de aplicaciones, sitios web y chatbots cuya finalidad era facilitar a la población la realización de trámites como la obtención de

citas previas, comunicación de resultados de los auto-test, generación de pasaportes Covid-19, ...

El uso de apps y webs mediante dispositivos conectados a internet supone una constante generación de información. Esto implica una infinidad de datos de todo tipo (geolocalizaciones, búsquedas, datos médicos, bancarios, ...) viajando por la red, almacenados en servidores...; datos que hay que mantener seguros y a salvo. Y de ahí la importancia del tema que nos ocupa: la protección de datos.

1.1. Justificación y planteamiento del problema

La rápida evolución de la tecnología, el acelerado aumento del uso de Internet y el fácil alcance a los dispositivos conectados a la red conllevan un elevado tráfico de datos personales, lo que, además de grandísimas ventajas, puede dar lugar a muchos peligros derivados de malas prácticas.

Internet se usa en numerosos ámbitos, tanto públicos como privados. Es posible realizar múltiples trámites gubernamentales, como efectuar la declaración de la renta, pedir, sellar y renovar el paro; solicitar certificados digitales, ... En el ámbito privado da la posibilidad de realizar e-commerce (comercio electrónico), pudiendo distribuir, vender, comprar, hacer marketing y suministro de productos o servicios a través de Internet; igualmente, hacer seguimientos de pedidos, muchas opciones de ocio, ... Además, también está presente en otras esferas, como en la educación, ya que en colegios, institutos y universidades es cada vez más común el uso de aplicaciones o plataformas (Google classroom, Moodle, app de Unizar, ...) con páginas web para obtener información sobre asignaturas y cursos, apuntes, calificaciones, ...

Todo esto supone un elevado manejo de datos cuyo correcto tratamiento es fundamental para asegurar un buen uso de los mismos; por ello es considerado relevante el estudio de la seguridad y privacidad de los datos y el grado de cumplimiento de la regulación normativa por parte de las instituciones, organizaciones y empresas.

1.2. Objetivos

El **objetivo general** de este Trabajo de Fin de Grado es reflexionar, estudiar y analizar la importancia de garantizar la seguridad de la información y el derecho a la privacidad en el uso de las TIC aplicadas al marketing.

Como **objetivos específicos** se plantean:

- Conocer en profundidad los problemas de seguridad informática y sus implicaciones. En particular, ayudar a concienciar de la importancia de proteger los datos personales.
- Conocer la legislación, normativas y referentes nacionales e internacionales en materia de seguridad informática
- Analizar el grado de cumplimiento de las normativas de referencia y de la legislación vigente por parte de la empresa Grupo Los Cabezudos en el ámbito de seguridad y privacidad de datos.
- Proponer soluciones a posibles incumplimientos de la normativa, así como propuestas de mejora.

Para lograr estos objetivos, nos basaremos en la legislación vigente a nivel estatal y europeo, para realizar, en particular, una auditoría de un sitio web, concretamente de la página del Grupo Los Cabezudos, para determinar el grado de cumplimiento de la normativa; en caso de observar incumplimientos, se analizarán las consecuencias y haremos una propuesta de sus respectivas soluciones.

1.3. Motivación

El aumento del uso de las tecnologías de forma global, y sobre todo el abrumador incremento del uso de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) en el marketing es el motivo principal por el que realizo este Trabajo de Fin de Grado.

Aunque yo ya era consciente del generalizado uso de redes sociales, compras online, ... por parte de la población, durante la realización de mis prácticas en una agencia de marketing me asombré con respecto al auge del marketing online. Entender cómo funcionan los algoritmos de las redes sociales, ser consciente de cómo, al aceptar las cookies de una página web, podemos revelar datos personales como el idioma del navegador, la ubicación, ..., o comprender el proceso de creación de textos con posicionamiento SEO (para que aparezcan páginas en función de nuestras búsquedas), me hizo reflexionar sobre lo expuestos que estamos.

A estas motivaciones, se les suma la necesidad de concienciar a la población de la importancia de la protección de datos, tanto a nivel personal como profesional. Las empresas deben de cumplir rigurosamente la normativa, para respetar la privacidad de

sus clientes, realizar un trabajo ético y evitar rigurosas multas por incumplimiento de la ley. Por otro lado, en el ámbito personal también es fundamental ser consciente de los datos que se comparten, dónde y con quién. Hay que reflexionar sobre la importancia de preservar la identidad digital.

1.4. Estructura del trabajo

Se presenta el trabajo estructurado en cuatro apartados fundamentales. En primer lugar, en un amplio apartado de Introducción, se hace el planteamiento y justificación del problema a abordar, y se fijan los objetivos. Tras una contextualización del nacimiento y evolución de Internet, así como de su uso, se justifica la necesidad de abordar el tema de la seguridad y privacidad en el uso de las TIC aplicadas al marketing, y se describen con detalle los objetivos específicos a alcanzar con este TFG; asimismo, se exponen las motivaciones personales que me llevan a estudiar este tema.

En el segundo apartado, se dedica al marco teórico, donde se presentan aspectos fundamentales sobre seguridad informática. Asimismo, se revisan las normativas vigentes en materia de seguridad y privacidad de la información, se revisa la situación mundial y se destaca, en particular, el interés de la protección de datos, sus implicaciones y su trascendencia en las tareas de marketing.

A continuación, en el tercer apartado se presenta el caso práctico, dónde se analiza en profundidad la página web del Grupo Los Cabezudos con la finalidad de conocer el cumplimiento de la normativa aplicado a una empresa real. Tras ver los aspectos sujetos al RGPD que se cumplen y los que no, se realizan una serie de recomendaciones.

Finalmente, se presenta el apartado de conclusiones, donde se sintetizan los resultados obtenidos con el desarrollo de este trabajo.

Se completa esta Memoria con un apartado de bibliografía, que incluye las referencias de la información utilizada en el trabajo, y los anexos, con información complementaria relevante; también añadimos la relación de abreviaturas, con todas las siglas utilizadas a lo largo del proyecto.

2. Marco teórico

Entre los distintos niveles de la jerarquía de necesidades del ser humano de la Pirámide de Maslow, encontramos en el segundo lugar la seguridad, haciendo referencia a una vida digna, con seguridad física, laboral, moral, familiar y de vivienda. Únicamente se encuentra por encima de este nivel las necesidades fisiológicas.

En la actualidad el significado de seguridad engloba muchos otros aspectos, ya que han aparecido nuevas amenazas. La evolución tecnológica ha revolucionado el mundo. En el ámbito de las empresas se ha evolucionado de un tratamiento manual de los datos de los clientes, conservándolos en archivos en papel, a una digitalización de estos, almacenándolos y tratándolos con sistemas informáticos. Aquí es donde aparecen los virus, ataques a través de Internet, ... y otras amenazas (que podemos ver en la infografía del *Anexo I*) que ponen en peligro nuestros datos personales.

2.1. Información en Internet

Podemos decir que la **información en Internet** tiene las siguientes características:

- Casi instantánea, debido a la facilidad y rapidez con la que se puede acceder a ella.
- Dinámica, ya que el contenido se puede modificar, para ampliar o reducir la información manteniéndola actualizada.
- Temporal, porque a pesar de que todos los movimientos realizados en internet dejan huella, se pueden eliminar posts, entradas de blogs, noticias, ... haciendo que una misma dirección electrónica nos conduzca a otra información o de error.
- De libre acceso o con suscripción, dependiendo de si se trata de información a la que accedes mediante un clic, o si es necesario estar suscrito.
- De dudosa fiabilidad (verídica o falsa), ya que hay mucha información tergiversada o “fake news”, lo que hace fundamental contrastar la información para comprobar su veracidad.

La cantidad de información que circula por Internet y el distinto uso que se hace de ella hace imprescindible garantizar su seguridad, haciendo frente a nuevas amenazas para minimizar los riesgos en diferentes ámbitos.

2.2. Seguridad informática

La **seguridad informática** trata de proteger el entorno de la tecnología, concretamente la información almacenada en la red. Por ello, incorpora reglas, protocolos e instrumentos para asegurar la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad, el no repudio, la autenticidad y la trazabilidad.

- Confidencialidad. La información no puede ser leída ni modificada por personas (o sistemas) no autorizados en ningún momento.
- Integridad. Los datos deben permanecer íntegros, es decir, exactos y completos sin que se produzca alteración, pérdida o destrucción, ya sea de forma accidental o intencionada. Los datos solo podrán ser modificados mediante autorización y quedará registrado el autor y la fecha en la que se realiza la modificación.
- Disponibilidad. La información tiene estar accesible para aquellas personas o sistemas que están autorizados.
- No repudio. Es capacidad de demostrar la participación de las partes (origen y destino) en una comunicación o en la realización de una acción.
- Autenticidad. Se refiere a que la información debe provenir de una fuente fidedigna, garantizando que el origen es veraz.
- Trazabilidad. Conocer y registrar la trayectoria de los datos (consultas realizadas, modificaciones, borrado...).

Al asegurar estas características de la información se hace referencia a la seguridad de datos y al **derecho a la privacidad e intimidad**. Por una parte, el hecho de que solo aquellos a los que se les haya dado consentimiento pueden acceder a información referente al ámbito personal alude a la privacidad de una persona. Por la otra parte, aquella información que queda reservada a un grupo selecto del entorno de la persona señala el derecho a la intimidad. Este derecho está tan relacionado con la seguridad informática ya que tiene la finalidad de conseguir el respeto de la dignidad y derechos básicos de las personas.

