



Cómo recopilar datos de clientes cumpliendo la normativa de protección de datos



Felipe Sánchez
Raúl Villegas



www.daxia.es



info@daxia.es

Bienvenidos

- Hoy trataremos cómo recopilar y gestionar los datos personales de clientes de forma legal y segura
- **Objetivo:** que salgas con herramientas prácticas y confianza para aplicarlas ya.
- ¡Empezamos con una pregunta! ¿Qué datos recoges actualmente de tus clientes? (Nombre, email, gustos, etc....)

Correo electrónico dirección
ciudad nombre
DATOS sexo
PERSONALES
fecha de nacimiento
DNI apellido
usuario contraseña

¿Por qué esto es importante?

- Hoy en día todos manejamos datos: por WhatsApp, Instagram, web, tienda física...
- No se trata solo de cumplir la ley
- Transmites confianza
- Mejoras tu organización interna
- Evitas sanciones



NORMATIVA BÁSICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

01

RGPD (UE): regula desde 2018 cómo recoger, usar y proteger datos personales

02

LOPDGDD (España): adaptación nacional, incluye videovigilancia, desconexión digital...

03

LSSICE: regula cookies, email marketing y obligaciones en tu web

¿QUÉ DATOS SE PUEDEN RECOGER?

01

Solo los **necesarios** para tu actividad

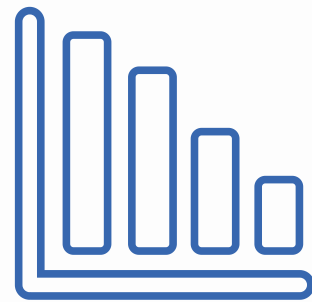
02

Necesitas una **base legal** para tratarlos

03

Especial cuidado con **datos sensibles**: salud, religión, orientación sexual

Protección de datos: buenas prácticas



DATOS COMUNES

- Contraseñas seguras
- Copias de seguridad
- Control de accesos



DATOS SENSIBLES

- Cifrado
- Doble autenticación
- Acceso restringido



BENEFICIOS

- Confianza,
- Legalidad
- Control interno

Cookies y email marketing

Aquí entra la LSSICE, la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico.

Aunque parezca que en el email marketing solo se envía información, también se recogen datos. Lo mismo ocurre con las cookies: no solo muestran publicidad (Google Analytics o Facebook Pixel), también recopilan datos del visitante.



EMAILS PUBLICITARIOS

Imprescindible tener consentimiento previo del usuario.



COOKIES

También recogen datos: hábitos, IP, navegador.

Necesitas informar y tener el consentimiento del usuario antes de activarlas.

Bases legales para tratar datos

- ▶ Consentimiento expreso
- ▶ Relación contractual
- ▶ Interés legítimo

- ▶ Obligación legal
- ▶ Intereses vitales
- ▶ Interés público



LEGITIMACIÓN

EJEMPLOS PRÁCTICOS DE BASE LEGAL

01

Te dan un email en tienda física cumplimentando una ficha → ¿¿¿ ???

02

Recibes un WhatsApp para pedir presupuesto → ¿¿¿ ???

03

Base de datos de antiguos clientes → ¿¿¿ ???

04

Realizas un sorteo en alguna de tus redes sociales → ¿¿¿ ???

05

Envías una encuesta por email tras un compra online → ¿¿¿ ???

LEGITIMACIÓN

EJEMPLOS PRÁCTICOS DE BASE LEGAL

01

Te dan un email en tienda física cumplimentando una ficha → **consentimiento**

02

Recibes un WhatsApp para pedir presupuesto → ¿¿¿ ???

03

Base de datos de antiguos clientes → ¿¿¿ ???

04

Realizas un sorteo en alguna de tus redes sociales → ¿¿¿ ???

05

Envías una encuesta por email tras un compra online → ¿¿¿ ???

LEGITIMACIÓN

EJEMPLOS PRÁCTICOS DE BASE LEGAL

01

Te dan un email en tienda física cumplimentando una ficha → **consentimiento**

02

Recibes un WhatsApp para pedir presupuesto → **contrato**

03

Base de datos de antiguos clientes → ¿¿¿ ???

04

Realizas un sorteo en alguna de tus redes sociales → ¿¿¿ ???

05

Envías una encuesta por email tras un compra online → ¿¿¿ ???

LEGITIMACIÓN

EJEMPLOS PRÁCTICOS DE BASE LEGAL

01

Te dan un email en tienda física cumplimentando una ficha → **consentimiento**

02

Recibes un WhatsApp para pedir presupuesto → **contrato**

03

Base de datos de antiguos clientes → **interés legítimo**

04

Realizas un sorteo en alguna de tus redes sociales → ¿?? ???

05

Envías una encuesta por email tras un compra online → ¿?? ???

LEGITIMACIÓN

EJEMPLOS PRÁCTICOS DE BASE LEGAL

01

Te dan un email en tienda física cumplimentando una ficha → **consentimiento**

02

Recibes un WhatsApp para pedir presupuesto → **contrato**

03

Base de datos de antiguos clientes → **interés legítimo**

04

Realizas un sorteo en alguna de tus redes sociales → **consentimiento**

05

Envías una encuesta por email tras un compra online → ¿¿¿ ???

