

# SAGO

## ENFOQUE DE SAGO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL RGPD



# INTRODUCCIÓN

Sago cuenta con la confianza de sus clientes para realizar estudios cuantitativos y cualitativos dentro de las directrices del RGPD. Desde que el Reglamento entró en vigor en 2018, hemos llevado a cabo miles de estudios en Europa, guiando a nuestros clientes a través del panorama del RGPD. Cuando un proyecto puede ser inusual o particularmente complejo, nuestro experto jurídico en retención consulta con nosotros para garantizar el cumplimiento de la normativa así como sus necesidades de investigación.



## **SECCIÓN 1:**

Una guía breve  
sobre el RGPD

# SECCIÓN 1:

## Una breve guía al RGPD

### ¿Qué es el RGPD?

El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) es un nuevo reglamento que sustituye a la Directiva de Protección de Datos de la UE de 1995. Establece nuevas normas para la recogida, uso, tratamiento y transferencia de la información personal identificadora (IPI) de los ciudadanos de la Unión Europea. Significativa y de amplio alcance, la nueva ley aporta un enfoque del siglo XXI y derechos fundamentales para los ciudadanos de la Unión Europea que viven en el mundo digital.

### ¿Cuándo fue la regulación efectiva?

El 25 de mayo de 2018. Las anteriores normativas de protección de datos de la UE fueron sustituidas por el RGPD.

### ¿Cuál es el alcance del RGPD?

Se aplica a todos los Estados miembros de la UE y también a cualquier país o entidad que transfiera datos personales de ciudadanos de la UE fuera de la Unión Europea.

### ¿Cuáles son los objetivos del RGPD?

El Reglamento General de Protección de Datos establece un conjunto único de normas para la protección de datos en toda Europa.

En primer lugar, el RGPD pretende ampliar los derechos de las personas sobre la forma en que las organizaciones utilizan sus datos personales y adaptar la legislación de protección de datos a la forma en que se están utilizando los datos de las personas. Internet y la nube han permitido a las organizaciones desarrollar métodos para utilizar (y abusar) de los datos personales.

El RGPD pretende controlar esto imponiendo nuevas obligaciones a las organizaciones para que sean más responsables de la protección de datos.

El segundo impulsor es el deseo de la UE de que la legislación sobre protección de datos sea idéntica en todos los Estados miembros para dar a las organizaciones más claridad sobre cómo pueden comportarse.

### **¿Es consistente la Ley a través de todos los países de la UE?**

Múltiples exenciones permiten cierta discrecionalidad a los Estados miembros. Algunos artículos se definirán de forma diferente según el país: En particular, para propósitos de estudios de mercado;

**Artículo 8**, relativo a la edad de consentimiento

**Artículo 9**, relativo al almacenamiento de categorías especiales de datos, como condiciones de salud. Incluso cuando se da algo de flexibilidad a las cláusulas, ésta es muy limitada y muy especificada.

### **¿Cómo varía la regulación RGPD de la edad de consentimiento entre los países europeos?**

No todas las edades de consentimiento están establecidas. La información más reciente (mayo de 2018) indica:

**13 años** Czech Rep., Denmark, Finland (Ministry of Justice recommends either 13 or 15), Ireland, Latvia, Poland, Spain, Sweden, UK

**14 años** Austria

**15 años** Greece

**16 años** France, Germany, Hungary, Lithuania, Luxembourg, Netherlands, Slovakia

### **¿Qué relación guarda el RGPD con Privacy Shield (Escudo de Privacidad)?**

El marco del Privacy Shield sólo aborda el requisito de transferencia de datos. Las empresas estadounidenses, como cualquier empresa de la UE, deben cumplir todos los requisitos del RGPD a la hora de recopilar datos personales.

## ¿Cómo se relaciona el RGPD con el Brexit?

La Ley Británica de Protección de Datos de 2018 (**UK Data Protection Act 2018**) entró en vigor en mayo de 2018. Se trata de la implementación del **RGPD** en Reino Unido. Sin embargo, el RGPD es solo una parte del marco general de protección de datos del Reino Unido. El RGPD ofrece a los Estados miembros oportunidades limitadas para adoptar disposiciones sobre cómo se aplica en su país. Un elemento de la DPA (Data Protection Act) 2018 son los detalles de las disposiciones del Reino Unido. Por tanto, es importante que el RGPD y la DPA 2018 se consideren conjuntamente.

