TRATAMIENTO DE DATOS EN REDES SOCIALES

Isabela Crespo Vitorique

G A _ P
Gómez-Acebo & Pombo

G A _ P

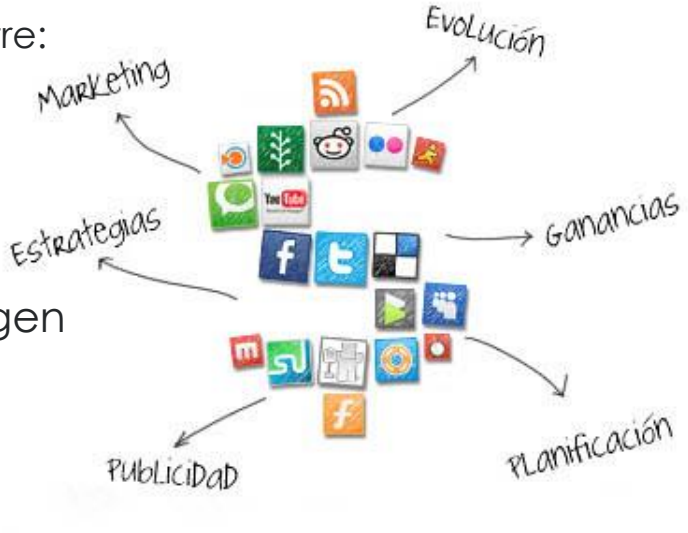
RRSS-Revolución-
Nuevo canal de:
Comunicación
Atención cliente
Publicidad

Una nueva relación: Nuevos niveles de RIESGOS

VISIÓN GENERAL

- Cada **línea de negocio** puede **ofrecer oportunidades diferentes** y en consecuencia los **riesgos pueden variar**.

- Presencia en RR.SS exige **coordinación horizontal** entre:



✓**Marketing:** acciones de promoción
✓**Asesoría jurídica** (regulatorio y *compliance*)
✓**Atención al cliente**: resolución de consultas
✓**Comunicación corporativa**: publicidad e imagen
✓**Seguridad:** IT

FAQ'S

¿Cómo afrontar el tratamiento de nuevos datos que se generen a partir de la participación en redes sociales?

¿Son suficientes las condiciones de la red social para regular la actividad de la entidad?

¿Cómo puede la entidad implementar sus propias condiciones?

¿Cuál es el régimen de responsabilidad de la entidad por la información que dan otros usuarios o seguidores?

¿Hasta dónde llegar con el control de los contenidos?

¿QUÉ SUPONE ESTAR EN RRSS?

Presencia en RR.SS NO supone:

- ✓ Abrir perfiles en Facebook y Twitter
- ✓ Designar a un *community manager*

Presencia en RR.SS SI supone:

✓Establecer procesos y sistemas
✓Desarrollar una estrategia que asegure la calidad y la imagen de la entidad

Actualmente la estrategia RRSS: **2 entornos**

- Cliente/corporativo
- Profesional

¿QUÉ SUPONE ESTAR EN RRSS?

PERFILES SOCIALES: Escaparates
PERFILES SOCIALES: Paginas web corporativas dentro de las RRSS
PERFILES SOCIALES: Canales multidisciplinares

BBVA
@bbva

Cuestionamos lo establecido, buscamos nuevos caminos y nos replanteamos las cosas para continuar #CreandoOportunidades para ti. #OneBBVA

bbva.com/es/

Se unió en octubre de 2008

Twittear a BBVA

8 Seguidores que conoces

BBVA retwitteó

BBVABancaResponsable @BBVABancaRespon · 1 h

Hoy es el #DíaMundialSinBolsasDePlástico y en @bbva formamos parte del cambio bbva.info/2XozarW Con #BBVASinPlásticos se pretende eliminar la mayor parte del uso en sus sedes y sustituir los recipientes desechables por otros elaborados con materiales biodegradables ♻