Es habitual que por desconocimiento se realicen prácticas que vulneran la seguridad informática. Si los trabajadores no han obtenido la formación necesaria y actualizada para el uso de los recursos digitales empleados para desarrollar su labor, puede darse un mal uso de las herramientas conllevando, en particular, fugas de datos y, en general, problemas de seguridad, de más o menos gravedad con importantes implicaciones. Un

ejemplo sería mandar un correo electrónico a varios clientes haciendo uso de CC, siendo las direcciones de correo electrónico visibles, en lugar de CCO, que las oculta.

Además de mantener a los trabajadores con una formación actualizada, también es fundamental realizar monitoreo y mantener las actualizaciones de las medidas de seguridad instaladas para dificultar a los ciberdelincuentes la obtención de la información. Esto es cada vez más importante debido a la creciente automatización, incrementada exponencialmente por el auge del teletrabajo y digitalización de los negocios provocados por la pandemia de la Covid-19, que han llegado para quedarse. La falta de consideración de la seguridad informática hace que aumenten los ataques en la red poniendo en riesgo los datos y la ciberseguridad de las organizaciones.

2.3. Tipos de seguridad informática

Para tener nuestra información a salvo, hemos de contemplar tres aspectos de la seguridad informática:

- **Seguridad de red.** La red nos permite conectarnos, comunicarnos y compartir información mediante dispositivos. Su seguridad incluye todas las acciones cuya finalidad es proteger el acceso, el uso y los datos que en ella circulan. Debido a la multitud de amenazas presentes, y las nuevas que van surgiendo, es imposible una única medida para combatirlas. Por ello, es imprescindible, a modo de ejemplo, hacer uso de antivirus, cortafuegos, uso de redes privadas (VPN) y sistema de prevención de intrusiones (IPS).
- **Seguridad de software.** El software se refiere a las aplicaciones, programas y datos que hacen posible que los dispositivos realicen determinadas acciones. Algunos defectos como, por ejemplo, fallos en el diseño y funcionamiento de las aplicaciones o fallos en la resolución de errores o el desbordamiento de la memoria temporal o búfer, ponen en riesgo los datos al dejar puertas abiertas a los hackers para el robo de la información. Por ello, es fundamental contar con una serie de medidas para garantizar la seguridad del software.
- **Seguridad de hardware.** El hardware son los elementos físicos y materiales que forman el dispositivo electrónico, ya sea un ordenador, un móvil, ... Es fundamental protegerlos y para ello existen una serie de medidas técnicas u organizativas para conseguirlo. Por ejemplo, serán necesarias medidas contra incendios, protección ante accesos no permitidos...; se puede hacer uso de cortafuegos de hardware y servidores

proxi para inspeccionar el tráfico el tráfico en Internet, así como de módulos de seguridad de hardware (HSM) para encriptar los sistemas.

2.4. Legislación/normativas

La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) es la institución pública que regula y realiza múltiples funciones con la finalidad de controlar el cumplimiento y aplicación de las normativas referentes a la protección de datos. Para facilitar este cometido, provee a las empresas de guías y soportes.

Hay otros organismos, como la Oficina de Seguridad del Internauta (OSI) o el Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE) que colaboran ofreciendo apoyo para prevenir y solucionar problemas referentes a la ciberseguridad.

Hay varias normativas existentes a nivel nacional y europeo que regulan el derecho a la privacidad e intimidad en España, como la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948, el artículo 18 de la Constitución Española, la Ley Orgánica 1/1982, la Ley Orgánica 15/1999, el Reglamento Europeo para la Protección de Datos, la ley 9/2014 de Telecomunicaciones, la familia ISO/IEC-27000, la directiva de Seguridad de Redes y Sistemas de Información (NIS), ...

En el *Anexo II. y III.* podemos ver las infografías que resumen el cumplimiento del RGPD y LOPD, y también las obligaciones del responsable de tratamiento de los datos.

2.4.1. Ley Orgánica

La **Ley Orgánica 1/1982** supone la protección civil del artículo 18 de la Constitución Española. Dicho artículo implica el derecho a la intimidad, honor e imagen personal.

En 1999, se aprobó la **Ley Orgánica 15/1999** sobre protección de datos, dando lugar a la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD); que fue derogada y reemplazada con la entrada en vigor de la **Ley Orgánica 3/2018**, que aprobaba la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD).

La LOPDGDD es la acomodación de la Ley Orgánica Española al RGPD con el objetivo de crear una normativa uniforme sobre el tratamiento de la información personal digital.

Esta ley añade nuevas obligaciones, como el deber a dar más información, estudio de los peligros, formación digital, defensa de los menores, ...

Con el deber de proporcionar al interesado más información sobre las opciones disponibles para desempeñar los derechos se hace referencia a los derechos ARSULIPO (Acceso, Rectificación, Supresión, Limitación del tratamiento, Portabilidad y Oposición), que sustituyen a los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición).

2.4.2. Reglamento Europeo para la Protección de Datos

El Reglamento Europeo para la Protección de Datos (RGPD), equipara los dictámenes del territorio europeo en cuestión de protección de datos de personas físicas, enfatizando en el ámbito digital. De esta forma se unifican las normativas sobre el tratamiento de información personal a nivel europeo para todos los profesionales, sociedades e instituciones públicas.

El incumplimiento de esta normativa supone la imposición de multas y sanciones, definidas en el Artículo 197 del Código Penal. Dependiendo de la gravedad, pueden tratarse de penalizaciones económicas o incluso penas de prisión.

2.4.3. ISO

Las normas ISO (International Organization for Standardization) tienen la finalidad de garantizar seguridad y calidad en los productos o servicios que ofrece una empresa. Entre estas normas, se encuentra un apartado específico que incluye el cumplimiento legal o normativo de la protección de datos incluyendo en particular leyes sobre protección de datos. Esta es la familia de normas ISO/IEC-27000, que establecen reglas internacionales sobre la seguridad de la información. Especifican reglas y condiciones para aplicar Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) que tramiten la seguridad de los datos de las empresas.

Dentro de este grupo, cabe destacar:

- **ISO 27001:** da pautas para la implantación, sustento y progreso continuo de un SGSI. Para lograr el progreso continuo, se lleva a cabo el Ciclo Deming o PDCA (Plan-Do-Check-Act), es decir, consta de planificar, hacer, verificar y actuar.
- **ISO 27002:** modelo de buena praxis que determina la finalidad de control e inspecciones exigibles respecto a seguridad de la información.
- **ISO 27701:** insta condiciones para dirigir, tramitar y defender la intimidad de los datos personales de la empresa mediante normativas como el RGPD.

2.5. Situación internacional

A nivel mundial, hay una brecha existente entre países a nivel de protección de datos. A grandes rasgos, podemos encontrar dos focos principales respecto al tema. Por un lado, tenemos la Unión Europea, cuyas normativas referentes a la protección de datos tienen como objetivo preservar la información, siguiendo los derechos humanos de las personas. Por el otro lado, EE.UU., cuyas normativas nacieron objeto del uso ilícito de los datos personales por parte de las empresas.

Un avance reciente sobre privacidad de datos de ambas vertientes es el acuerdo establecido entre la UE y EE.UU. para trasladar información garantizando privacidad.

Aunque como se observa en la Ilustración 2.1., a nivel internacional se observan múltiples normativas en los distintos países, algunas más laxas que otras, cuya finalidad es proteger los datos personales.

Ilustración 2.1. Leyes de privacidad en el mundo



Fuente: IPMark

Es cierto que el RGPD supuso un impacto en la situación internacional de protección de datos y múltiples países se vieron influenciados, revisando sus políticas para seguir una vertiente similar.

Canadá cuenta con 28 estatutos, la Ley de Protección de la Información Personal (PIPA) y la Ley de Protección de la Información Personal y los Documentos Electrónico (PIPEDA), referente a protección de datos.

Tras la implantación del RGPD, California implantó la Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA), seguido de otras **regiones estadounidenses** como Washington, Hawái, o Nueva York.

También se expandió a Sudamérica, implantando una normativa sólida en **Brasil**, la (LGPD). En Colombia la privacidad se enmarca en la Constitución, con 24 leyes, 14 decretos y ordenes de seguridad, privacidad e Information Technology (IT).

En 2010 se aprobó la Ley Federal de Protección de Datos Personales de los Particulares (LFPDPPP) en **México**, y 7 años más tarde Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGDPPSO). Aunque en el marco mundial forma parte de la Red Iberoamericana de Protección de Datos (RIPD).

En **Perú** se encuentra la Ley 29733, acorde con lo dictaminado en la Constitución.

Argentina tiene recogido en la Constitución leyes que velan por una correcta recopilación y uso de datos personales mediante la Ley de Protección de Datos Personales (LPDP), que sigue el modelo RGPD.

El efecto del RGPD también llegó a Asia, con el establecimiento de la Ley de Privacidad de **Tailandia** (PDPA).

Aunque en otros países el proceso fue más largo, como en el caso de la **India**, cuyo proceso se inició en 2017 con la declaración de la privacidad como derecho fundamental. En 2018 se demandó una normativa sólida sobre protección de datos, y en 2019 se aprobó el (PDPB).

