

## Carta de serveis de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT).

Les cartes de serveis són documents que recullen el conjunt d'informació relativa als serveis adreçats **directament a la ciutadania**, amb la finalitat de procurar que compleixin uns estàndards mínims de qualitat i que s'hi pugui accedir de manera eficaç. Donen publicitat dels compromisos de qualitat exigibles i dels drets i obligacions que assisteixen les persones que en són usuàries.

La carta de serveis de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, aprovada per resolució de la directora de l'APDCAT i publicada al DOGC número 9288 de 12.11.2024, disponible en aquest [enllaç](#), abasta els serveis següents:

- Atenció al públic.
- Exercici dels drets de l'autodeterminació informativa en els tractaments de dades efectuats per l'APDCAT.
- Reclamació de tutela de drets.
- Denúncia per incompliment de la normativa de protecció de dades.

L'òrgan responsable d'aquesta carta de serveis és el director o la directora de l'APDCAT.

### Qui som

L'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT) és un organisme independent que vetlla per garantir els drets a la protecció de dades personals i d'accés a la informació que hi està vinculada, en l'àmbit de les competències de la Generalitat.

### Què fem

- Defensem els drets de la ciutadania: resollem les denúncies i reclamacions que presenten les persones, quan les entitats i organitzacions incompleixen el reglament europeu de protecció de dades i la normativa que el complementa.
- Assessorem les organitzacions: facilitem informació i recursos a les entitats i les assessorem en el compliment de la normativa de protecció de dades. Promovem una innovació tecnològica respectuosa amb el dret a la protecció de dades i la privacitat.
- Fomentem la formació i la conscienciació: impulsem cursos, jornades i tallers. Elaborem materials divulgatius, per difondre els drets i les obligacions que garanteixen la privacitat i el dret a la protecció de dades de la ciutadania.
- Supervisem les entitats: controlem que les entitats de l'àmbit públic català compleixin la normativa de protecció de dades. També el sector privat que els presta serveis (art. 3 Llei 32/2020), com ara empreses de serveis TIC d'informàtica al núvol, educació, salut, entre d'altres. Així mateix, les assessorem per introduir la privacitat des de l'inici de cada projecte.

## Com ho fem

L'APDCAT gestiona directament els serveis objecte d'aquesta carta. Compta amb un equip de professionals expert, compromès i especialitzat en la protecció dels drets i llibertats de les persones físiques en el tractament de dades personals.

## Els nostres serveis adreçats a la ciutadania

### 1. Atenció al públic

L'APDCAT ofereix un servei d'atenció al públic, al qual es pot adreçar qualsevol persona per sol·licitar informació, presentar una queixa o consultar dubtes sobre l'aplicació de la legislació de protecció de dades personals.

#### Accés

Hi podeu accedir mitjançant l'enllaç següent:

[https://apdcat.gencat.cat/ca/seu\\_electronica/serveis/at-public/](https://apdcat.gencat.cat/ca/seu_electronica/serveis/at-public/)

#### Preu

Sense cost per a la persona interessada.

## Els nostres compromisos de qualitat

Els compromisos són exigibles en les condicions que es detallen a continuació, sempre que els serveis es puguin prestar en una situació de normalitat; és a dir, que no siguin perturbats per causes fortuïtes o de força major que n'afectin la prestació.

Compromisos:

- Respondre les consultes d'informació que es reben en un termini màxim de 7 dies hàbils.
- Mantenir un mitjana d'espera inferior a 5 minuts en l'atenció telefònica.
- Oferir un tracte atent i amable.

## Seguiment i avaluació del servei

Nombre de consultes presentades anualment.

Nombre de consultes contestades dins del termini.

### 2. Exercici de drets de l'autodeterminació informativa en els tractaments de dades que duu a terme l'APDCAT

La persona interessada té dret a saber si l'APDCAT tracta les seves dades personals. Si és així, té dret a accedir-hi i a obtenir la informació addicional sobre el tractament; a demanar que les dades es rectifiquin, quan siguin inexactes o incompletes; que, en determinats supòsits, les dades que l'afecten se suprimeixin; a oposar-se que es tractin, en determinats

casos; o a demanar la limitació del tractament de les seves dades, en les condicions previstes legalment.

## Accés

Podeu exercir aquests drets mitjançant els enllaços següents:

Exercici del dret d'accés

[https://apdcat.gencat.cat/ca/seu\\_electronica/tramits/habeas\\_data/Exercici-del-dret-dacces/](https://apdcat.gencat.cat/ca/seu_electronica/tramits/habeas_data/Exercici-del-dret-dacces/)

Exercici del dret de rectificació

[https://apdcat.gencat.cat/ca/seu\\_electronica/tramits/habeas\\_data/Exercici-del-dret-de-rectificacio/](https://apdcat.gencat.cat/ca/seu_electronica/tramits/habeas_data/Exercici-del-dret-de-rectificacio/)

Exercici del dret de supressió (dret a l'oblit)