A quién seguir · Actualizar · Ver todos

LaLiga @LaLiga — Seguir

FC Barcelona @FCBarce... — Seguir

Real Betis Balompié @... — Seguir

Encuentra a personas que conoces

Tendencias para ti · Cambiar

#HPeINTELenPCDAYS

#AnuarioDircom2019

https://twitter.com/BofA_Help

Inicio Momentos Notificaciones Mensajes

Buscar en Twitter

HELP

Bank of America Help
@BofA_Help

Need help? Connect with us 8a-9p M-F, 8a-8p Sat, 8a-5p Sun (ET). Please don't Tweet acct or SSN numbers. Twitter has access to & can use any info you share.

https://bit.ly/2U2HFX9
bit.ly/2TMAG5o
Se unió en enero de 2009

Twittear a Mensaje

Tweets 798 mil | Siguiendo 62,2 mil | Seguidores 121 mil | Me gusta 23 | Listas 1

Tweets | Tweets y respuestas | Multimedia

Bank of America Help @BofA_Help · 2 jul.
We appreciate you all for tweeting us today. We'll be back tomorrow at 8 am ET. Goodnight! ^cindy
Traducir Tweet
9 1

Bank of America Help @BofA_Help · 1 jul.
Mondays are for fresh starts. You've got this!😊. Send us a message if you need help. We'll be online until 9 pm ET. ^chris
Traducir Tweet
6 2

A quién se

CAREERS BofA

Wells

DUNKIN' Dunk

Encuentra a

merica Security Center

what you need to know (and do) to stay as safe
ible

Fraud

ING España
Dpto
Inicio
Buscar amigos
Crear
28
Me gusta
Seguir
Compartir
Más información
Enviar mensaje
ES
ING España
@ingespana
Inicio
Publicaciones
Videos
Fotos
Información
Política de moderación
Notas
Comunidad
Eventos
Información
Sugerir cambios
INFORMACIÓN DEL NEGOCIO
Fundación el 12 de mayo de 1999
INFORMACIÓN DE CONTACTO
m.me/ingespana
http://www.ing.es
MÁS INFORMACIÓN
Descripción
Bienvenidos a la página oficial en Facebook de ING España
Horario de Atención al Cliente: Lunes a Viernes de 8 a 22 horas.
Perfil de la empresa
El secreto de nuestro éxito es nuestra vocación de servicio. En realidad es muy sencillo: queremos que estés satisfecho, porque así nos recomendarás. Y no hay fuerza mayor que la recomendación sincera de un cliente.
¿Demasiado bueno para ser verdad? No, no se trata de una receta mágica, simplemente un modelo de negocio bien pensado donde la tecnología y la innovación nos permiten eliminar gastos de estructura que tú no necesitas en absoluto. Y así ganas más.
Información general
Hace años creamos una forma de hacer banca nueva, acorde con los tiempos. Hoy ya se extiende por todas partes. Somos el Banco Directo más grande del mundo.
Productos
Los productos, simples.
Las condiciones, transparentes.
La operativa, fácil.
Los extractos, clarísimos.
Al fin y al cabo tenemos muy buenas condiciones, nos interesa que las veas.
Producto/servicio
Hitos
2011 • Presentamos los nuevos Seguros de Vida NARANJA
2010 • Lanzamos nuestras oficinas NARANJA
• Celebramos 11 años en España superando los 2 millones de clientes
2009 • Pensando en el futuro de tus hijos, lanzamos la cuenta MINI
See All

https://www.facebook.com/pg/carrefoures/about/?ref=page_internal

Carrefour

Dpto | Inicio | Buscar amigos | Crear

28

COMER mejor

Me gusta | Seguir | Compartir | ...

Comprar | Enviar mensaje

Carrefour

@carrefoures

- Inicio
- Publicaciones
- Videos
- Fotos
- Ubicaciones
- **Información**
- Tienda
- Ofertas
- 65+ y Superfamilias
- Canal Youtube
- Normas Sociales
- Notas
- Comunidad
- Eventos
- Política de Privacidad

Información

Sugerir cambios

Misión

Perfil oficial de Carrefour España. Estamos de 9h. a 21h. para responder de forma individual cuestiones planteadas.