El proceso de reforma comenzó en 2017, cuando un fallo de la Corte Suprema de India declaró que la privacidad era un derecho fundamental bajo la constitución. En 2018, el tribunal le pidió al gobierno que creara reglas de protección de datos más sólidas, y el Parlamento de la India aprobó por primera vez la Ley de Protección de Datos Personales de la India (PDPB) en 2019.

En **Rusia** la Ley Federal 152-FZ de Datos Personales sigue nociones parecidas al RGPD.

La Ley de Seguridad Cibernética (CSL) es la más relevante en **China**, que también cuenta con condiciones similares al RGPD.

En **Japón** la seguridad de datos está regulada por la Ley de Protección a la Información Personal (APPI). Fue reformada un año antes de la implantación del RGPD, añadiendo la Comisión de Protección de Información Personal (PPC), que se encarga de contactar con las empresas en las que se han detectado brechas de seguridad.

Entre las normativas más rigurosas están las de **Corea del Sur**, entre las que se encuentra la Ley de Protección de Información Personal (PIPA) con similar estructura al RGPD, complementada con la Ley de Red.

En **Malasia** la Ley de Datos Personales (PDPA) se aprobó en 2013. Aunque tiene en común con el RGPD puntos como la prohibición de manejo de datos personales por parte de las empresas sin consentimiento del usuario; hay otros aspectos en los que difiere, como en la recogida de datos procesados fuera del país.

Respecto a Oceanía, **Australia** regula la protección de datos leyes federales, estatales y territoriales, principalmente mediante Ley Federal de Privacidad y los Principios de Privacidad Australianos (APPs); y **Nueva Zelanda** mediante la Ley de Privacidad.

La Ley de Protección de la Información Personal (POPI) de **Sudáfrica** es considerada el equivalente al RGPD, ya que comparte muchas semejanzas con la normativa europea. La principal diferencia es que con la POPI no es necesaria la aprobación del usuario para el tratamiento de los datos, a excepción de aquellos sensibles o procedentes de menores de edad.

Como se puede observar existen multitud de leyes que rigen de manera descentralizada la protección de datos, que es un flujo mundial.

2.6. Protección de datos en las tareas de marketing

El manejo de una gran cantidad de datos personales para lograr los objetivos profesionales (en particular, obtener nuevos clientes) es uno de los principales motivos para justificar la importancia y el interés de la protección de datos en las tareas de marketing.

A la hora de realizar tareas de marketing con fines comerciales o de promoción, es necesario seguir las normativas RGPD y LOPGDD. En particular, se precisa la aprobación explícita del usuario para poder hacer uso de sus datos; además, es obligatorio informarle de la información tomada, de quién es el responsable de procesar dichos datos, su objetivo, el tiempo que se va a mantener la información, ... Por ello se precisa la

inclusión de Políticas de Cookies, Privacidad y Aviso Legal en empresas cuya vía de recolecta de datos es online.

Al igual que en el resto de los ámbitos a los que se aplican las normativas referentes a la protección de datos, en el ámbito del Marketing las implicaciones son importantes; la trascendencia de incumplir las leyes conlleva sanciones económicas e incluso penas de cárcel.

El creciente uso de internet y el auge del marketing digital conlleva un aumento de manejo de datos; esto implica una necesidad de proteger esta información para no infringir ninguna normativa y mantener los datos personales de los usuarios y clientes a salvo.

3. Caso práctico: Evaluación de la protección de datos en la web del Grupo Los Cabezudos

Como aplicación de todo lo presentado anteriormente, nos proponemos a continuación la resolución de un caso práctico en el que trabajar sobre seguridad y privacidad. Se va a evaluar el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos en un caso concreto, la web del Grupo Los Cabezudos, una empresa hostelera zaragozana.

3.1. Descripción de la empresa

El Grupo Los Cabezudos es una PYME zaragozana dedicada al sector de la hostelería. Es una sociedad limitada (S.L.) de origen familiar, que cuenta con 50 trabajadores aproximadamente. Tiene tres restaurantes en la capital aragonesa: Los Cabezudos, Tragantua y Café Meccano.

El restaurante Los Cabezudos ubicado en la calle Antonio Agustín fue fundado en 1985, aunque adoptaba el nombre de Gran Taberna.

Tragantua Gran Taberna se fundó en 1988 y se encuentra en la Plaza Santa Marta de Zaragoza, junto a la catedral de La Seo y muy cercano a la basílica del Pilar.

Café Meccano se fundó en 2011, en este local situado en la calle Heroísmo, se puede disfrutar de actuaciones en directo mientras se disfruta de café, copa, tapas, ... Este restaurante, además de por sus espectáculos, destaca por sus preparaciones a la brasa, tanto de carnes como de pescados.

La empresa cuenta con una trayectoria de más de 35 años. Son especialistas en cocina mediterránea tradicional, haciendo uso de la mejor materia prima e ingredientes frescos y de temporada. Aunque cada restaurante ofrezca distintas propuestas gastronómicas en ambientes diferentes, comparten la filosofía de satisfacer al cliente con la comida y el servicio. Es por ello que su experiencia, dedicación y filosofía les convierte en un referente gastronómico en Zaragoza.

Entre los servicios del Grupo Los Cabezudos encontramos:

- Tapas, menús y platos de carta en los restaurantes
- Salones privados para celebrar desde los eventos más informales, como cumpleaños; hasta los más formales, como comidas de empresa o bodas.


- Ciclo de catas y maridajes de los chefs del grupo con bodegas como Grupo Codorniu, Protos o Moët Chandon, donde ofrecen un menú degustación con su correspondiente maridaje.
- Comida para llevar o pedir a domicilio con un pedido mínimo de 30€.
- Tarjetas regalo para obsequiar con un menú o una cantidad determinada a gastar en el restaurante.

Sus principales competidores en el sector en cuanto a servicios son: Grupo El Cachirulo y Grupo Tándem.

3.2. Descripción del sitio web

El sitio web del Grupo Los Cabezudos está accesible en <https://grupoloscabezudos.es>. En la *Ilustración 3.1.* y *3.2.* se observa la página de inicio completa. Primeramente, se encuentra una breve descripción de la historia del grupo, su cocina y los restaurantes; también aparecen imágenes de platos y de los establecimientos, las cartas, menús... y una opción para reservar en los distintos locales. Al final de esta página se muestran otros servicios que ofrecen (bodas, eventos, celebraciones, ciclo de catas, gourmet day, los cabezudos en tu casa, regala los cabezudos) y el mapa con la ubicación de los restaurantes. En el pie de página o footer aparece información del Grupo Los Cabezudos, de cada establecimiento (número de teléfono, redes sociales, dirección y horario), la política de privacidad, la política de cookies, la opción de suscribirte a su newsletter o boletín informativo y el acceso a los protocolos que llevan a cabo para lograr un ambiente Covid-19 free.

Ilustración 3.1. Sitio web Grupo Los Cabezudos



GRUPO LOS CABEZUDOS

Contamos con más de 35 años de experiencia dedicándonos a lo que más nos gusta. Una trayectoria marcada por la cocina de calidad y el culto al producto que nos avienta como referente gastronómico y uno de los mejores sitios donde comer en Zaragoza. Nuestros platos se elaboran a diario con ingredientes frescos y de temporada, bajo las premisas de una cocina de mercado y tradicional, pero con toques vanguardistas.


Nuestra cocina

Nuestra propuesta gastronómica está basada en la cocina mediterránea tradicional. En la carta se pueden encontrar todo tipo de carnes rojas, pescados, mariscos, arroces, verduras... y productos de la tierra y de temporada. Reunimos la mejor materia prima para transformarla en succulentos platos que transmiten todo el sabor y la calidad de nuestros ingredientes y de nuestro saber hacer.

Nuestros restaurantes

Grupo Los Cabezudos está formado por tres restaurantes ubicados en el corazón de la ciudad en los que disfrutar de una experiencia culinaria única. Cada uno de ellos con propuestas gastronómicas y ambientes distintos, pero con una filosofía en común: satisfacer y deleitar al cliente con cada una de nuestras preparaciones y procurar el mejor servicio.



Los Cabezudos fue nuestro primer restaurante en Zaragoza. Desde su apertura en 1985, el foco ha estado siempre puesto en el producto. Más tarde abrimos **Trabantua**, un restaurante más donde comer bien en Zaragoza. Consolidado como una de las mejores barras de tapeo de la ciudad. **Café Meccano** es un lugar emblemático donde comer productos de temporada pasados por las brasas, tomarse unas copas y disfrutar de una actuación en directo.



Amplia oferta gastronómica en el centro de la ciudad

Los Cabezudos
GRAN TABERNA GRAN TABERNA
Antonio Agustín, 12-14, Zaragoza
976 392 732
f @



RESERVAR VER CARTAS/MENUS



Terraza en un marco histórico y una de las mejores barras de tapeo de la ciudad

TRABANTUA
-GRAN TABERNA-
Plaza Santa María, Zaragoza
976 299 174
f @


RESERVAR VER CARTAS/MENUS



Un concepto que une la gastronomía, la cultura y las copas

CAFÉ MECCANO
Heróles, 13-15, Zaragoza
976 395 422
f @

RESERVAR VER CARTAS/MENUS



Fuente: Grupo Los Cabezudos

Ilustración 3.2. Sitio web Grupo Los Cabezudos

Contigo para cualquier ocasión

Una variada oferta de platos, menús, tapas, tostadas y otras sugerencias convierte a nuestros restaurantes en una opción muy versátil para todo tipo de planes. Desde un lugar en el que disfrutar de una tranquila comida de menú entre semana, hasta un lugar donde cenar unas tapas el fin de semana. Además, disponemos de varios salones privados en los que celebrar cualquier tipo de evento. Comidas de empresa, bodas, bautizos, comuniones, cumpleaños... Nos sumamos a tu día especial y preparamos nuestros mejores platos para un evento memorable para los cinco sentidos.

