



Cuestionarios sobre políticas y reglamentación en materia de recolección y protección de datos en el marco del servicio postal internacional

Se solicita a los operadores designados de los Países miembros de la UPU que completen y devuelvan el presente cuestionario (sin oficio de presentación) lo antes posible, pero **a más tardar el 19 de enero de 2024**, a la siguiente dirección:

Sr. Bonseung Ku
Experto Asociado del Programa «Asesoramiento en materia de políticas y de regulación»
Bureau international
Weltpoststrasse 4
Case postale
3000 BERNE 15
SUIZA

El cuestionario completado también puede enviarse por correo electrónico a bonseung.ku@upu.int.

Si tiene alguna dificultad para completar el cuestionario, póngase en contacto con el Sr. Bonseung Ku de la Oficina Internacional por teléfono (+41 31 350 35 24) o por correo electrónico (bonseung.ku@upu.int).

Sírvase indicar el tipo de organización a la que pertenece (seleccionar una opción)	
<input type="checkbox"/> Ministerio de tutela (responsable del sector postal)	
<input type="checkbox"/> Regulador (responsable del sector postal)	
<input type="checkbox"/> Operador designado	
Nombre de la organización	
Nombre completo	
<input type="checkbox"/> Sra. <input type="checkbox"/> Sr.	
Función/cargo	
Dirección	
País	
Teléfono	Correo electrónico

Cuestionario

Parte I – Preguntas de orden general

1. ¿Qué reglamentación en materia de protección/privacidad de datos¹ se aplica a las operaciones postales en su país?

- Reglamento general de protección de datos (RGPD) (reglamento de la Unión Europea)
- Ley Federal Suiza de Protección de Datos (FADP)
- Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA)
- Ley General de Protección de Datos (LGPD) de Brasil
- Ninguna
- Otra (sírvase especificar):

2. ¿Existe alguna reglamentación específica del sector postal² en materia de protección de datos en su país?

- Sí (sírvase especificar):

- No

3. ¿Existe alguna otra reglamentación *intersectorial* de protección de datos, como las relativas a las aduanas y el transporte, que sea pertinente para el sector postal en su país?

- Sí (sírvase especificar):

- No

4. ¿Con qué fines recoge e intercambia datos personales³ con otras partes que participan en la prestación de servicios postales internacionales? Sírvase seleccionar todas las opciones que correspondan (se admite más de una respuesta):

- Operativos (recolección, tratamiento, seguimiento/identificación de envíos, redacción de la dirección, distribución, etc.)
- Aduanas y seguridad (información electrónica anticipada, datos ITMATT, etc.)
- Calidad de servicio (opinión de la clientela y desempeño en materia de distribución)
- Financieros y contables (información sobre facturación, información sobre pagos, etc.)
- Otros (sírvase especificar):

¹ Reglamentación en materia de protección/privacidad de datos se refiere a las reglas y normas que regulan las actividades de recolección, uso, almacenamiento e intercambio de datos.

² Reglamentación específica del sector es la que se aplica únicamente al sector postal y puede establecer exigencias diferentes o adicionales a las de la reglamentación general sobre protección de datos.

³ Datos personales se refiere a cualquier información que permita identificar a una persona física o que se relacione con ella.

El Acuerdo multilateral de intercambio de datos de la UPU, adoptado por el Consejo de Explotación Postal en abril de 2021, es un instrumento jurídico creado para facilitar el intercambio de datos necesarios para el funcionamiento de los servicios postales internacionales y permitir la implementación de esos intercambios de conformidad con las Actas de la UPU.

El Acuerdo multilateral de intercambio de datos incorpora y amplía las disposiciones sustantivas de acuerdos multilaterales de intercambio de datos existentes establecidos de manera privada, celebrados por los operadores designados de los Países miembros de la Unión. El objetivo es reflejar mejor las obligaciones pertinentes en materia de intercambio de datos contenidas en las Actas de la Unión y establecer las condiciones adecuadas para un instrumento de alcance mundial gestionado por la UPU.

5. ¿Es signatario del Acuerdo multilateral de intercambio de datos de la UPU?

