



SurveyMonkey y el RGPD

Cómo ayudamos a los clientes a seguir cumpliendo el reglamento

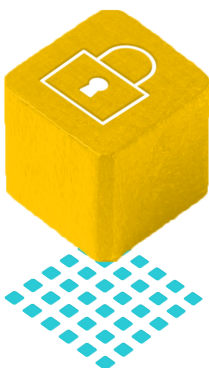


RGPD

El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) entró en vigencia el 25 de mayo de 2018. Aborda los amplios cambios que se han producido en el campo tecnológico durante las últimas dos décadas y busca unificar el enfoque en las cuestiones de protección de datos a lo largo de Europa estableciendo un conjunto único de parámetros paneuropeos.

Reemplaza a la Directiva de Protección de Datos, que ha regido en toda la Unión Europea durante los últimos 20 años. En SurveyMonkey, el RGPD no es solo una obligación legal ni otra casilla de cumplimiento que marcar. Por el contrario, nos entusiasma poder ayudar a nuestros clientes a comprender cómo enfrentamos este cambio. Cuando se presentó la Directiva de Protección de Datos en 1995, los legisladores abordaron los riesgos para los datos personales que existían durante la creación y las primeras etapas de Internet. A fin de garantizar que la protección de los datos personales siga siendo un derecho fundamental de los ciudadanos de la UE, el objetivo del RGPD es modernizar las leyes de privacidad obsoletas que ya no son adecuadas para este propósito.

¿Por qué es tan importante el RGPD?



El impacto del RGPD es considerable porque afecta a todas las empresas que recopilan datos en Europa (tengan o no sede allí). Ha establecido con eficacia el primer estándar global de privacidad. El RGPD ha aumentado la carga de responsabilidad de los individuos y organizaciones cuyas actividades comerciales involucran la recopilación de datos personales, y los obliga a ofrecerles a las personas mayor visibilidad y control sobre los datos que les proporcionan. El RGPD también brinda protecciones adicionales para los datos de los ciudadanos de la UE al imponer obligaciones estrictas con respecto al manejo de los datos y, al mismo tiempo, hace que las empresas sean más responsables de la forma en que manejan los datos. Se pueden imponer multas sustanciales de hasta €20 000 000 o el 4% de la facturación anual global, lo que sea mayor, a las organizaciones que no cumplen con sus obligaciones respecto del manejo de los datos conforme al RGPD.

Lo que ha hecho SurveyMonkey



Con un 98% de empresas de Fortune 500 utilizando nuestra plataforma, siempre hemos sido plenamente conscientes de la importancia de la posición de nuestros clientes en cuanto a la privacidad y la seguridad. Como organización global, hemos desarrollado nuestras actividades comerciales en la UE durante varios años, con nuestra oficina internacional en Dublín, Irlanda. Hacer ajustes y mejoras continuas para asegurarnos de estar en la mejor posición para cumplir con nuestras obligaciones legales y ayudar a nuestros clientes a hacer lo mismo es una parte fundamental de la forma en la que realizamos nuestras actividades comerciales a diario. Las relaciones con nuestros clientes, junto con la confianza que depositan en nosotros, constituyen el núcleo de nuestra empresa, y nunca las damos por sentadas. Consideramos que el RGPD nos brinda una oportunidad más de continuar con nuestro legado de protección de los datos de los clientes. En este informe técnico, se describen algunos de los aspectos específicos de la forma en que abordamos el RGPD.

Seguridad

Mientras SurveyMonkey continúa priorizando la seguridad de los datos que se nos confían, y en vista del RGPD, hemos incluido más detalles sobre medidas específicas que estamos implementando en nuestra [Declaración de seguridad](#) dirigida a los clientes. A continuación presentamos algunos puntos destacados:

- control de acceso (autenticación y autorización)
- compatibilidad con registro único
- cifrado de datos almacenados y en tránsito
- centros de datos con certificación SOC 2
- monitoreo continuo de redes y seguridad
- gestión de la vulnerabilidad
- respuesta y recuperación ante incidentes
- capacitación de concientización sobre seguridad
- revisiones de seguridad y pruebas de penetración periódicas independientes de terceros
- cumplimiento de las normas PCI-DSS y la HIPAA
- múltiples centros de datos para garantizar un servicio seguro y altamente disponible a escala
- grupo selecto de socios de seguridad confiables, para garantizar que nuestros clientes estén siempre protegidos con las mejores soluciones de seguridad
- certificación ISO 27001

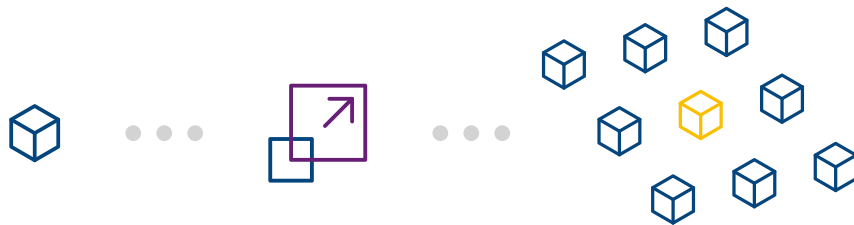
Nuestro equipo de seguridad ha redactado un informe técnico sobre seguridad que contiene un mayor nivel de detalle para nuestros clientes de SurveyMonkey Enterprise. [Contáctenos](#) si desea recibir una copia.

Incidentes de seguridad

A pesar de las mejores prácticas y los estándares de seguridad, ningún servicio de Internet es inmune al riesgo de incidentes de seguridad. Sin embargo, implementamos políticas y procedimientos detallados, que revisamos con frecuencia, para enfrentar los incidentes de seguridad. Nos comprometemos a mantener a nuestros clientes totalmente informados de todos los asuntos relacionados con la seguridad de su cuenta y a brindarles toda la información necesaria para que cumplan con sus propias obligaciones reglamentarias de presentación de informes conforme al RGPD. Los clientes de SurveyMonkey Enterprise también pueden supervisar y analizar las acciones de los usuarios en su cuenta, como uso, actividad, encuestas implementadas, cantidad de respuestas recopiladas y más.

Aspectos básicos de la privacidad

Inicialmente, SurveyMonkey prestaba servicio a los consumidores mediante una herramienta de encuestas, con un modelo Freemium. Desde entonces, nos hemos convertido en una plataforma empresarial confiable con más de tres millones de clientes que utilizan nuestros servicios a diario. Actualizamos nuestra [Política de privacidad](#) para reflejar esto y para abordar las cambiantes necesidades de todos nuestros clientes, tanto Enterprise como de autoservicio. La transparencia y la precisión son factores clave para implementar estos cambios, y creemos que esta política más concisa y fácil de navegar que se aplica a todos nuestros servicios será útil para nuestros clientes.



Transferencias de datos internacionales

Los datos personales solo pueden transferirse fuera de la UE a países donde la Comisión Europea determina que se implementa “un nivel de protección adecuado”. La Comisión Europea considera que actualmente hay 11 países que proporcionan “un nivel de protección adecuado”. Para las transferencias de datos a todos los demás países, nos complace ofrecerles a la mayoría de los clientes nuestro Apéndice sobre el Procesamiento de Datos (APD), que incorpora las Cláusulas Contractuales Estándar (SCC) aprobadas por la Comisión de la UE, a fin de cumplir con sus obligaciones legales para la transferencia de datos desde la UE a todos los países que la Comisión de la UE no considera adecuados. Para obtener más información y para acceder a nuestro APD (que incluye cláusulas del RGPD y las SCC), visite nuestro [centro de asistencia](#).

Centro de datos internacionales

Además de las iniciativas destacadas anteriormente, somos conscientes de que muchos de nuestros clientes con usuarios y filiales en la UE preferirían que sus datos se alojaran en la UE, independientemente de los métodos de transferencia de datos legítima que proporcionamos.