## ¿Se aplica el Reglamento a los datos anonimizados?

No, si los datos recogidos son anonimizados el RGPD no se aplica a su estudio. Por lo tanto, si Sago, como controlador proporciona la muestra, realiza el trabajo de campo y entrega datos anonimizados, entonces el RGPD es irrelevante para el cliente.

## ¿Qué son datos personales?

El RGPD amplía la definición de datos personales. Lo que constituye 'datos personales' es mucho más amplio y cubre específicamente 'identificadores online'. Los datos personales son toda información vinculada a una persona. Se trata principalmente de los detalles de contacto, pero los datos personales también son cualquier información que pueda utilizarse para identificar a la persona directa o indirectamente. Aconsejamos a nuestros clientes que tengan claro qué se clasifica como datos personales.

### Identificadores tales como:

- Nombre
- Dirección
- Dirección IP
- Foto
- Grabaciones de audio y vídeo
- Direcciones de email
- Datos bancarios

- Comportamiento online: cookies, publicaciones en redes sociales.
- Direcciones IP de dispositivos
- Identificador de dispositivo móvil

**Información de perfil / sensible / de categoría especial, tal como:**

- Información sobre el hogar
- Comportamiento y actitudes
- Información médica
- Estado de salud
- Origen étnico
- Religión
- Afiliación sindical
- Orientación sexual
- Actitudes políticas
- Datos biométricos
- Datos genéticos



## ¿Cuál es la diferencia entre un controlador y un procesador de datos?

El RGPD impone obligaciones para el controlador y el procesador de datos.

Un **controlador de datos** es una entidad que determina los fines, condiciones y medios para el tratamiento de datos personales.

Un **controlador de datos conjunto** son dos o más entidades que determinan conjuntamente los fines y el modo en que se utilizan los datos.

Un **procesador de datos** es una entidad que procesa datos personales por cuenta del controlador.

## ¿En qué casos se considera al cliente final un observador (y no el controlador)?

Consideramos "Observador" a cualquier tercero que

- a. No tenga acceso a datos personales
- b. No haya determinado el diseño/metodología del estudio, sino que sólo haya

definido los objetivos del estudio o la cuestión general de investigación

- c. No haya proporcionado directrices específicas detalladas, cuestionarios o muestras, como listas de clientes.

No estamos obligados a revelar la identidad del observador pero sí estamos obligados a revelar la "Categoría" del Observador. Ésta se revela durante el reclutamiento y/o al obtener el consentimiento en las instalaciones/in situ.

## ¿En qué casos el cliente final se considera controlador (conjunto)?

Cuando el cliente final

- a. Recibe datos personales (incluidos vídeos sin nombres) para ser almacenados y no simplemente observados
- b. Y/o ha determinado los detalles del estudio

Entonces consideramos al cliente final como Controlador Conjunto, junto con la empresa que realiza la recogida de datos o la agencia de investigación.





## SECCIÓN 2:

Conformidad para la recogida, utilización, tratamiento y transferencia de datos personales en relación a los servicios de investigación de mercado en **Sago**

# SECCIÓN 2:

## RGPD en Sago

### ¿Qué grado de cumplimiento del RGPD tiene Sago?

- Hemos invertido y seguimos invirtiendo en asesoramiento jurídico para una interpretación de la legislación fiable para nuestros negocios
- Estamos llevando a cabo un análisis de impacto de protección de datos (DPIA)
- Hemos revisado y seguimos revisando los datos que poseemos y nuestro procesamiento de datos
- Hemos actualizado nuestras políticas de privacidad
- Hemos nombrado Oficiales de Protección de Datos (DPOs) en cada uno de nuestros países
- Hemos abordado requisitos relativos a la obtención del consentimiento, incluyendo la edad de consentimiento de los niños para los países en los que operamos
- Hemos abordado nuestra capacidad de proporcionar información de datos personales previa solicitud y el derecho al olvido y a la portabilidad de datos
- Hemos abordado la protección de datos por diseño y por defecto
- Hemos abordado la transferencia de datos fuera de la UE
- Hemos abordado la cuestión del riesgo
- Hemos preparado un procedimiento de notificación en caso de filtración de datos
- Ya contamos con una tecnología robusta de protección de datos