BODAS

EVENTOS

CELEBRACIONES

CICLO DE CATAS

GOURMET DAYS INVIERNO 2022

[View on Instagram](#)

LOS CABEZUDOS EN TU CASA

REGALA LOS CABEZUDOS

LOS CABEZUDOS
 RESTAURANTES

LOS CABEZUDOS
 Antonio Aguado, 12. 50002 Zaragoza - 976 392 732
 Abierto todos los días de 12:00h a 15:45h, y de 20:00h. a 23:00h.

TRAGANTUA
 Plaza Santa María, s/n. 50001 Zaragoza - 976 399 114
 Abierto todos los días de 12:30h a 15:45h, y de 20:00h. a 23:00h.

MEDICANO
 C/Heróclamo 13. 50002 Zaragoza - 976 395 422
 Abierto de martes a jueves de 12:30h a 17:00h, y de 20:00h. a 00:00h.
 Viernes y sábados de 12:30h a 17:00h y de 20:00h. a 03:30h. Domingo de 12:30h. a 17:00h.

GRUPO LOS CABEZUDOS
 #ElGruposLosCabezudos.es

TARJETA REGALO
 POLÍTICA DE PRIVACIDAD
 POLÍTICA DE COOKIES

Suscríbete a nuestra news letter

He leído y acepto la política de privacidad

COVID-19 FREE

2022 © Grupo Los Cabezudos

Fuente: Grupo Los Cabezudos

Observamos un menú de hamburguesa, que se encuentra situado en la parte superior derecha de la página, que da acceso a las siguientes secciones:

- Los Cabezudos
- Celebraciones
- Tragantua
- Eventos
- Café Meccano
- Catas y Maridajes
- Bodas
- Gourmet Days

Además, analizando la web en profundidad, es observable la continua aparición de referencias sobre la política de privacidad. En la *Ilustración 3.3.*, se observa cómo antes de solicitar una reserva, es necesario marcar la casilla “He leído y acepto la política de privacidad”, acompañada de un enlace directo a la política de privacidad completa, como muestra la *Ilustración 3.4.* Además, también está la opción visible en la *Ilustración 3.5.* de consultar la “Información básica sobre protección de datos”, que se trata de un cuadro resumen que explica de forma breve y concisa la privacidad.

Ilustración 3.3. Política de privacidad al solicitar una reserva



The screenshot shows a web browser window with the URL grupoloscabezudos.es. The page title is "RESERVA TU MESA". Below the title, there is a notice: "Tragantua estará cerrado por vacaciones del 20 de junio al 6 de julio. Las reservas deberán hacerse con más de 24h de antelación. Las reservas en el mismo día deberán hacerse por teléfono. La reserva solo será válida cuando reciba un email de confirmación." The form contains the following fields: "Restaurante" (dropdown), "Día" (dropdown), "Hora" (dropdown), "Comensales" (dropdown with value 2), "Nombre", "Teléfono", and "Email". Below these is a text area for "Mensaje (por ejemplo indica si hay alergias o intolerancias entre los comensales)". There are two checkboxes: "He leído y acepto la política de privacidad. [Política de privacidad](#)" and "Deseo recibir información sobre Grupo Los Cabezudos". A CAPTCHA verification box with the text "No soy un robot" and the reCAPTCHA logo is also present. At the bottom of the form is a "SOLICITAR RESERVA" button. At the very bottom of the page, there is a link for "INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS".

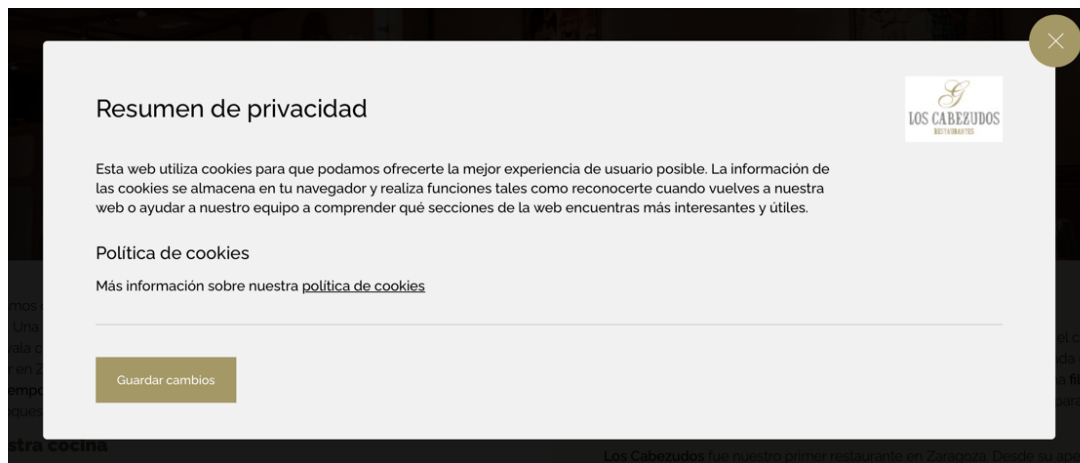
Fuente: Grupo Los Cabezudos

Ilustración 3.4. Política de privacidad



Fuente: Grupo Los Cabezudos

Ilustración 3.5. Resumen de privacidad



Fuente: Grupo Los Cabezudos

3.3. Análisis del sitio web

Para poder realizar un diagnóstico del grado de cumplimiento de la normativa de protección de datos del sitio web del Grupo Los Cabezudos se realiza un análisis del sitio web.

3.3.1. Metodología

Para el estudio de la web se ha hecho uso de la herramienta **Facilita RGPD** proporcionada por la AEPD. Se trata de un cuestionario creado por la AEPD que solicita información referente a la empresa y a los datos que esta maneja. Sirve para ayudar a las PYMES que manejan datos de escaso riesgo en su tarea de garantizar la protección de datos.

Esta herramienta permite conocer si la empresa se está adaptando a las exigencias del RGPD, o por el contrario, no se adapta y necesita realizar un análisis de riesgos.

Tras realizar las primeras cuestiones del cuestionario, observamos que la empresa maneja datos de un escaso nivel de riesgo para los derechos y libertades de los interesados.

Siempre se puede llevar a cabo un análisis de riesgos, aunque en este caso, al tratarse de un bajo nivel de exposición de datos, no es necesario. Se manejan únicamente datos referentes a:

- Reservas: restaurante, fecha, hora, nombre, teléfono y mail para las reservas.
- Newsletter: correo electrónico.
- Compras online: cuenta con nombre, apellido, mail y contraseña. El pago es posible realizarlo mediante ShopPay, ApplePay o con Visa, MasterCard o American Express; rellenando los datos del número de tarjeta, nombre del titular, fecha de vencimiento y código de seguridad.

Tras conocer el nivel de riesgo de los datos tratados y la necesidad o no de llevar a cabo un análisis de riesgo, se realizará una **guía para auditar el sitio web**. Tras cumplimentar la guía, se obtendrán los resultados del cumplimiento de la normativa.

3.3.2. Auditoría del sitio web

Para evaluar el cumplimiento del RGPD por parte del Grupo Los Cabezudos, se ha desarrollado una guía para auditar su sitio web. Dicha guía se ha creado tomando como referencia el listado de cumplimiento normativo realizado por la AEPD, tomando únicamente aquellas normas que aplican a la empresa estudiada. De esta forma, podemos auditar las reglas que se cumplen y las que no.

Siguiendo la guía para la evaluación de cumplimiento normativo del RGPD proporcionada por la AEPD, podemos distribuir el análisis en los siguientes bloques:

- Principios relativos al tratamiento
- Licitud del tratamiento
- Condiciones para el consentimiento
- Consentimiento de niños en relación con los servicios de la sociedad de la información
- Tratamiento de categorías especiales de datos
- Tratamientos relativos a condenas e interacciones penales
- Tratamientos que no requieren identificación
- Derechos del interesado. Transparencia de la información
- Derechos del interesado. Información a facilitar cuando los datos se obtienen del interesado
- Derechos del interesado. Derecho de acceso
- Derechos del interesado. Derecho de rectificación
- Derechos del interesado. Derecho de supresión (“el derecho al olvido”)
- Derechos del interesado. Derecho a la limitación del tratamiento
- Información al interesado ante rectificación, supresión o limitación en el tratamiento
- Derechos del interesado. Derecho a la portabilidad de datos
- Derechos del interesado. Derecho de oposición
- Derechos del interesado. Decisiones individuales automatizadas, incluida la elaboración de perfiles
- Responsabilidad del responsable del tratamiento
- Protección de datos desde el diseño y por defecto
- Corresponsables del tratamiento
- Encargado del tratamiento
- Registro de las actividades de tratamiento
- Seguridad de tratamiento
- Notificación de brechas de la seguridad de los datos personales a la autoridad de control
- Comunicación de una brecha al interesado
- Evaluación de impacto relativa a la protección de datos

- Delegado de protección de datos
- Transferencias a países terceros u organizaciones internacionales

A continuación, detallamos la guía de cumplimiento de protección de datos, con los grupos y apartados de interés para el Grupo Los Cabezudos. Al tratarse de un cuestionario personalizado, hay secciones y apartados que se omiten; por ejemplo, omitimos la información a facilitar cuando los datos no se obtienen del interesado, ya que, en el caso de esta empresa, es siempre el interesado el que rellena la información.