Este espacio sirve de canal de comunicación entre Carrefour y sus usuarios. Aquí podrás informarte, beneficiarte de las promociones activas y comentarnos tus impresiones.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

m.me/carrefoures

http://www.carrefour.es

MÁS INFORMACIÓN

Descripción

Página oficial de Carrefour España con información sobre servicios y productos, entre otros.

Perfil de la empresa

Carrefour es el distribuidor líder en Europa y segundo grupo de distribución en el ámbito mundial. En España, gestiona 172 hipermercados, 113 supermercados y 42... Ver más

Éste es un espacio de comunicación e interacción entre Carrefour y sus clientes - ususarios. Para hacer uso de esta página y de las promociones que se ofrecen e... Ver más

Información general

Atención al cliente: **https://bit.ly/2Ojjfna**

Política de privacidad

Centro comercial · Empresa minorista · Servicio de comercialización

HISTORIA

Todo Cuenta

¿Sabes lo que significa Carrefour? Significa "cruce de caminos" y nace a partir del primer hipermercado ubicado entre cinco caminos distintos.

Desde entonces hemos crecido para acercarnos más a ti.

Porque en Carrefour Todo Cuenta, hemos ampliado nuestros surtidos, creado gasolineras, viajes, financieras, nos hemos adaptado al negocio online para dar ...

Ver más

RIESGOS LEGALES en el entorno CLIENTE

- Protección de datos
- Comercio y contratación electrónica: Responsabilidades
- Derecho de imagen: Reputación marca
- Confidencialidad

- Ausencia de regulación concreta y específica
- **Interpretación y adaptación**

PROTECCIÓN DE DATOS

RIESGOS

1. **Tratamiento y recogida de datos sin consentimiento**
2. **Cesiones de datos sin adopción de cautelas**
3. **Tratamiento de datos de menores**
4. **Sistemas de "invitación a un amigo" de forma masiva**
5. **Seguridad de datos**

GARANTÍAS

- Calidad de los datos
- Deber de Información
- Deber de obtención del Consentimiento
- Cesión de Datos
- Seguridad de datos

PROTECCIÓN DE DATOS

RIESGOS

1. **TRATAMIENTO Y RECOGIDA DE DATOS SIN CONSENTIMIENTO**
2. **CESIONES DE DATOS SIN ADOPCIÓN DE CAUTELAS**

- **PRACTICA HABITUAL**: solicitud del envío de mensaje privado.
- **MENSAJE PRIVADO**: Equivale a "contacto" / "trabaja con nosotros"/newsletter.
- **RECOMENDACIÓN:** Avisar previa y expresamente – consentimiento

Me gusta · Seguir · Compartir · ···

Comprar · Enviar mensaje

Foto/video · Etiquetar am... · Estoy aquí · ···

Carrefour

@carrefoures

- Inicio
- Publicaciones
- Videos
- Fotos
- Ubicaciones
- Información
- Tienda
- Ofertas
- 65+ y Superfamilias
- Canal Youtube
- Normas Sociales
- Notas
- Comunidad
- Eventos
- Política de Privacidad

Carrefour
2 h ·

Llega la hora de la comida y nos surgen dudas para elegir un plato para hoy ¡Ayúdanos!
💚 #ViveBIO con #CarrefourBIO 💚 http://bit.ly/2KsitF3

147 · 34 comentarios · 4 veces compartido

Me gusta · Comentar · Compartir

Más relevantes

Escribe un comentario...