## ¿Quiénes son los Oficiales de Protección de Datos en Sago?

### GLOBAL

Howard Schlesinger  
Howard.Schlesinger@Sago.com

### EEUU

Luke Pickard  
Luke.Pickard@Sago.com

### INDIA

Subham Singh  
Subham.Singh@Sago.com

### REINO UNIDO

Panan Skopovi  
Panan.Skopovi@Sago.com

### UE

Alma Benzaid  
Alma.Benzaid@Sago.com

### ALEMANIA

Christian Holdt  
Christian.Holdt@Sago.com

### ESPAÑA

Ana Cañas  
Ana.Canas@Sago.com

### FRANCIA

Fadila Vargas  
Fadila.Vargas@Sago.com

## ¿Cuál es el papel de nuestros OPD?

Todas las empresas de Sago cuentan con un responsable local de protección de datos (OPD) con el que puede contactar si considera que su proyecto puede tener implicaciones en cuanto al RGPD. Nuestros OPDs también, a petición de nuestros Gerentes de Proyecto, asesorarán en cuanto al cumplimiento del RGPD.

Para proyectos multinacionales de Sago en los países de la UE, los OPD locales colaboran, bajo la supervisión del Director de Operaciones Europeas, para ofrecer una solución integral de protección de datos.

Nuestros OPD locales revisan los proyectos para garantizar que cumplen también con otras regulaciones de cada país.

Los OPD locales pueden asesorar sobre acuerdos de confidencialidad con los clientes para ayudar a cumplir con el RGPD y las directrices ESOMAR.

## **¿Cómo aborda Sago el consentimiento de los participantes de manera clara y transparente?**

En todos los paneles europeos de participantes de Sago las nuevas condiciones de consentimiento están siendo renovadas.

Las solicitudes de consentimiento se dan de forma inteligible y fácilmente accesibles, junto con la clara finalidad del tratamiento de los datos.

El consentimiento es claro y distinguible de otros asuntos y se proporciona de forma inteligible y fácilmente accesible, usando un lenguaje claro y sencillo. Para el panel, pero también para consentimientos especiales en los proyectos, hacemos que sea tan fácil retirarlo como lo es darlo.

## **Abordaje del acceso a los datos y de la portabilidad**

En virtud del RGPD, los panelistas de Sago y los encuestados tienen derecho

a ver todo lo que se almacena sobre ellos como personas y el derecho a la portabilidad o a que esta información les sea exportada. Estamos en condiciones de atender estas peticiones.

## **Abordaje del derecho al olvido**

En virtud del RGPD, nuestros panelistas y encuestados tienen derecho a que todos sus datos personales sean borrados del proyecto y de los sistemas.

Este derecho está cubierto con nuestras rutinas de base de datos que realizan esta tarea en función del tiempo transcurrido. En relación con la información transferida a procesadores para Sago, Sago dispone de un proceso contractual para que el procesador también elimine dicha información personal previa solicitud.

## **Abordaje de la protección de datos por diseño y por defecto**

Nuestras herramientas desarrolladas internamente que trabajan con IPI y datos personales han sido diseñadas

y construidas de manera que cumplen la norma RGPD y han sido aprobadas externamente.

Cuando Sago utilice software y servicios de terceros que trabajen con IPI y datos personales, los socios tendrán que demostrar la conformidad RGPD para convertirse en socios de Sago.

### **Abordaje de una base para la transferencia de datos fuera de la UE**

Desplegamos un marco de varios pasos con las normativas especificadas por la UE para las transferencias internas de datos.

1. En primer lugar, la base jurídica para permitir la transferencia de datos será el consentimiento de los encuestados basado en el proyecto, incluida la transparencia prevista.
2. Después, analizamos el país al que se va a realizar la transferencia de datos para garantizar un nivel adecuado de protección de datos.

3. En tercer lugar, proporcionamos un contrato marco entre el controlador (responsable último de los datos) y el encargado del procesamiento (receptor de los datos) que garantice que el nivel de protección de datos en países no pertenecientes a la UE se aplica a las definiciones y el mecanismo previsto de la UE. Cuando procede, nuestros OPDs ayudan a establecer un marco jurídico, que incluye acuerdos de confidencialidad y no divulgación y otros documentos exigidos por leyes y reglamentos como el Escudo de Privacidad (Privacy Shield) y los contratos tipo de la UE.

### **Evaluación del riesgo**

Basándose en la librería de procesos de datos sobre datos personales, todos los procedimientos utilizados por las Compañías de Sago Europe se determinan por referencia a la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento de datos, incluyendo la recepción y la

protección de información de identificación personal, perfiles, datos sensibles e información de categoría especial. El riesgo se evalúa sobre la base de una valoración objetiva para cada proyecto, a través de la cual se establece la naturaleza del riesgo del tratamiento de datos.