3.3.3. Evaluación del cumplimiento

Se marcará “SÍ”, si se cumple el requisito; y “NO”, si no se cumple.

GUÍA DE CUMPLIMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS:	
PRINCIPIOS RELATIVOS AL TRATAMIENTO	
Se recogen los datos personales con fines determinados	SÍ
Se recogen los datos personales con fines explícitos	SÍ
Se recogen los datos personales con fines legítimos	SÍ
Se tratan ulteriormente de manera incompatible con otros fines	SÍ
Los datos personales se mantienen exactos	SÍ
Se mantienen actualizados	SÍ
Se rectifican los datos personales inexactos respecto de la finalidad	SÍ
Se suprimen los datos personales inexactos respecto de la finalidad	SÍ
Se mantienen durante más tiempo del necesario respecto a la finalidad	NO
Se han implantado medidas de seguridad para proteger la integridad y confidencialidad de los datos	SÍ
Se han implantado medidas de seguridad contra el tratamiento no autorizado o ilícito de los datos	SÍ
Se han implantado medidas de seguridad para evitar su pérdida, destrucción o daño accidental	SÍ

Se mantiene la trazabilidad de los fines del tratamiento	SÍ
LICITUD DE TRATAMIENTO	
Se tiene consentimiento para cada finalidad del tratamiento	SÍ
El tratamiento es necesario para ejecutar un contrato o precontrato	SÍ
El tratamiento es necesario para satisfacer intereses legítimos	SÍ
CONDICIONES PARA EL CONSENTIMIENTO	
Se puede demostrar que el afectado dio su consentimiento para el tratamiento	SÍ
Se puede demostrar que el tratamiento se realiza como resultado del cumplimiento de una obligación legal	SÍ
Se solicita el consentimiento de forma clara e independiente de los demás asuntos	SÍ
Se solicita el consentimiento de forma inteligible y de fácil acceso	SÍ
Se solicita usando lenguaje claro y sencillo	SÍ
Se informa con carácter previo a recabar el consentimiento	SÍ
Se permite retirar el consentimiento con la misma facilidad que se recaba	SÍ
Se ofrecen medios para retirar el consentimiento en cualquier momento	SÍ
Se recaba el libre consentimiento	SÍ
Para prestar un servicio se solicitan sólo los datos necesarios	SÍ
CONSENTIMIENTO DE NIÑOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	
Se recaba el consentimiento de menores de 14 años al titular de la patria potestad sobre el niño	NO
Se verifica que el consentimiento fue dado por el titular de la patria potestad o tutela sobre el niño	NO
TRATAMIENTOS QUE NO REQUIEREN IDENTIFICACIÓN	
Se mantiene información adicional con vistas a identificar al interesado cuando los fines no requieren esa identificación	NO

Se obtiene y/o trata información adicional con vistas a identificar al interesado cuando los fines no requieren esa identificación	NO
Se informa al interesado y se recaba su consentimiento cuando se llega a su identificación	SÍ
Se cancelan los datos cuando se llega a identificar al interesado	NO
DERECHOS DEL INTERESADO. TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN	
La información se facilita de forma concisa, transparente e inteligible	SÍ
La información se facilita en lenguaje claro y sencillo	SÍ
Se facilita por escrito o por otros medios, incluidos los electrónicos	SÍ
Se facilita verbalmente, previa acreditación de su identidad	NO
Se facilita al interesado el ejercicio de sus derechos	SÍ
Se informa al interesado en el plazo de un mes desde la recepción de su solicitud	SÍ
Se informa por medios electrónicos cuando se recibe la solicitud por esos medios salvo que solicite que se realice por otro medio	SÍ
Se solicita información para acreditar la identidad de la persona física que ejerce sus derechos	NO
DERECHOS DEL INTERESADO. INFORMACIÓN A FACILITAR CUANDO LOS DATOS SE OBTIENEN DEL INTERESADO	
Se facilita la identidad y los datos de contacto del responsable y, en su caso, del representante cuando se solicitan los datos	SÍ
Se facilitan los datos de contacto del delegado de protección de datos	SÍ
Se facilitan los fines del tratamiento a que se destinan los datos personales y la base jurídica del tratamiento	SÍ
Se facilita información sobre el interés legítimo	SÍ
Se informa sobre los destinatarios o las categorías de destinatarios	SÍ

Se informa del plazo de conservación de los datos personales o los criterios utilizados para determinarlo	SÍ
Se informa sobre la existencia del derecho a solicitar el acceso, rectificación o supresión, la limitación del tratamiento, a oponerse y el derecho a la portabilidad	SÍ
Si el tratamiento se basa en el consentimiento se informa de la existencia del derecho a retirarlo en cualquier momento	SÍ
Se informa del derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control	SÍ
Antes de realizar tratamientos de datos personales para una finalidad distinta de la que fueron recogidos, se informa al interesado y la información abarca esa otra finalidad y cualquier otra información pertinente	SÍ
DERECHOS DEL INTERESADO. DERECHO DE ACCESO	
Se informa respecto a los fines del tratamiento	SÍ
Se informa de las categorías de datos personales que se tratan	SÍ
Se informa de los destinatarios o las categorías de destinatarios a los que se comunicaron o serán comunicados los datos personales	SÍ
Se informa del plazo previsto de conservación de los datos personales	SÍ
Se informa de los criterios utilizados para determinar el plazo de conservación	SÍ
Se informa del derecho a solicitar la rectificación o supresión de sus datos	SÍ
Se informa del derecho a solicitar la limitación del tratamiento de los datos	SÍ
Se informa del derecho a solicitar la oposición al tratamiento	SÍ
Se informa del derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control	SÍ
DERECHOS DEL INTERESADO. DERECHO DE RECTIFICACIÓN	
Se rectifican los datos personales inexactos sin dilación indebida	SÍ
Se completan los datos personales incompletos teniendo en cuenta los fines del tratamiento	SÍ
DERECHOS DEL INTERESADO. DERECHO DE SUPRESIÓN (“EL DERECHO AL OLVIDO”)	

Se suprimen los datos cuando no son necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos	SÍ
Se suprimen los datos cuando se retira el consentimiento en que se basa el tratamiento	SÍ
Se suprimen los datos cuando se opone al tratamiento	SÍ
Se suprimen los datos cuando han sido tratados ilícitamente	SÍ
Se suprimen los datos cuando lo exige una obligación legal	SÍ
Se suprimen los datos cuando se obtienen en relación con la oferta de servicios de la sociedad de la información	SÍ
DERECHOS DEL INTERESADO. DERECHO A LA LIMITACIÓN DEL TRATAMIENTO	
Se limita el tratamiento durante un plazo para verificar la exactitud de los datos, cuando el interesado impugna su exactitud	SÍ
Se limita el tratamiento cuando es ilícito y el interesado se opone a la supresión de sus datos personales y solicita en su lugar la limitación de su uso	SÍ
Se limita el tratamiento cuando no son necesarios para los fines pero el interesado los necesita para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones	SÍ
Se limita el tratamiento cuando el interesado se opone al tratamiento mientras se verifica si los motivos legítimos del responsable prevalecen sobre los del interesado	SÍ
Se informa al interesado cuando se levanta la limitación del tratamiento	SÍ
INFORMACIÓN AL INTERESADO ANTE RECTIFICACIÓN, SUPRESIÓN O LIMITACIÓN EN EL TRATAMIENTO	
Se comunican al interesado la rectificación, supresión o limitación en el tratamiento	SÍ
DERECHOS DEL INTERESADO. DERECHO A LA PORTABILIDAD DE DATOS	

Se facilitan los datos cuando el interesado lo solicita en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica	SÍ
Se transmiten dichos datos a otro responsable si el tratamiento está basado en el consentimiento o en un contrato	SÍ
Se transmiten dichos datos si el tratamiento se efectúe por medios automatizados	SÍ
Se transmiten los datos al nuevo responsable que el interesado determina, si es posible técnicamente	SÍ
DERECHOS DEL INTERESADO. DERECHO DE OPOSICIÓN	
Se atienden las solicitudes de oposición y se dejan de tratar los datos	SÍ
Se atienden las solicitudes de oposición pero no se dejan de tratar los datos por motivos legítimos imperiosos para el tratamiento que prevalecen sobre los intereses, los derechos y las libertades o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones	SÍ
Se ponen los medios necesarios para que pueda ejercer su derecho a oponerse por medios automatizado	SÍ
RESPONSABILIDAD DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	
Se tiene en cuenta la naturaleza, el ámbito, el contexto y los fines del tratamiento para garantizar y poder demostrar que el tratamiento es conforme con el RGPD	SÍ
Se tienen en cuenta los riesgos de diversa probabilidad y gravedad para los derechos y libertades de las personas físicas	SÍ
Se aplican medidas técnicas y organizativas apropiadas	SÍ
Las medidas se revisan y actualizan cuando es necesario	SÍ
Se han confeccionado políticas de protección de datos	SÍ
Se aplican las políticas de protección de datos	SÍ
PROTECCIÓN DE DATOS DESDE EL DISEÑO Y POR DEFECTO	
Se analizan las medidas técnicas y organizativas apropiadas antes de determinar los medios de tratamiento	SÍ