LEGITIMACIÓN

EJEMPLOS PRÁCTICOS DE BASE LEGAL

01

Te dan un email en tienda física cumplimentando una ficha → **consentimiento**

02

Recibes un WhatsApp para pedir presupuesto → **contrato**

03

Base de datos de antiguos clientes → **interés legítimo**

04

Realizas un sorteo en alguna de tus redes sociales → **consentimiento**

05

Envías una encuesta por email tras un compra online → **interés legítimo**

¿QUÉ ES UN CONSENTIMIENTO VÁLIDO?

01

Debe ser claro, **informado, explícito y demostrable**

02

No sirve el consentimiento implícito (ej. "si sigues navegando, aceptas...")

03

No vale una casilla marcada por defecto

04

Casillas separadas para aceptar comunicaciones comerciales

Consentimiento por canal



FORMULARIO WEB

Casilla desmarcada
+ texto claro +
enlace a política



WHATSAPP/EMAIL

Guardar la
conversación como
prueba



TIENDA FISICA

Cartel visible con
política de
privacidad y hoja de
inscripción



REDES SOCIALES

Añadir cláusulas
informativas en
sorteos, formularios,
mensajes...

CONSENTIMIENTO

EJEMPLOS REALES

01

Instagram (Sorteo):

“Tus datos serán tratados para gestionar el sorteo.
Más info en política de privacidad (ENLACE).”

02

Facebook (Descarga de guía gratuita):

- ✓ **Acepto política de privacidad**
- ✓ **Deseo recibir info comercial”**

03

LinkedIn (mensaje directo):

¿Te gustaría que te enviemos información?
Solo con tu permiso

04

X/Twitter (descarga):

Usaremos tus datos solo para enviarte la
plantilla. Más info en política de privacidad
(ENLACE)

05

Sitio web (Suscríbete a nuestra newsletter):

- ✓ **Acepto política de privacidad y consiento el
tratamiento de mis datos.**

MEDIDAS DE SEGURIDAD ESENCIALES

01

Contraseñas seguras, únicas, robustas y actualizadas con frecuencia.

02

Bloqueo automático de dispositivo

03

Sistemas Operativos (windows, linux, macOS, iOS, android...) actualizados, antivirus y backups semanales.

04

Evita redes Wi-Fi públicas para acceder a datos personale (tuyos y "sobre todo" de terceros)

05

No compartir contraseñas ni archivos sin control. Solo ve datos quien lo necesita ver.

DERECHOS DE LOS CLIENTES

Plazo para responder: máximo 1 mes.

01

Acceso: “¿Qué datos tenéis sobre mí?”

02

Rectificación: “Mi apellido está mal.”

03

Supresión: “Ya no soy cliente.”

04

Oposición: “No quiero más emails.”

05

Portabilidad: “Enviadme mis datos para dárselos a otro.”

CÓMO RESPONDER LEGALMENTE

01

Respuesta clara y sin tecnicismos

02

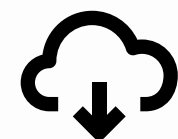
Sin coste para el cliente

03

Guarda copia de la solicitud y la respuesta

04

Usa lenguaje cercano y accesible



Responsables vs. Encargados del tratamiento



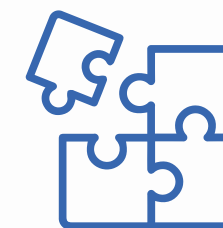
RESPONSABLE

Decide qué datos se recogen,
para qué y cómo se usan



ENCARGADO

Usa los datos siguiendo
instrucciones del responsable



EJEMPLOS

Empresario / tu => Responsable

Tu gestor / CM / empresa de
envíos => Encargados

¿Y EL PERSONAL INTERNO? ¡TAMBIÉN TRATA DATOS!

Además del responsable y del encargado externo... tu equipo también debe saber cómo actuar.

01

Solo puede acceder a lo necesario para su trabajo.

02

No puede usar los datos fuera del negocio (ni reenviar, copiar o guardar por su cuenta).

03

Debe recibir instrucciones claras sobre cómo actuar (aunque sea informalmente).

04

imprescindible tener un documento interno con normas básicas (¡y que lo firme!).



“La seguridad empieza por dentro. Un descuido humano es más habitual que un hacker.”



DELEGAR

TAMBIÉN REQUIERE CONTROL

01

Define qué puede hacer cada usuario o encargado de tratamiento con “tus” datos.

02

Política de limitación de accesos por defecto. Usa contraseñas diferentes, robustas y renuevalas con frecuencia.

03

Forma a tu equipo

¿Hay algo peor que formar a un empleado y que se vaya? ¡No formarlo y que se quede!

04

Si es externo: firma un contrato de encargado de tratamiento

Si es interno: Firmar anexo a su contrato laboral

TRUCOS LEGALES PARA AUMENTAR LA CONVERSIÓN

“¡Sí, se puede vender más
cumpliendo la ley!”