**¿Quién es el controlador?  
¿Quién es el encargado del  
tratamiento? - Nuestras  
definiciones, en consonancia  
con el RGPD y diversas  
asociaciones y autoridades  
europeas:**

El RGPD menciona “Controladores”, “Procesadores” y “Destinatarios” en las definiciones de funciones y responsabilidades. Prescribe cuándo, cómo y en qué medida los sujetos (encuestados) deben ser informados de tales funciones como parte del proceso de investigación.

A continuación se presentan algunos ejemplos típicos de cómo Sago aborda las distintas funciones y su identificación en nuestros estudios:

## **1. Gestión de proyecto de Sago o reclutamiento de participantes con una lista del cliente solamente**

**CONTROLADOR = Cliente  
(Agencia de investigación/  
Cliente final/Patrocinador)**

**PROCESADOR = Sago**

- Si el Controlador no presenta su propio acuerdo Controlador-Procesador, el OPD de Sago le proporcionará una plantilla de acuerdo estándar.
- Sago utilizará la lista del cliente según las instrucciones del cliente.

### **Identificación del Controlador**

- Los encuestados deben ser informados de la identidad de la agencia de investigación durante el proceso de selección. Cualquier otra parte interesada puede revelarse como una ‘categoría’.

- En el caso de que el Cliente final sea el Controlador, la agencia de investigación de mercado que realiza la entrevista es responsable de revelar el nombre del cliente después de la entrevista.
- Sago seguirá las instrucciones del Cliente sobre cómo gestionar la solicitud de un encuestado, durante el trabajo de campo, relativa a la identidad del Controlador.

## 2. Gestión de proyectos de Sago o reclutamiento con una lista del cliente y fuente de muestras.

CONTROLADOR = Cliente  
(Agencia de investigación/  
Cliente final/Patrocinador)

PROCESADOR = Sago para  
la utilización de la lista del  
cliente y el trabajo de campo

CONTROLADOR = Sago  
para su propio Panel  
de reclutamiento y  
transferencia de IPI

- Si el Controlador no presenta su propio acuerdo Controlador-Procesador, el OPD de Sago le proporcionará una plantilla de acuerdo estándar.
- Sago utilizará la lista del cliente según las instrucciones del cliente.
- Se reclutarán encuestados adicionales del panel de Sago y se obtendrá el consentimiento para la transferencia de cualquier IPI necesaria para el estudio. Sago proporcionará un breve acuerdo para la transferencia de la IPI de Controlador a Controlador.

### Identificación del controlador

- Ver ejemplo 1, en la página 14



### 3. Gestión de proyectos de Sago o reclutamiento a través de paneles de Sago con grabaciones a la agencia de investigación de mercado solamente.

CONTROLADOR = Cliente  
(Agencia de Investigación de Mercado)

CONTROLADOR = Sago  
para el propio Panel  
para reclutamiento y  
transferencia de IPI

OBSERVADOR = No recibe  
IPI ni grabaciones

- El cliente final/patrocinador es considerado únicamente como el Observador - no tiene los deberes y responsabilidades de un Controlador.
- Sago proporcionará un acuerdo entre Controlador y Controlador en el que definiremos el uso y las limitaciones de las grabaciones de vídeo.

### Identificación del Controlador

- El requisito de transparencia del RGPD consiste en designar como Controlador a la agencia de estudios de mercado que recibe los datos personales y lleva a cabo el análisis de los grupos de discusión, las entrevistas individuales y las grabaciones de vídeo.
- Cuando el cliente final ve el trabajo de campo no anonimizado en directo o en una fecha posterior a través de streaming, se trata de una transferencia de datos personales. Por consiguiente, se debe comunicar a los encuestados el nombre del cliente final observador. Si nombrarlos puede afectar a la integridad del estudio de mercado, su nombre puede ocultarse hasta el final de la entrevista. Este aplazamiento de la información se mencionará en el formulario de consentimiento de los encuestados.



#### 4. Sago proporcionando la instalación y grabaciones únicamente

CONTROLADOR = Cliente  
(Agencia de investigación)

PROCESADOR = Sago  
Servicio al cliente

- En este caso, el cliente, como Controlador, asume toda la responsabilidad del cumplimiento del RGPD. Es decir, de obtener el consentimiento para la participación, para el almacenamiento de datos personales y grabaciones, y posiblemente para la transferencia de dichos datos.