Actualizaciones de los términos legales

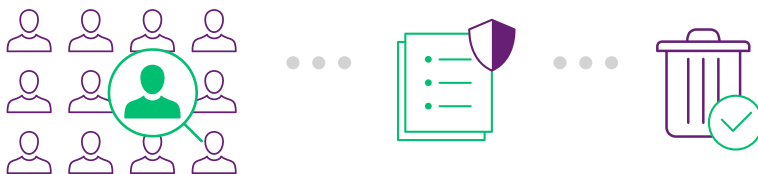
Además de los cambios en nuestra Política de privacidad, hemos modificado nuestros términos legales dirigidos a los clientes. (p. ej., el Contrato maestro de servicios y el Apéndice sobre el Procesamiento de Datos y los términos de uso de nuestro sitio web) para incluir cláusulas del RGPD.

Minimización de datos y precisión de sus datos

La privacidad en el diseño y la privacidad predeterminada son una parte intrínseca de la planificación y el desarrollo de nuestros productos. Un ejemplo de cómo podemos ayudar a los clientes a cumplir con sus obligaciones conforme al RGPD mientras utilizan SurveyMonkey se encuentra en el panel de control del administrador. A través del panel de control, su cuenta de administrador puede editar, exportar o eliminar cualquier dato recopilado de sus clientes y empleados. Para obtener más información, vea nuestro [artículo sobre el RGPD en el centro de asistencia](#).

Conservación de datos

Contamos con políticas sobre la conservación de datos para toda la empresa. Además, les damos a nuestros clientes el poder de controlar sus datos a través de su cuenta. Mientras su cuenta esté activa, usted tiene control total sobre los tipos de datos específicos que se conservan y durante cuánto tiempo. Por ejemplo, si lo precisa, puede eliminar una sola respuesta a una encuesta individual de su cuenta, siempre y cuando pueda identificar al encuestado correcto. Estas funciones están disponibles para todos nuestros clientes. Respetamos todas las eliminaciones de una cuenta y, después de un breve periodo (90 días), todos los datos de la cuenta que usted haya borrado se eliminan de nuestras copias de seguridad de forma permanente.



Nuestro programa de capacitación para empleados

Nos enorgullecemos de la tasa de finalización excepcional de nuestro programa de capacitación sobre el RGPD para empleados. Nuestro programa está diseñado para garantizar que todos los empleados en todas las funciones dentro de la empresa comprendan las obligaciones de SurveyMonkey y de nuestros clientes conforme al RGPD. Además del programa de capacitación general, implementamos continuamente programas de educación sobre seguridad y privacidad de forma interna para diferentes funciones a lo largo de la organización. Los datos son nuestro negocio, por eso nos esforzamos por garantizar que nuestros empleados estén informados acerca de las mejores prácticas para el tratamiento de los datos.

Director de protección de datos

Hemos designado un Director de Protección de Datos (DPD), que es responsable de todos los asuntos relacionados con el RGPD. Puede contactar al DPD a través de dpo@surveymonkey.com.

Subprocesadores

Ningún proveedor de SaaS es completamente autosuficiente, por lo que el uso de terceros confiables es fundamental para mantener nuestro negocio. Si se encuentra en la UE, le brindamos una lista de subprocesadores que ayudan a SurveyMonkey a prestar sus servicios. Para obtener esta lista, [contáctenos](#).

¿Cómo puede SurveyMonkey ayudarlo a revelar el valor de sus datos?

¿Está buscando un plan empresarial para su equipo, o desea consolidar el uso de SurveyMonkey en toda su organización? Ofrecemos planes y precios flexibles que se adaptan a sus necesidades.

Contáctenos para obtener más información

Obtenga más información sobre SurveyMonkey y el RGPD.

Si tiene preguntas sobre SurveyMonkey y el RGPD, contacte a:
privacy@surveymonkey.com.

Descargo: esperamos que este informe técnico le resulte útil, pero tenga en cuenta que esta información no debe interpretarse como asesoramiento legal ni como representativa de nuestra interpretación de las leyes de privacidad, sino que su objetivo es ayudar a nuestros clientes a comprender nuestro abordaje del RGPD en términos prácticos. Si tiene dudas sobre sus obligaciones legales o necesita asesoramiento sobre alguna de las áreas tratadas, le recomendamos que busque asesoramiento legal independiente.