Durante el diseño del tratamiento se tienen en cuenta las medidas técnicas y organizativas apropiadas para cumplir con el RGPD	SÍ
Durante el tratamiento se aplican las medidas que han sido determinadas	SÍ
Durante el tratamiento se comprueba la efectividad de las medidas aplicadas	SÍ
Se aplican medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar que, por defecto, solo se tratan datos necesarios para cada uno de los fines	SÍ
Se aplican medidas técnicas y organizativas teniendo en cuenta la cantidad de datos personales recogidos, la extensión del tratamiento, el plazo de conservación y la accesibilidad	SÍ
Las medidas garantizan que, por defecto, los datos no son accesibles a un número indeterminado de personas físicas, sin la intervención de personal	SÍ
CORRESPONSABLES DEL TRATAMIENTO	
Se han determinado de modo transparente, y de mutuo acuerdo, las responsabilidades respectivas de los corresponsables en el cumplimiento de las obligaciones impuestas por el RGPD	SÍ
El acuerdo fija las respectivas obligaciones de suministro de información al interesado	SÍ
El acuerdo entre corresponsables del tratamiento refleja las funciones y relaciones respectivas de ambos en relación con los interesados	SÍ
Los aspectos esenciales del acuerdo están a disposición del interesado	SÍ
ENCARGADO DEL TRATAMIENTO	
Se eligen los que ofrecen garantías suficientes conforme con los requisitos del RGPD y garantizando la protección de los derechos del interesado	SÍ
El encargado del tratamiento no recurre a otro encargado sin la autorización previa por escrito	SÍ
El tratamiento por el encargado se rige por un contrato u otro acto jurídico vinculante con arreglo a las normas de Derecho	SÍ

El contrato establece el objeto, la duración, la naturaleza y la finalidad del tratamiento, el tipo de datos personales y categorías de interesados así como las obligaciones y derechos del responsable	SÍ
El contrato establece que se tratan los datos personales únicamente siguiendo instrucciones documentadas del responsable	SÍ
El contrato garantiza que las personas autorizadas para tratar datos personales se han comprometido a respetar la confidencialidad o están sujetas a una obligación de confidencialidad de naturaleza estatutaria	SÍ
El contrato establece que se tomarán las medidas de seguridad necesarias	SÍ
El contrato establece que se respetarán las condiciones indicadas para recurrir a otro encargado del tratamiento	SÍ
El contrato establece que el encargado asistirá para que se pueda responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados	SÍ
El contrato establece que se suprimirán o devolverán los datos personales una vez finalice la prestación de los servicios, y suprimirá las copias existentes a menos que se requiera la conservación de los datos personales	SÍ
El contrato establece que pondrá a disposición toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías e inspecciones, por parte del responsable o de otro auditor autorizado por el responsable	SÍ
El contrato establece que si el encargado del tratamiento recurre a otro encargado para llevar a cabo determinadas actividades de tratamiento por cuenta del responsable, se imponen a este otro encargado las mismas obligaciones de protección de datos que las estipuladas en el contrato, mediante contrato u otro acto jurídico establecido con arreglo a Derecho	SÍ
El contrato consta por escrito	SÍ
Sólo se accede a los datos siguiendo instrucciones del responsable	SÍ
REGISTRO DE LAS ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO	
Se lleva un registro de las actividades de tratamiento	SÍ

El registro recoge el nombre y los datos de contacto del responsable y, en su caso, del corresponsable, del representante del responsable, y del delegado de protección de datos	SÍ
El registro recoge los fines del tratamiento	SÍ
Recoge una descripción de las categorías de interesados y de las categorías de datos personales	SÍ
Recoge las categorías de destinatarios a quienes se comunicaron o comunicarán los datos personales, incluidos los destinatarios en terceros países u organizaciones internacionales	SÍ
Recogen las transferencias de datos personales a un tercer país o una organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional	SÍ
Incluye los plazos previstos para la supresión de las categorías de datos	SÍ
Incluye una descripción general de las medidas técnicas y organizativas apropiadas al riesgo de los tratamientos	SÍ
SEGURIDAD DEL TRATAMIENTO	
Para determinar las medidas a aplicar se tiene en cuenta el estado de la técnica, costes de aplicación, y la naturaleza, alcance, contexto y fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas	SÍ
Se aplican las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo	SÍ
Se han incluido medidas para asegurar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento	SÍ
Medidas para asegurar la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico	SÍ

Existe un proceso de verificación, evaluación y valoración regular de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento	SÍ
Se han tenido en cuenta los riesgos que presenta el tratamiento como consecuencia de su destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita que son transmitidos, conservados o tratados, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos para evaluar el nivel de seguridad aplicado	SÍ
Se han tomado medidas para garantizar que las personas autorizadas a acceder a datos sólo los tratan siguiendo instrucciones	SÍ
NOTIFICACIÓN DE BRECHAS DE LA SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES A LA AUTORIDAD DE CONTROL	
Se ha establecido un procedimiento para identificar y gestionar las brechas de seguridad	SÍ
Existe un procedimiento para que los encargados del tratamiento notifiquen las brechas al responsable en el momento en que tengan conocimiento de ellas	SÍ
Existe un procedimiento para notificar a la autoridad de control en el plazo de 72 horas	SÍ
Existe un procedimiento para documentar los motivos por los que no se puede notificar en el plazo de 72 horas	SÍ
Existe un procedimiento para facilitar la información de manera gradual cuando no es posible facilitarla simultáneamente	SÍ
Se documenta cualquier brecha de seguridad de los datos personales	SÍ
En la documentación se incluyen los hechos relacionados con ella, sus efectos y las medidas correctivas adoptadas	SÍ
Se ha comprobado que el procedimiento de notificación funciona	SÍ
COMUNICACIÓN DE UNA BRECHA AL INTERESADO	
Existe un procedimiento para comunicar la brecha sin dilación indebida cuando sea probable que entrañe un alto riesgo para los derechos y libertades	SÍ

La comunicación al interesado, se lleva a cabo en un lenguaje claro y sencillo, describe la naturaleza de la brecha	SÍ
EVALUCACIÓN DE IMPACTO RELATIVA A LA PROTECCIÓN DE DATOS	
Se recaba el asesoramiento del DPD	SÍ
Se realiza EIPD antes del tratamiento cuando es probable que entrañe un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas	SÍ
Se realiza una EIPD antes en tratamientos a gran escala de categorías especiales de datos o relativos a condenas e infracciones penales	SÍ
Se realiza una EIPD antes de tratamiento que suponen una observación sistemática a gran escala de una zona de acceso público	SÍ
Se realiza una EIPD en operaciones de tratamiento incluidas en la lista publicada por la autoridad de control	SÍ
La EIPD incluye una descripción sistemática de las operaciones de tratamiento previstas y de los fines del tratamiento, y cuando procede el interés legítimo perseguido	SÍ
Incluye una evaluación de la necesidad y la proporcionalidad de las operaciones de tratamiento con respecto a su finalidad	SÍ
La EIPD incluye una evaluación de los riesgos para los derechos y libertades	SÍ
Incluye medidas previstas para demostrar la conformidad con el RGPD, teniendo en cuenta los derechos e intereses legítimos de los interesados y de otras personas afectadas	SÍ
Incluye las medidas previstas para afrontar los riesgos, garantías y mecanismos para garantizar la protección de datos	SÍ
Se reexaminan las EIPD siempre que es necesario y cuando exista un cambio de los riesgos que representen las operaciones de tratamiento	SÍ
Se consulta a la autoridad de control antes de proceder al tratamiento cuando una EIPD muestre que el mismo entrañaría un alto riesgo si no se toman medidas para mitigarlo	SÍ

Se informa de las responsabilidades respectivas de los implicados en el tratamiento en la consulta a la autoridad de control	SÍ
Se informa de los fines y medios del tratamiento previsto en la consulta	SÍ
Se informa de las medidas y garantías establecidas para proteger los derechos y libertades en la consulta	SÍ
Se facilitan los datos de contacto del delegado de protección de datos	SÍ
Se incluye la evaluación de impacto	SÍ
Cuando se consulta se facilita cualquier información adicional que solicite la autoridad de control	SÍ
DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS	
Se ha designado un DPD por requerimiento legal	SÍ
Se ha designado un DPD atendiendo a sus cualidades de profesionalidad, conocimientos y competencias en la materia	SÍ
Se han publicado los datos de contacto del DPD y se ha comunicado a la autoridad de control	SÍ
Se garantiza que el DPD participa de forma adecuada y en tiempo oportuno en todas las cuestiones relativas a la protección de datos personales	SÍ
Se da respaldo en el desempeño sus funciones	SÍ
Se le facilitan los recursos necesarios para el desempeño de sus funciones, el acceso a los datos personales y a las operaciones de tratamiento	SÍ
Se le facilitan los recursos necesarios para mantener sus conocimientos	SÍ
Se garantiza que el DPD no recibe ninguna instrucción en lo que respecta al desempeño de sus funciones	SÍ
No se puede destituir ni sancionar al DPD por desempeñar sus funciones	SÍ
El DPD rinde cuentas directamente al más alto nivel jerárquico	SÍ
El DPD atiende las solicitudes de los interesados	SÍ

El DPD está obligado a mantener la confidencialidad en el desempeño de sus funciones	SÍ
Si el DPD desempeña otras funciones, se garantiza que no dan lugar a conflicto de intereses	SÍ
Las funciones del DPD son informar, asesorar y formar al personal de las obligaciones que les incumben	SÍ
El DPD coopera y actúa como punto de contacto con la autoridad de control	SÍ

3.3.4. Resultados del análisis

Tras cumplimentar el cuestionario, adaptado al Grupo Los Cabezudos, hemos podido evaluar, en materia de protección de datos, el sitio web en su totalidad. Analizando cada apartado, se han obtenido los siguientes resultados:

- **PRINCIPIOS RELATIVOS AL TRATAMIENTO**

El único requisito que no se cumple es el de mantener los datos durante más tiempo del necesario, ya que el Grupo Los Cabezudos elimina los datos tras cumplir la finalidad para la que fue recogida la información.