Presiona Intro para publicar

Busca publicaciones en esta página

Publicaciones de visitantes

Me gusta · Comentar

Cristina Berastegui
Ayer a las 18:05

Para quien le interese... Llevamos esperando un pedido on line que según anunciaban estaría en 3 días laborables desde el día 24 junio, no sólo no ha llegado si no q hablamos con atención al cliente y sólo nos dicen q está en camino(eso es lo que nosotros ya vemos accediendo a nuestro seguimiento de pedido). Con la empresa de transporte nos ponemos en contacto y también está llegando llevamos así una semana. No compren on line en Carrefour no funciona. En nuestro caso compramos por internet habitualmente y jamás habíamos tenido un servicio tan desastroso. Pediremos devolución de nuestro dinero, ya no nos marean más.

2 comentarios
Me gusta · Comentar

Más antiguos

Carrefour Lo sentimos, Cristina. Pásanos tu número de pedido en un privado y lo revisamos, por favor

Español · Deutsch · Català · English (US) · Português (Brasil)

Información sobre estadísticas de la página
Privacidad · Condiciones · Publicidad · Opciones de anuncios · Cookies · Más
Facebook © 2019

burdeos nose si puede ser? Esta en el anuncio, pero no consigo sabes que firma es.
Me gusta · Responder · 21 de septiembre a las 22:02

El Corte Inglés ¡Buenos días Nuria! Puedes ver todas las prendas del anuncio aquí: http://bit.ly/1NQzi7G
Me gusta · Responder · Ayer a las 10:13

Ver más respuestas

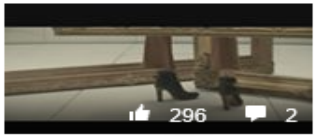
May Coca Intente comprar unos botines q venia en la revista de esta temporada y el dependiente no sabia de q revista estaba hablando. La recibí en casa.
Me gusta · Responder · 1 · 19 de septiembre a las 13:38

El Corte Inglés Hola May, sentimos lo ocurrido. Si quieres puedes enviarnos por mensaje privado el nº de referencia de los botines y te ayudaremos a encontrarlos. ¡Un saludo!
Me gusta · Responder · 20 de septiembre a las 16:48

Ver más respuestas

Ver 42 comentarios más

VÍDEOS



APLICACIONES

REGALARTE RegalARTE

El Corte Inglés
28 min ·

¡El Rubius OMG vuelve con su segundo libro, el cómic "Virtual Hero"! No te pierdas una historia gráfica que se desarrolla en mundos de videojuegos de todo tipo y que contiene acción, amistad e incluso amor.
http://bit.ly/1NIRQ8u

Crear una página

Reciente
2015
2014
2013
2012
2011
2010
2009
1976
1975
1974
1971
1966
1965
1964
1962
1960
1955
1935

Chat (desactivado)

https://www.fnac.es/contacto

Menú | fnac | En todo Fnac | Buscar un producto | Tiendas | Mi Cuenta

REBAJAS | NUEVA TIENDA EN BARCELONA | 5 DE JULIO | CONTENIDOS D

Contacta con nosotros

POR EMAIL

Haz clic y completa el formulario indicando tu consulta

POR TWITTER

@CAC_Fnac_ESP

VENTA TELEFÓNICA

902 100 632

Para realizar un pedido por teléfono. De lunes a viernes, de 09:00 a 22:00 horas

Consulta con tu operador las tarifas asociadas

VENTA A EMPRESAS

fnac empresas

Haz clic y completa el formulario indicando tu consulta.

Nos pondremos en contacto contigo para ofrecerte la mejor solución.

Devolución fácil y gratuita

Servicio Fnac a tu disposición

Club Fnac: 2 años de descuentos y ventajas

Alertas Fnac: para estar a la última

PROTECCIÓN DE DATOS

RIESGOS

TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES
IMÁGENES

- **PRACTICA HABITUAL**: Aviso previo.
- **PROBLEMAS PRACTICOS:** Falta de mecanismos útiles y prácticos. CERTIFICADO DNI http://cincodias.com/cincodias/2013/12/10/empresas/1386690018_072015.html
- **RECOMENDACIÓN:** Avisar previa y expresamente – limitación de acceso y uso.

Me gusta | Seguir | Compartir | ...