- Sí
- No
- Otro (sírvase especificar):

Parte II – Responsabilidad

6. ¿Cuenta con una persona responsable de la protección de datos o que desempeñe una función similar que vele por el cumplimiento de las obligaciones en materia de protección y privacidad de datos? (Sírvase seleccionar solamente una respuesta de las siguientes):

- Contamos con una persona o equipo responsable de la protección de datos que controla y actualiza periódicamente nuestras políticas y procedimientos
- Contamos con consultores o auditores externos que examinan y nos asesoran periódicamente sobre nuestras políticas y procedimientos
- No contamos con una persona o equipo oficial responsable de la protección de datos que controla y actualiza periódicamente nuestras políticas y procedimientos
- Otro (sírvase especificar):

7. ¿Cómo demuestra su responsabilidad en materia de protección/privacidad de datos a sus clientes y socios? Sírvase seleccionar todas las opciones que correspondan (se admite más de una respuesta):

- Publicamos nuestra política y nuestros avisos de privacidad de datos en nuestro sitio web y otros canales de comunicación
- Realizamos evaluaciones periódicas de impacto⁴ y auditorías relativas a la protección de datos e informamos de sus resultados a los actores
- No contamos con un método específico para demostrar nuestra responsabilidad en materia de privacidad de datos
- Otra (sírvase especificar):

⁴ Una evaluación de impacto relativa a la protección de datos es un proceso para identificar y reducir los riesgos asociados al tratamiento de datos personales.

Parte III – Obligaciones en materia de información

8. ¿Cómo informa a los titulares de los datos⁵ de los medios utilizados y los fines para los que se tratan sus datos personales⁶? Sírvase seleccionar todas las opciones que correspondan (se admite más de una respuesta):

- Declaración de confidencialidad
- Términos y condiciones
- Correo electrónico
- Formulario de consentimiento
- Ninguna
- Otra (sírvase especificar):

9. ¿Cómo se asegura de que los datos personales se tratan únicamente para los fines para los que se recogieron? Sírvase seleccionar todas las opciones que correspondan (se admite más de una respuesta):

- Examen y actualización periódicos de las políticas de privacidad y los formularios de consentimiento para adaptarlos a los fines específicos de la recolección de datos
- Comunicación clara y transparente a los titulares de los datos sobre el uso previsto de sus datos personales y obtención de su consentimiento explícito para cualquier otro fin adicional
- No disponemos de un método definido que nos permita asegurarnos que los datos personales se tratan únicamente para los fines para los que se recogieron
- Otra (sírvase especificar):

Parte IV – Confidencialidad y seguridad de los intercambios de datos

10. ¿Cómo previene el intercambio no autorizado de información confidencial⁷? Sírvase seleccionar todas las opciones que correspondan (se admite más de una respuesta):

- Capacitación periódica y programas de sensibilización sobre las obligaciones en materia de confidencialidad y privacidad de los datos
- Políticas y procedimientos escritos que especifican las funciones y las responsabilidades de quienes tratan los datos, así como las consecuencias en caso de incumplimiento
- Medidas técnicas y organizativas⁸ para proteger la información confidencial del acceso, uso, modificación o divulgación no autorizados
- Seguimiento y evaluación de las actividades de tratamiento de datos y notificación de cualquier incumplimiento o incidente a las autoridades y a los actores pertinentes

⁵ Titular de los datos significa cualquier persona física que pueda ser identificada, directa o indirectamente, mediante un identificador como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización o mediante factores específicos de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona. En otras palabras, un titular de datos es un usuario final cuyos datos personales pueden ser recopilados.

⁶ Tratamiento de datos personales significa cualquier operación o conjunto de operaciones llevadas a cabo con los datos personales, como recolección, almacenamiento, uso, divulgación o supresión.

⁷ Intercambio no autorizado de información confidencial significa la divulgación o el uso de información reservada a determinadas personas o entidades.

⁸ Las medidas técnicas comprenden los mecanismos como el cifrado o los controles de acceso para salvaguardar la información y las medidas organizativas incluyen la implementación de procedimientos y prácticas para gestionar y reducir los riesgos relacionados con el tratamiento de datos.

- Otra (sírvase especificar):

Con respecto a las preguntas 11 a 15, la UPU reconoce que usted puede estar utilizando las tecnologías y los servicios proporcionados por el Centro de Tecnología Postal (CTP), en particular el International Postal System (IPS) o el sistema de declaración de aduana (CDS), así como, en algunos casos, el alojamiento de software también proporcionado por el CTP (servicios Cloud y .post). En estos casos, algunas de las respuestas a las siguientes preguntas pueden proceder de operaciones del CTP. No obstante, le rogamos tenga la amabilidad de responder a estas preguntas y de completar sus respuestas con las medidas que adopte a escala local.