#### Identificación del Controlador:

- El cliente también es responsable de proporcionar la transparencia necesaria a

los encuestados, en función del papel que desempeñe (Controlador u Observador).

- Sago trabajará directamente en nombre del cliente, por ejemplo, acogiendo y sentando a los encuestados, recogiendo firmas para los formularios de consentimiento de los clientes, gestionando incentivos, realizando grabaciones, pasando las grabaciones a ciertas personas, según las indicaciones del cliente.
- Por lo general, todos los documentos deben ser facilitados por el Controlador. Cuando este no sea el caso, Sago pondrá a disposición de nuestros clientes toda la documentación necesaria en un formato sin marca para su uso en trabajos de "alquiler de salas".

## 5. Gestión de proyectos de Sago o reclutamiento con paneles Sago con grabaciones / visitas externas

CONTROLADOR = Cliente  
(Agencia de investigación)

CONTROLADOR = Sago para el propio Panel para reclutamiento y transferencia de IPI

PROCESADOR = Sago para el Servicio de Atención al Cliente

- Sago proporcionará un acuerdo de Controlador a Controlador en el que definiremos el uso y las limitaciones de la IPI y los derechos de autorregistro.
- Sago obtendrá el consentimiento para que los datos personales se transfieran al cliente como 2º controlador.

- El 2º Controlador es plenamente responsable, en términos de RGPD, de la evaluación de los datos.

### Manejo de notificaciones de filtración de datos

En virtud del RGPD, nuestro procedimiento está preparado de manera que:

1. El Procesador notificará al Controlador tan pronto como sea posible después de tener conocimiento de cualquier violación / filtración de datos personales.
2. El Controlador notificará cualquier violación de la protección de datos a la Autoridad Nacional de Protección de Datos identificada en un plazo de 72 horas.
3. Si la violación se considera de alto riesgo según las definiciones del RGPD, se informará al encuestado afectado.

## **Anonimización de datos personales para sus estudios**

La anonimización de los datos personales ya es habitual en Sago y en las empresas responsables de recopilación de datos e investigación en Europa. Como tales, los datos de cualquier proyecto ya se comparten de forma estrictamente anónima.

Podemos dar a nuestros clientes información muy detallada sobre un encuestado siempre que no esté relacionada con una persona identificable. Para evitar cualquier riesgo para su empresa, lo ideal es no solicitar datos de identificación personal. Y esto no debería tener un gran impacto, ya que los datos que necesita para sus resultados no tienen por qué ser identificadores de la persona

## **Gestión de las excepciones con responsabilidad**

En situaciones especiales, como en el caso de las IHUTs (Prueba de Uso En el Hogar), las entrevistas etnográficas o las soluciones de reclutamiento compartido, es necesario

compartir información personal para llevar a cabo el estudio con eficacia.

En estos proyectos, la información se separa para que sólo se compartan los datos necesarios. En cada caso, los encuestados tienen que aceptar un consentimiento adicional para que la información se comparta para el proyecto.

Si se considera que se necesitan datos de identificación personal, nos esforzaremos por facilitarlos dentro de la legalidad. Sin embargo, en este punto, el cliente/socio que recibe la información personal pasa a ser responsable de cumplir la normativa RGPD, con todos los nuevos derechos incrementados de los encuestados en Europa.



# ¿LISTO PARA APRENDER MÁS?

**Nota:** Este documento no proporciona asesoramiento jurídico ni de procedimiento para el cumplimiento del RGPD por parte de ninguna empresa.

## Más información sobre el RGPD a la hora de trabajar con Sago

- **Para conversaciones relativas a un estudio concreto, póngase en contacto con** el OPD nacional de Sago que aparece en la página 11
- **Para conversaciones generales relativas al RGPD, póngase en contacto con** Alma Benzaid | Compliance Manager Sago Europe  
Alma.Benzaid@sago.com
- **Para conversaciones relativas al cumplimiento de cualquier otro asunto, póngase en contacto con** nuestro equipo de cumplimiento en  
Compliance@Sago.com.

## Recursos adicionales

- (Europa) **Lista de control de protección de datos de ESOMAR**
- (EE.UU.) **Insights Association: Portal RGPD**
- (Reino Unido) **Market Research Society: RGPD en Serie Breve**
- (Reino Unido) **Oficina de la Comisión de Información**



**SÄGO**

Soluciones adaptables, decisiones seguras

**Vamos a Trabajar Juntos**

[connect@sago.com](mailto:connect@sago.com)

[sago.com](http://sago.com)