Comprar | Enviar mensaje

Toys "R" Us España

@Toysrusesp

- Inicio
- **Publicaciones**
- Videos
- Fotos
- Información
- Charlas de matrona
- Política de Moderación
- Comunidad
- Notas
- Eventos
- Tienda
- Pinterest
- Ubicaciones

Me gusta | Comentar | Compartir

Escribe un comentario...

Presiona Intro para publicar.

Toys "R" Us España
5 de junio a las 20:00 ·

¡ATENCIÓN PAPIS Y MAMIS DE PEQUEÑOS EDISON!

¿Tú también ves cómo cada día tus pequeños usan la imaginación para desarrollar ideas super ingeniosas?

¡Tenemos el taller de robótica perfecto para que los cerebritos de la casa puedan llevar a cabo sus proyectos!

The Inventors se encargará de despertar su curiosidad y el conocimiento en ellos, pudiendo crear un.... chan chan chán... ¡¡RobotBug!!!

Y nos preguntaréis... ¿Qué es eso? Pues... Vente a nuestra tienda e inscribe a tu peque para que sepa más sobre este robot-bicho ¡Haz clic en el vídeo para saber más!

6 1 vez compartido

Busca publicaciones en esta página

Publicaciones de visitantes

Jessie Schiewe
22 de junio a las 09:42

Send this article to that brother or male friend of yours who can never seem to hold down a job...

1 Me gusta
Me gusta · Comentar

Esther Flores Berna
19 de junio a las 15:15

Hola buenas tardes donde han publicado el ganador del concurso barbie gracias

1 comentario
Me gusta · Comentar

Esther Flores Berna
18 de junio a las 08:26

Hola buenos días se sabe ganador del.concurso de las 3 barbie??

1 comentario
Me gusta · Comentar

Español · Deutsch · Català · English (US) · Português (Brasil) +

Información sobre estadísticas de la página
Privacidad · Condiciones · Publicidad · Opciones de anuncios · Cookies · Más
Facebook © 2019

Fotos de Toys "R" Us España
en **#HoyEnToysRUs**

Opciones | Compartir Enviar Me gusta

Toys "R" Us España
19 de mayo

¡Qué bien nos lo pasamos en la demostración de Elasticolor en la tienda de Burjassot! Gracias Javier Lopez Almenar por la foto 🙂

Me gusta · Comentar · Compartir

Escribe un comentario...
Pulsa Intro para publicar.

Anuncios — Crea un anuncio

Oferta Especial
mutua.es

Si tienes más de 10 años de carné, vente a la Mutua y llévate hasta 100€!

ME Ibiza
melia.com

MELIÃ.COM

Ibiza - Santa Eulalia del Río - Desde 265.49€ - Mejor precio online - Reserva Ahora!

PROTECCIÓN DE DATOS

RIESGOS

INVITACION A UN AMIGO

1. **ELEMENTOS CRITICOS:** Evitar que concurran (AGPD)

2. Envío de la invitación desde **la IP de la empresa**, no del remitente/usuario.
3. Contenido y propósito **publicitario/comercial directo o indirecto** en la invitación/comunicación.
4. **Inexistencia de consentimiento previo e inequívoco** del destinatario para recibir comunicaciones comerciales.
5. **No dar al usuario la posibilidad de oponerse al tratamiento** de sus datos por parte de la empresa con fines promocionales.
6. Articulación del sistema con el fin de que el resultado sea un **envío masivo de invitaciones**.

Invita a tus amigos

Comparte Bnext con tus amigos para poder enviar o solicitar dinero con un click. Si tus amigos se descargan al app desde tu enlace recibiréis 5€ cada uno.

Cómo invitar amigos

1

Entra en tu app de Bnext. Haz click en el último icono del menú inferior y entra en "Invitar".

2

Haz click en "Compartir" y envía tu enlace a tus amigos por Whatsapp, Twitter, etc.