11. ¿Dispone de un plan de emergencia⁹ y un sistema de respaldo que garantice la continuidad del servicio y la reanudación de las actividades en caso de interrupciones imprevistas u otras emergencias? (Sírvase seleccionar solamente una respuesta de las siguientes):

- Sí, disponemos de un plan de emergencia y un sistema de respaldo
- No, no disponemos de un plan de emergencia ni de un sistema de respaldo
- Otra (sírvase especificar):

12. ¿Cómo supervisa e informa las violaciones de la seguridad¹⁰ relacionadas con los datos personales intercambiados con otras partes? (Sírvase seleccionar solamente una respuesta de las siguientes):

- Disponemos de un equipo o una unidad de seguridad especializada que supervisa e informa las violaciones de la seguridad
- Disponemos de una política o un procedimiento de respuesta a las violaciones de la seguridad que orienta nuestras actividades de supervisión y elaboración de informes
- Nos basamos en los elementos o las alertas de seguridad de nuestros sistemas o redes para detectar e informar las violaciones de la seguridad
- No supervisamos ni informamos las violaciones de la seguridad
- Otra (sírvase especificar):

13. ¿A qué partes notifica en caso de una violación de la seguridad? Sírvase seleccionar todas las opciones que correspondan (se admite más de una respuesta):

- Oficina internacional de la UPU
- Autoridades locales de protección de datos
- Titulares de datos afectados
- Terceros afectados
- No notificamos las violaciones de la seguridad a ninguna otra parte

⁹ Un plan de emergencia es un conjunto de procedimientos y acciones que tienen como objeto prevenir, prepararse, responder y recuperarse de cualquier amenaza o perturbación que pueda afectar al servicio postal (como catástrofes naturales, accidentes o ciberataques).

¹⁰ Una violación de la seguridad es un incidente que compromete la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos intercambiados con otras partes, tales como el acceso, la divulgación, la modificación o la destrucción no autorizados de los datos o su pérdida.

Otra (sírvase especificar):

14. ¿Con qué rapidez notifica la violación de la seguridad a las partes afectadas? (Sírvase seleccionar solamente una respuesta de las siguientes):

- En un plazo de 24 horas
- En un plazo de 72 horas
- En un plazo de una semana
- En un plazo de un mes
- No notificamos las violaciones de la seguridad
- Otra (sírvase especificar):

15. ¿Con qué frecuencia realiza auditorías o evaluaciones de la seguridad¹¹ de la infraestructura y del entorno operativo utilizados para el intercambio de datos con otras partes? (Sírvase seleccionar solamente una respuesta de las siguientes):

- Mensualmente
- Trimestralmente
- Semestralmente
- Anualmente
- Nunca
- Otra (sírvase especificar):

Parte V – Conservación de datos

16. ¿Cómo determina el plazo de conservación¹² de los datos personales que trata? (Sírvase seleccionar solamente una respuesta de las siguientes):

- Respetamos el plazo de conservación de nuestra jurisdicción local
- Respetamos el plazo de conservación correspondiente a la jurisdicción más restrictiva aplicable
- Conservamos los datos personales durante el tiempo que sea necesario
- Conservamos los datos personales por un período fijo de diez años a partir de la fecha de recepción
- Otro (sírvase especificar):

¹¹ Auditorías o evaluaciones de la seguridad son evaluaciones sistemáticas de las políticas, los procedimientos y los controles que protegen la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los datos intercambiados con otras partes.

¹² El plazo de conservación corresponde al período de tiempo durante el cual se conservan los datos personales a efectos de su tratamiento, almacenamiento o archivado, antes de que se supriman o destruyan de manera segura.

17. ¿Cómo elimina los datos personales¹³ cuando vence el plazo de conservación o cuando los datos personales ya no son necesarios para los fines establecidos? Sírvase seleccionar todas las opciones que correspondan (se admite más de una respuesta):

- Eliminamos los datos personales de todos los sistemas y dispositivos
- Destruimos los datos personales triturándolos, incinerándolos o desmagnetizándolos
- Devolvemos los datos personales a la parte expedidora o los transferimos a un tercero autorizado por la parte expedidora
- Anonimizamos o agrupamos los datos personales para eliminar cualquier información de carácter personal o sensible
- Conservamos los datos personales con fines estadísticos, de archivo o de investigación, con las debidas salvaguardias
- Otra (sírvase especificar):

Parte VI – Derechos de acceso

18. ¿Qué tipo de derechos de acceso ofrece al titular de los datos¹⁴? Sírvase seleccionar todas las opciones que correspondan (se admite más de una respuesta):

- Derecho de acceso
- Derecho de rectificación
- Derecho de supresión
- Derecho de portabilidad de los datos
- Derecho de oposición
- Derecho a limitar el tratamiento
- No se conceden derechos específicos
- Otro (sírvase especificar):

19. ¿Con qué rapidez responde¹⁵ a las solicitudes o consultas de otras partes o de los titulares de los datos directamente? (Sírvase seleccionar solamente una respuesta de las siguientes):

- 1 día calendario
- De 1 a 3 días calendario
- De 4 a 7 días calendario
- De 2 a 3 semanas
- En un plazo de un mes
- Sin plazo específico

¹³ Eliminación de datos personales significa la supresión, destrucción o anonimización de los datos personales de manera segura e irreversible, de modo que no puedan ser consultados, utilizados o divulgados por partes no autorizadas.