[https://apdcat.gencat.cat/ca/seu\\_electronica/tramits/habeas\\_data/Exercici-del-dret-de-supressio/](https://apdcat.gencat.cat/ca/seu_electronica/tramits/habeas_data/Exercici-del-dret-de-supressio/)

Exercici del dret d'oposició

[https://apdcat.gencat.cat/ca/seu\\_electronica/tramits/habeas\\_data/Exercici-del-dret-doposicio/](https://apdcat.gencat.cat/ca/seu_electronica/tramits/habeas_data/Exercici-del-dret-doposicio/)

Exercici del dret de limitació del tractament

[https://apdcat.gencat.cat/ca/seu\\_electronica/tramits/habeas\\_data/Exercici-del-dret-de-limitacio-del-tractament/](https://apdcat.gencat.cat/ca/seu_electronica/tramits/habeas_data/Exercici-del-dret-de-limitacio-del-tractament/)

## Preu

Sense cost per a la persona interessada.

## Els nostres compromisos de qualitat

Els compromisos són exigibles en les condicions que es detallen a continuació, sempre que els serveis es puguin prestar en una situació de normalitat; és a dir, que no siguin pertorbats per causes fortuïtes o de força major que n'afectin la prestació.

Compromís:

- Resoldre la sol·licitud en el termini d'1 mes. Aquest termini pot arribar a 3 mesos, tenint en compte la complexitat i el nombre de sol·licituds.

## Seguiment i avaluació del servei

Nombre de peticions presentades anualment.

Nombre de peticions resoltes dins del termini.

### 3. Reclamació de tutela de drets

Les persones interessades poden presentar una reclamació a l'APDCAT, quan una entitat pública o que presti serveis públics a Catalunya els denegui, en part o totalment, la sol·licitud d'accés, rectificació, supressió, limitació del tractament, portabilitat, oposició o a no ser objecte de decisions individuals automatitzades, inclosa l'elaboració de perfils. També, quan no hagi rebut resposta a la sol·licitud dins del termini establert per la normativa.

Si l'entitat queda fora de l'àmbit competencial de l'APDCAT, l'Autoritat trasllada la reclamació a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD) i n'informa la persona interessada. Per obtenir informació sobre la tramitació de les reclamacions traslladades a l'[AEPD](#), cal que la persona interessada s'hi adreci directament.

#### Accés

Podeu accedir a aquest servei mitjançant l'enllaç següent:

[https://apdcat.gencat.cat/ca/seu\\_electronica/tramits/reclamacio/](https://apdcat.gencat.cat/ca/seu_electronica/tramits/reclamacio/)

#### Preu

Sense cost per a la persona interessada.

#### Els nostres compromisos de qualitat

Els compromisos són exigibles en les condicions que es detallen a continuació, sempre que els serveis es puguin prestar en una situació de normalitat; és a dir, que no siguin pertorbats per causes fortuïtes o de força major que n'afectin la prestació.

Compromisos:

- Resoldre la reclamació en el termini de 6 mesos. En el cas de reclamacions vinculades amb el tractament de dades per a la prevenció, investigació i enjudiciament d'infraccions i sancions penals, el termini és de 3 mesos.
- Si l'entitat queda fora de l'àmbit competencial de l'APDCAT, l'Autoritat trasllada la reclamació a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD) en un termini de 30 dies hàbils.

#### Seguiment i avaluació del servei

Nombre de reclamacions presentades anualment.

Nombre de reclamacions resoltes.

### 4. Denúncia per incompliment de la normativa de protecció de dades

Qualsevol persona pot denunciar davant l'APDCAT un fet que pugui constituir una infracció en matèria de protecció de dades personals.

Si l'entitat objecte de la denúncia queda fora de l'àmbit competencial de l'APDCAT, l'Autoritat trasllada la reclamació a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD) i n'informa la persona interessada. Per obtenir informació sobre la tramitació de les denúncies traslladades a l'[AEPD](#), cal que la persona interessada s'hi adreci directament.

## Accés

Podeu accedir al servei mitjançant l'enllaç següent:

[https://apdcat.gencat.cat/ca/seu\\_electronica/tramits/denuncia/](https://apdcat.gencat.cat/ca/seu_electronica/tramits/denuncia/)

## Els nostres compromisos de qualitat

Els compromisos són exigibles en les condicions que es detallen a continuació, sempre que els serveis es puguin prestar en una situació de normalitat; és a dir, que no siguin pertorbats per causes fortuïtes o de força major que n'afecti la prestació.

Compromisos:

- Quan els fets denunciats s'atribueixin a una persona o entitat inclosa dins l'àmbit actuació de l'APDCAT, l'Àrea d'Inspecció i Tècnica obre una fase d'investigació.
- Si l'entitat queda fora de l'àmbit competencial de l'APDCAT, l'Autoritat trasllada la reclamació a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD), en un termini de 30 dies hàbils.

## Seguiment i avaluació del servei

Nombre de denúncies presentades anualment.

Nombre d'expedients sancionadors resolts anualment.

## Consultes, queixes i suggeriments

Les consultes, queixes i suggeriments s'han d'adreçar a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, mitjançant aquest [enllaç](#).