- LICITUD DE TRATAMIENTO – Se cumplen todos los requisitos
- CONDICIONES PARA EL CONSENTIMIENTO – Se cumplen todos los requisitos
- CONSENTIMIENTO DE NIÑOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

A pesar de constar en la política de privacidad que la empresa no recaba intencionadamente datos de menores, y que al rellenar los datos se está garantizando el tener 18 años o estar autorizado por sus responsables legales, cualquier persona puede acceder a la web. Aunque para poder rellenar la información y que los datos sean recogidos por la empresa es necesario hacer uso de un correo electrónico, en España, la edad mínima para poder tener una cuenta propia de Gmail es de 14 años. Es por esto que aunque no se cumpla ni el consentimiento de menores de 14 años, ni su verificación, sí se puede garantizar que la información recabada sea de mayores de 14 años.

- **TRATAMIENTOS QUE NO REQUIEREN IDENTIFICACIÓN**

No se cumple “Se mantiene información adicional con vistas a identificar al interesado cuando los fines no requieren esa identificación”, “Se obtiene y/o trata información

adicional con vistas a identificar al interesado cuando los fines no requieren esa identificación”, ni “Se cancelan los datos cuando se llega a identificar al interesado” porque la empresa no trata de identificar a las personas que navegan por su web, tan solo recaba información de aquellos que realizan compras, reservas o se inscriben a la newsletter.

- DERECHOS DEL INTERESADO. TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

No cumple el requisito de facilitar verbalmente la información (previa acreditación de la identidad) ya que los datos obtenidos mediante la web se mandan por escrito, sin haber comunicación verbal. Tampoco cumple el requisito de solicitud de información para acreditar dicha identidad, ya que la información obtenida es dada por el consumidor, sin verificación de que los datos introducidos pertenezcan a quién los ha rellenado en la web.

- DERECHOS DEL INTERESADO. INFORMACIÓN A FACILITAR CUANDO LOS DATOS SE OBTIENEN DEL INTERESADO – Se cumplen todos los requisitos

- DERECHOS DEL INTERESADO. DERECHO DE ACCESO – Se cumplen todos los requisitos

- DERECHOS DEL INTERESADO. DERECHO DE RECTIFICACIÓN– Se cumplen todos los requisitos

- DERECHOS DEL INTERESADO. DERECHO DE SUPRESIÓN (“EL DERECHO AL OLVIDO”) – Se cumplen todos los requisitos

- DERECHOS DEL INTERESADO. DERECHO A LA LIMITACIÓN DEL TRATAMIENTO – Se cumplen todos los requisitos

- INFORMACIÓN AL INTERESADO ANTE RECTIFICACIÓN, SUPRESIÓN O LIMITACIÓN EN EL TRATAMIENTO – Se cumplen todos los requisitos

- DERECHOS DEL INTERESADO. DERECHO A LA PORTABILIDAD DE DATOS – Se cumplen todos los requisitos

- DERECHOS DEL INTERESADO. DERECHO DE OPOSICIÓN – Se cumplen todos los requisitos

- RESPONSABILIDAD DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO – Se cumplen todos los requisitos

- PROTECCIÓN DE DATOS DESDE EL DISEÑO Y POR DEFECTO – Se cumplen todos los requisitos

- CORRESPONSABLES DEL TRATAMIENTO – Se cumplen todos los requisitos

- ENCARGADO DEL TRATAMIENTO – Se cumplen todos los requisitos
- REGISTRO DE LAS ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO – Se cumplen todos los requisitos
- SEGURIDAD DEL TRATAMIENTO – Se cumplen todos los requisitos
- NOTIFICACIÓN DE BRECHAS DE LA SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES A LA AUTORIDAD DE CONTROL – Se cumplen todos los requisitos
- COMUNICACIÓN DE UNA BRECHA AL INTERESADO – Se cumplen todos los requisitos
- EVALUACIÓN DE IMPACTO RELATIVA A LA PROTECCIÓN DE DATOS – Se cumplen todos los requisitos
- DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS – Se cumplen todos los requisitos

3.3.5. Recomendaciones y propuestas de mejora

El análisis realizado resulta de especial interés para los responsables de la protección de datos de la empresa, ya que permite observar las normas que no se cumplen. Analizándolas de una en una, se pueden realizar las siguientes recomendaciones:

- Tras cumplir con la finalidad, la empresa generalmente elimina los datos por lo que no se cumple el requisito de mantener la información durante más tiempo del necesario respecto a la finalidad para la que se había recogido. Excepcionalmente se conservan, cuando la ley lo requiere, quedando los datos bloqueados hasta que se procede finalmente a la eliminación.

Con el objetivo de cumplir con la normativa, la empresa debería almacenar los datos de manera segura y sin tratamientos innecesarios.

- Para cumplir con los siguientes requisitos: “Se recaba el consentimiento de menores de 14 años al titular de la patria potestad sobre el niño”, “Se verifica que el consentimiento fue dado por el titular de la patria potestad o tutela sobre el niño”, la empresa debería poder asegurarse de alguna forma adicional a incluir el correo electrónico entre los datos de que la persona es mayor de 18 años, y de lo contrario, recoger el consentimiento explícito del responsable legal.
- Sobre los requisitos “Se mantiene información adicional con vistas a identificar al interesado cuando los fines no requieren esa identificación”, “Se obtiene y/o trata información adicional con vistas a identificar al interesado cuando los fines no

requieren esa identificación”, “Se cancelan los datos cuando se llega a identificar al interesado” que no se cumplen, no se incumple la normativa, por lo que el hecho de no hacer uso de datos adicionales con la finalidad de identificar al consumidor no es relevante.

- No “Se facilita verbalmente, previa acreditación de su identidad” los derechos del interesado, ya que está por escrito en la página web. Con el fin de mejorar la normativa, se podrían tomar medidas en las llamadas al restaurante, como añadir un mensaje automático antes de conectar la llamada que informase verbalmente de la política de privacidad referente a los datos personales recogidos, que habitualmente son nombre, apellido y número de teléfono.
- A la hora de recoger la información, no se cumple con el siguiente requisito “Se solicita información para acreditar la identidad de la persona física que ejerce sus derechos”, por lo que realmente no sabemos si la información obtenida pertenece a la persona que ha rellenado los datos, o no.

Para cumplir con el requisito, se podría mandar un código al correo electrónico para verificar la cuenta al crearla, en lugar de crearla directamente.

Valorando de forma global el análisis del sitio web, se puede concluir que el Grupo Los Cabezudos cuenta con una política de privacidad que se adecua bastante a la normativa vigente, aunque hay aspectos que puede mejorar para cumplir en su totalidad el RGPD y garantizar aún más la privacidad y seguridad de los datos de sus clientes.

4. Conclusiones

Tras la realización de este Trabajo de Fin de Grado, he comprendido la importancia y complejidad del tratamiento de la información, su trascendencia e implicaciones, así como las leyes y normas que regulan y velan por la protección de datos en el marco español.

Inicialmente realicé una contextualización del tema, remontándome al nacimiento de Internet. Conocer su evolución deja patente el creciente uso entre la población y la creciente exposición de datos personales. A pesar de la brecha existente entre los países del mundo, he comprendido la necesidad de una regulación en ámbito de protección de datos para garantizar la seguridad del usuario.

También he descubierto las normativas mediante las que se garantiza la protección de la información que compartimos por Internet, en España desde la Ley Orgánica y las normas ISO hasta el Reglamento Europeo de Protección de Datos, que es la normativa de mayor peso actualmente.

Para poder ver la aplicación de la normativa y comprender la importancia de la protección de datos en un caso relacionado con el marketing, como es el manejo de las páginas web; se ha realizado un análisis de una empresa real.

Aplicar toda la información teórica obtenida de fuentes bibliográficas a un caso práctico permite ver la aplicación de la misma, así como la complejidad de cumplir con todos los requisitos que ampara la ley.

En el caso de la empresa estudiada, Grupo Los Cabezudos, se ha podido comprobar que generalmente mantienen al consumidor informado de la política de privacidad. En su página web aparece reiteradas veces y de diversas formas la información referente a los derechos referentes a protección de datos. Tras la guía creada de forma personalizada para la empresa, también se ha podido comprobar que cumple con la gran mayoría de requisitos, y los que no cumple son fáciles de remediar para lograr adaptarse a la normativa en su totalidad.