¹⁴ Derechos de acceso de los titulares de los datos son los derechos que tienen las personas a acceder, rectificar, suprimir o limitar el tratamiento de sus datos personales que obran en poder de una organización.

¹⁵ Una respuesta es una comunicación en la que se admite, responde o da seguimiento a una solicitud o consulta de otra parte, por ejemplo, por correo postal o electrónico.

Otra (sírvase especificar):

20. ¿Qué proceso¹⁶ tiene establecido para responder a las solicitudes de información de otras partes o de los titulares de los datos directamente? Sírvase seleccionar todas las opciones que correspondan (se admite más de una respuesta):

- Disponemos de una política y un procedimiento oficiales para evaluar y responder a las solicitudes de información de otras partes, y documentamos y realizamos un seguimiento de todas las solicitudes y respuestas
- Disponemos de directrices generales para responder a las solicitudes de información de otras partes, pero no contamos con una política o un procedimiento oficiales, y no documentamos ni realizamos un seguimiento de todas las solicitudes y respuestas
- No disponemos de ningún proceso específico para responder a las solicitudes de información de otras partes, y las tratamos en función de cada caso, dependiendo de la naturaleza y el origen de la solicitud
- No respondemos a las solicitudes de información de otras partes, a menos que estemos obligados por ley a hacerlo
- Otro (sírvase especificar):

Parte VII – Registro de las actividades de tratamiento de datos

21. ¿Qué registro lleva de las actividades de tratamiento de datos¹⁷? ¿Cuál es el formato y la estructura general de su registro de las actividades de tratamiento de datos? (Sírvase seleccionar solamente una respuesta de las siguientes):

- Utilizamos una herramienta de software específica
- Utilizamos una hoja de cálculo o documento
- Utilizamos un libro de registro físico o electrónico
- No llevamos registro de las actividades de tratamiento de datos
- Otro (sírvase especificar):

22. ¿Qué información sobre las actividades de tratamiento recoge en sus registros? Sírvase seleccionar todas las opciones que correspondan (se admite más de una respuesta):

- Nombre y datos de contacto de cada una de las partes que llevan a cabo el tratamiento de los datos
- Categorías y fuentes de los datos tratados
- Descripción de las medidas de seguridad técnicas y organizativas

¹⁶ Los procesos para responder a las solicitudes de información de otras partes pueden incluir pasos como la recepción, la verificación, la priorización, la asignación, la recuperación, la compilación, la revisión, la aprobación y el envío de la información.

¹⁷ Los registros de las actividades de tratamiento de datos son documentos o registros que describen los datos personales que recoge, utiliza, almacena o intercambia como operador postal.

Otra (sírvase especificar):

23. ¿Con qué frecuencia revisa y actualiza su registro de las actividades de tratamiento? (Seleccione solamente una respuesta de la lista de opciones)

- Al menos una vez al año
- Cada seis meses
- Cada tres meses
- Con una frecuencia mayor que cada tres meses
- Nunca o casi nunca
- Otra (sírvase especificar):

Parte VIII – Capacitación y sensibilización

24. ¿Ofrece su organización capacitación en protección de datos¹⁸ a los miembros del personal? (Sírvase seleccionar solamente una respuesta de las siguientes):

- Sí, ofrecemos programas de capacitación en protección de datos regulares y exhaustivos para todos los miembros del personal
- Sí, pero la capacitación es mínima y no se actualiza con frecuencia
- No, nuestra organización no imparte actualmente capacitación en protección de datos al personal
- Otra (sírvase especificar):

Parte IX – Experiencia práctica

25. ¿Se ha encontrado alguna vez con dificultades o desafíos¹⁹ a la hora de recoger, tratar, transmitir o recibir datos? (Sírvase seleccionar solamente una respuesta de las siguientes):

- Sí, con frecuencia
- Sí, en ocasiones
- No, nunca
- No lo sé
- Otra (sírvase especificar):

¹⁸ Capacitación incluye cualquier método formalizado para educar al personal sobre los principios, los procesos y las responsabilidades aplicables en materia de protección/privacidad de datos, como sesiones de capacitación en vivo, capacitación en línea, recursos y materiales, etc.

¹⁹ Las dificultades o los desafíos pueden incluir cuestiones técnicas, la calidad de los datos, problemas, violaciones de la seguridad o de la privacidad de los datos, impedimentos jurídicos o de los reguladores.

26. Si ha respondido afirmativamente a la pregunta anterior, ¿cuáles han sido las principales causas o fuentes de las dificultades o los desafíos? Sírvase seleccionar todas las opciones que correspondan (se admite más de una respuesta):

- Sistemas o normas técnicas incompatibles u obsoletos
- Falta de claridad o coherencia en las exigencias o los formatos de los datos
- Impedimentos o restricciones jurídicas o reglamentarias
- Errores o retrasos humanos u operativos
- Otra (sírvase especificar):

--