El checkbox que convierte

Un formulario con 6-8 campos, textos legales pequeños.....
¿Quién marca eso con ilusión?



He leído la política de privacidad y consiento el tratamiento de mis datos personales.



Prometemos no darte la lata. Si te cansas, un clic y fuera



Te mandaremos solo lo que te interesa. Nada de spam ni trucos.

Cumplir con la ley no es un obstáculo: es una estrategia.

Si comunica bien, si das confianza, conviertes mejor.

MICROCOPYWRITING CON PERSONALIDAD

No todo tiene que sonar a BOE

En un correo de bienvenida por ejemplo:
Hemos guardado tus datos como si fueran la receta secreta de Coca-Cola. Tranquilo: están en buenas manos.

INTERÉS LEGÍTIMO (EL TRUCO NINJA LEGAL)

Hay casos donde no necesitas checkbox.

Después de comprar, le enviamos una encuesta

La clave: explicarlo bien y que el usuario lo espere.

"Queremos saber cómo ha ido tu compra. Solo una vez. Sin spam."

**Cuando la creatividad se pasa de la raya...
y el 'yo controlo' acaba en susto (o multa).**

Voy a hacer algo distinto, original... la AEPD seguro que no se entera.

**“GANA UN BLANQUEAMIENTO
SUBIENDO TU SONRISA Y
ACEPTANDO LAS BASES.”**

Instagram

**Lo que no decían es que usaban
esas fotos para publicidad.**

Gente con su cara en vallas, sin
permiso real....

**ACEPTO RECIBIR PUBLICIDAD,
MEMES Y QUE VENDÁIS MIS DATOS
AL MEJOR POSTOR**

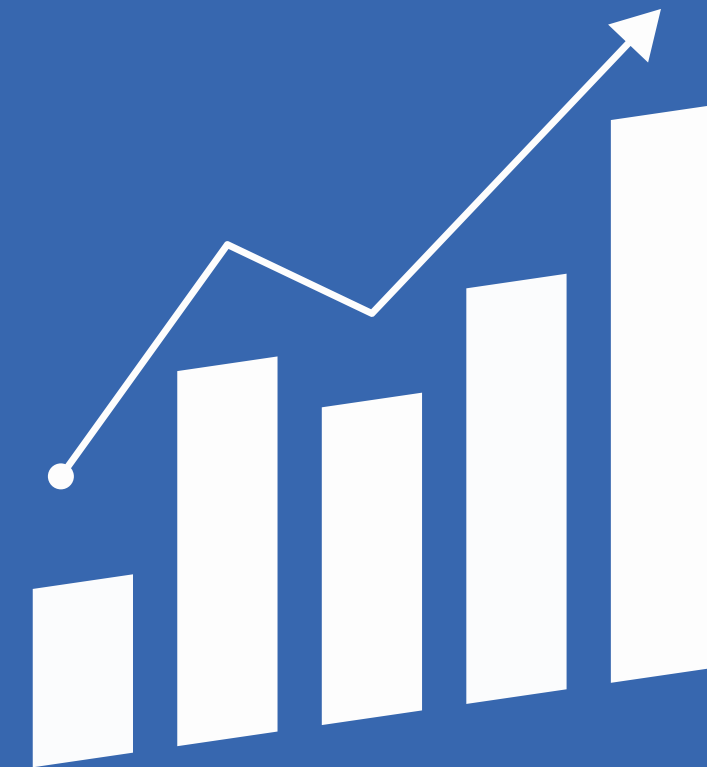
CON CHECKBOX PREMARCADO

¿Gracioso? ¿Legal?

Tienda online de camisetas con
“mucho rollo” a la que el humor no le
libra del reglamento

NO HAY QUE ELEGIR ENTRE CUMPLIR O CONVERTIR. SE PUEDE HACER LAS DOS COSAS

Las empresas que **más cuidan la protección de datos**, suelen ser las que más convierten, **porque transmiten profesionalidad y confianza**.
Y eso, en marketing, vale más que cualquier anuncio en Google.



Cumplir con el RGPD: los 9 pilares que tu negocio debe controlar



- ▶ Análisis de riesgos y medidas de seguridad
- ▶ Registro de actividades de tratamiento actualizado
- ▶ Anexos y cláusulas para empleados y colaboradores
- ▶ Contratos de encargados del tratamiento
- ▶ Cláusulas legales (emails, facturas, newsletters...)
- ▶ Consentimiento expreso para tratamiento de imágenes
- ▶ Procedimiento de Recogida de Currículums
- ▶ Aviso legal, política de privacidad y de cookies en web
- ▶ Formación práctica y continua sobre protección de datos

En DAXIA os ayudamos a implementar todos estos puntos de forma sencilla, personalizada y con garantías.



Daxia

Cámara
Soria

GRACIAS

Felipe Sánchez

CEO & Founder

Raúl Villegas

Responsable de IT

 www.daxia.es

 info@daxia.es

 976 088 705

 **Pedro Maria Ric 21**
Zaragoza - 50008