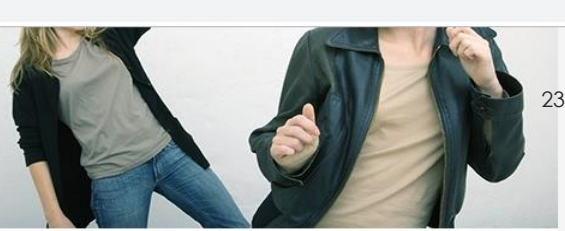
3

Haz que tus amigos se descarguen la app desde tu enlace y cuando activen su tarjeta los dos recibiréis el premio.

cada uno!

Quiero una Cuenta NÓMINA >

¡La tendrás en menos de 5 minutos!



Cuenta NÓMINA: Un amigo siempre te recomienda lo mejor.

Con el Plan Amigo **consigues 50 € al abrir tu Cuenta NÓMINA de parte de un amigo.**
Y como entre amigos las alegrías son mejores compartidas, premiamos su recomendación con **otros 50 € para él.**

¿Qué tengo que hacer?

1. Encuentra a un amigo que te invite a abrir tu Cuenta NÓMINA.
2. Consigue su NIF, así sabremos que vienes de su parte.
3. Abre tu cuenta. Durante el proceso de contratación, te pediremos el NIF de tu amigo.
4. Domicilia tu nómina, pensión o prestación por desempleo para recibir vuestros 50 €.

Quiero una Cuenta NÓMINA >

Ya tengo una Cuenta NÓMINA...
¿Cómo puedo invitar a mis amigos?

Solo tienes que facilitar a tus amigos tu NIF para que sepamos que vienen de tu parte.

¡Ya está! Cada vez que uno de tus amigos abra su Cuenta NÓMINA y domicilie su nómina, pensión o prestación por desempleo te haremos un **ingreso de 50 €.**

Puedes sumar hasta 10 amigos... ¡y conseguir 500 €!

Comparte Plan amigo con tus amigos a través de...

Compartir Tweet

Quiero invitar

¿Qué ganas tú trayendo a tus amigos a Orange? +

¿Qué tienes que hacer? +

Vengo invitado

Traer amigos tiene premio −

- Me acaban de invitar a Orange ahora, ¿qué hago?

1. Contrata Love, Fibra o ADSL con línea de Orange. Puedes hacerlo de tres maneras:

- Dándote de alta online: Love | Fibra/ADSL
- En tu tienda Orange más cercana. Localízala aquí.
- Llamando gratis al número 900 900 110.
- IMPORTANTE: Recuerda indicar que vienes por Plan amigo y facilítanos los datos del amigo que te ha invitado: Nº de fijo (contratado con Orange) y DNI.

2. Consigue 40 € de dto. en tu factura.

PROTECCIÓN DE DATOS

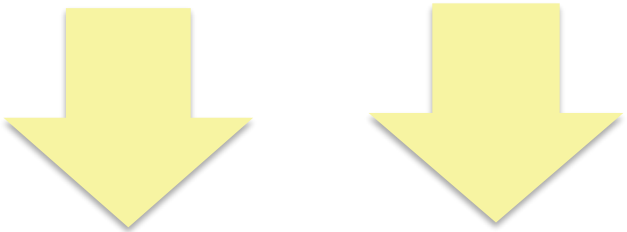
RIESGOS

SEGURIDAD DATOS

- **PRACTICA HABITUAL**: Publicación en muro. Cesiones de datos (AGPD).
- **PROBLEMAS PRACTICOS:** Deber de secreto. Perfiles públicos.
- **RECOMENDACIÓN:** Avisar previa y expresamente – limitación de acceso y uso.

CONCLUSIONES

- ✓Desarrollo de estrategia corporativa y comercial
- ✓Ausencia de normativa específica
- ✓Pautas de actuación: **PROTOCOLOS /TEXTOS – AVISOS LEGALES**



- ✓Revisión y adaptación LEGAL previa y continuada
- ✓Interpretación y adaptación de la normativa vigente
- ✓Políticas de uso: **PROTOCOLOS /TEXTOS – AVISOS LEGALES**

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

icrespo@ga-p.com