Personalmente, este trabajo me ha aportado una visión nueva que anteriormente no contemplaba. Comencé este trabajo sabiendo que entre las aplicaciones del marketing encontramos la creación, diseño y mantenimiento de sitios web. Mediante los sitios web se puede informar al cliente, realizar ventas online, ... por lo que esto requiere acciones

de creación de contenido, recogidas de información, manejo de datos, ... El Trabajo de Fin de Grado me ha aportado conocimientos sobre la seguridad informática, ya que no solo se trata de recoger y manejar datos, sino de cómo hacerlo para garantizar la protección de datos de los usuarios.

Parecía lógico no hacer un uso ilegítimo de datos personales de clientes, pero no pensaba que las empresas seguirían un control tan exhaustivo, ajustándose a multitud de requisitos, en materia de protección de datos. Tras este trabajo me he dado cuenta de que esto no es así; en el caso práctico de una empresa cercana he visto mucha sensibilización sobre el tema, siguiendo un comportamiento ético, legal y responsable sobre el uso de datos personales.

En conjunto, y hablando de la aplicación en el marketing, se puede concluir que está muy relacionado. En el sector del marketing se está continuamente trabajando con datos, por lo que es de extrema consideración entender la importancia de la protección de datos, sus normativas y la correspondiente aplicación.

5. Bibliografía

Cuál es el futuro al que se enfrentan los eCommerce - Marketing 4 Ecommerce - Tu revista de marketing online para e-commerce. (n.d.). Retrieved May 25, 2022, from <https://marketing4ecommerce.net/cual-es-el-futuro-al-que-se-enfrentan-los-ecommerce/>

¿Cuándo nació internet? Historia y evolución. (n.d.). Retrieved May 25, 2022, from <https://www.mastermarketing-valencia.com/marketing-digital/blog/internet-historia-evolucion/>

Derecho a la privacidad en España. Guía 2021 | Ayuda Ley Protección Datos. (n.d.). Retrieved May 25, 2022, from <https://ayudaleyprotecciondatos.es/2018/11/13/derecho-privacidad-espana/>

El mapa de las leyes de privacidad. Así protege cada país los datos personales - IPMARK | Información de valor sobre marketing, publicidad, comunicación y tendencias digitales. (n.d.). Retrieved May 25, 2022, from <https://ipmark.com/mapa-las-leyes-privacidad-asi-protege-pais-los-datos-personales/>

Estándares y normas ISO para mejorar la ciberseguridad | GSS. (n.d.). Retrieved May 25, 2022, from <https://www.globalsuitesolutions.com/es/normas-iso-para-mejorar-la-ciberseguridad/>

Facilita RGPD | AEPD. (n.d.). Retrieved June 4, 2022, from <https://www.aepd.es/es/guias-y-herramientas/herramientas/facilita-rgpd>

Fernando Antonio Rentería Echeverry. (n.d.). *Inicio y evolución de la seguridad informática en el mundo.* Retrieved May 25, 2022, from <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00001532.pdf>

Funciones y poderes | AEPD. (n.d.). Retrieved May 25, 2022, from <https://www.aepd.es/es/la-agencia/transparencia/informacion-de-caracter-institucional-organizativa-y-de-planificacion/funcion-y-poderes>

Grupo Los Cabezudos - Mejor sitio donde comer en Zaragoza. (n.d.). Retrieved June 4, 2022, from <https://grupoloscabezudos.es/>

Guía LOPDGDD 3/2018 | Ley Orgánica de Protección de Datos. (n.d.). Retrieved May 25, 2022, from <https://ayudaleyprotecciondatos.es/lopdgdd/>

Infografías – Cumple el RGPD (n.d.). Retrieved June 12, 2022 from <https://ayudaleyprotecciondatos.es/infografias/>

Introducción a la Seguridad Informática. (n.d.). Retrieved May 25, 2022, from <https://www.um.es/docencia/barzana/GESESI/GESESI-Introduccion-a-la-seguridad.pdf>

Juan, J., Uso, E. L., & Las, D. E. (2020). *EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS EN LA LUCHA CONTRA EL COVID19. UN ANÁLISIS DE COSTES Y BENEFICIOS*. <http://www.aepd.es28001-Madridhttps://sedeagpd.gob.es>

La Pirámide de Maslow y su aplicación | Universidad UNADE. (n.d.). Retrieved May 25, 2022, from <https://unade.edu.mx/para-que-sirve-la-piramide-de-maslow/>

La Seguridad Informática y sus beneficios | Ciencias del Derecho. (n.d.). Retrieved May 25, 2022, from <https://cienciasdelderecho.com/seguridad-informatica-beneficios/>

La seguridad vista desde sus inicios | INCIBE. (n.d.). Retrieved May 25, 2022, from <https://www.incibe.es/protege-tu-empresa/blog/seguridad-desde-inicio>

La UE y EE.UU. llegan a un acuerdo para transferir datos garantizando la privacidad – EUROEFE EURACTIV. (n.d.). Retrieved May 25, 2022, from <https://euroefe.euractiv.es/section/digital/news/ue-eeuu-llegan-acuerdo-transferir-datos-garantizando-privacidad/>

Las 10 principales gestiones que puedes realizar a través de la Administración Electrónica: BILIB. (n.d.). Retrieved May 25, 2022, from <https://www.bilib.es/actualidad/blog/noticia/articulo/las-10-principales-gestiones-que-puedes-realizar-a-traves-de-la-administracion-electronica/>

LISTADO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO. (n.d.).

Marketing y protección de datos. El RGPD y sus repercusiones en el sector | Grupo Atico34. (n.d.). Retrieved May 25, 2022, from <https://protecciondatos-lopdp.com/empresas/marketing/>

Personas que usan Internet (% de la población) | Data. (n.d.). Retrieved May 25, 2022, from <https://datos.bancomundial.org/indicador/IT.NET.USER.ZS>

Política de privacidad - Grupo Los Cabezudos. (n.d.). Retrieved June 6, 2022, from <https://grupoloscabezudos.es/politica-privacidad/>

¿Qué son las TIC en el marketing? - Te lo cuenta Comunicare. (n.d.). Retrieved May 25, 2022, from <https://www.comunicare.es/que-son-las-tic-en-el-marketing/>

Sánchez Pérez, G., & Rojas González, I. (n.d.). *Leyes de protección de datos personales en el mundo.* Retrieved May 25, 2022, from <http://revista.seguridad.unam.mx>

Tipos de seguridad informática - CEUPE Argentina. (n.d.). Retrieved May 25, 2022, from <https://ceupe.com.ar/blog/tipos-de-seguridad-informatica/>

Uso legal y responsable de las TIC en el ámbito profesional: LA IMPORTANCIA DE LA PROTECCIÓN DE DATOS. (n.d.).

Anexos

I. Infografía de la evolución de la seguridad en la empresa



Fuente: incibe.es

II. Infografía cumplimiento RGPD y LOPD



Fuente: ayudaleyprotecciondatos.es

III. Infografía obligaciones del responsable del tratamiento



Fuente: ayudaleyprotecciondatos.es

Abreviaturas

AEPD: Agencia Española de Protección de Datos

APPI: Ley de Protección a la Información Personal

APPs: Principios de Privacidad Australianos

ARPANET: Advanced Research Projects Agency Network o Red de Agencias de Proyectos de Investigación Avanzada

CC: Copia Carbón

CCO: Copia Carbón Oculta

CCPA: California Consumer Privacy Act o Ley de Privacidad del Consumidor de California

CSL: Ley de Seguridad Cibernética

EE.UU.: Estados Unidos

ENIAC: Electronic Numerical Integrator And Computer o Ordenador e Integrador Numérico Electrónico

HSM: Hardware Security Module o Módulos de Seguridad de Hardware

HTML: HyperText Markup Language o Lenguaje de Marcas de Hipertexto

IEC: International Electrotechnical Commission o Comisión Electrónica Internacional

INCIBE: Instituto Nacional de Ciberseguridad

IPS: Intrusion Prevention System o Sistema de Prevención de Intrusiones

ISO: International Organization for Standardization u Organización Internacional de Normalización

IT: Information Technology

LFPDPPP: Ley Federal de Protección de Datos Personales de los Particulares

LGPD: General Personal Data Protection Law o Reglamento General de Protección de Datos

LGPDPSO: Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados

LOPD: Ley Orgánica de Protección de Datos

LOPDGDD: Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales

LPDP: Ley de Protección de Datos Personales

NIS: Security of Network and Information System o Seguridad de Redes y Sistemas de Información

OSI: Oficina de Seguridad del Internauta

PDCA: Plan-Do-Check-Act o Planificar, Hacer, Verificar Y Actuar

PDPA: Personal Data Protection Act o Ley de Privacidad de Tailandia

PDPB: India's Personal Data Protection Bill o Ley de Protección de Datos Personales de la India

PIPA: Ley de Protección de Información Personal

PIPEDA: Ley de Protección de la Información Personal y los Documentos Electrónico

PPC: Comisión de Protección de Información Personal

RGPD: Reglamento Europeo para la Protección de Datos

RIPD: Red Iberoamericana de Protección de Datos

SEO: Search Engine Optimization o Optimización en Motores de Búsqueda

SGSI: Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información

TFG: Trabajo de Fin de Grado

TIC: Tecnología de la Información y Comunicación

UE: Unión Europea

URSS: Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas

VPN: Virtual Private Network o Red Privada Virtual

WWW: World Wide Web