



PROTECCIÓN DE DATOS · GRADO DEFENSA

Marco de protección *de datos.*

Lo que firma El Operador™ cuando operamos en tu negocio. Documento de consulta para asesores legales, DPOs y responsables de cumplimiento.

FIRMA

El Operador™

Madrid · Asunción

ALCANCE

Agnóstico · todos los verticales

RGPD · LOPDGDD · LSSI-CE

CONFIDENCIAL

NDA por defecto

Distribución controlada

– RESUMEN EJECUTIVO

Tu operación, *defendible ante cualquier inspección.*

Este documento describe el marco de protección de datos que aplica El Operador™ en toda operación contratada. Está pensado para que tu asesor legal, DPO o responsable de cumplimiento pueda evaluarnos en una sola lectura, sin tener que pedirnos información adicional.

El RGPD impone sanciones de hasta **20 millones de euros o el 4% de la facturación global anual**, la cifra que resulte mayor. Trabajar con un proveedor que no documenta su marco de protección es una vulnerabilidad legal directa.

Lo que cubrimos en este documento

01	Marco legal aplicable	RGPD, LOPDGDD, LSSI-CE, ePrivacy.
02	Contrato DPA y subprocesadores	Encargo de tratamiento firmado por abogado.
03	Datos sensibles · art. 9 RGPD	Categoría especial · base legal documentada.
04	Infraestructura y cifrado	Grado militar · perímetro cerrado · auditoría continua.
05	Plan de continuidad	RTO < 4h · backups verificados · recuperación documentada.
06	Derechos del titular	ARCO + portabilidad · respuesta < 30 días.
07	Seguro y responsabilidad	Póliza RC profesional activa.
08	Notificación de brechas	Procedimiento 72h · AEPD + titulares.

Cumplimos cuatro normas a la vez.

RGPD Reglamento (UE) 2016/679	Marco europeo de protección de datos personales. Aplica desde mayo 2018. Sanción máxima: 20 M€ o 4% facturación global.
LOPDGDD Ley Orgánica 3/2018	Adaptación española del RGPD. Incluye derechos digitales (intimidad, desconexión). Régimen sancionador propio.
LSSI-CE Ley 34/2002	Comunicaciones comerciales electrónicas, cookies, comercio electrónico, prestadores de servicios.
ePrivacy Directiva 2002/58/CE	Tratamiento de datos en comunicaciones electrónicas y cookies. Actualización a Reglamento pendiente.

Roles documentados

Tú actúas como **Responsable del Tratamiento**. El Operador™ actúa como **Encargado del Tratamiento**. La relación se documenta mediante contrato DPA firmado, exigible por inspección y por el titular.

El papel que firma tu asesor.

Contenido del DPA

- Objeto, naturaleza y finalidad del tratamiento.
- Tipos de datos personales y categorías de interesados.
- Obligaciones y derechos del responsable del tratamiento.
- Instrucciones documentadas del responsable.
- Deber de confidencialidad del personal autorizado.
- Medidas de seguridad técnicas y organizativas (art. 32 RGPD).
- Condiciones para incorporar subprocesadores.
- Cooperación en derechos de los interesados.
- Notificación de brechas en 72 horas.
- Asistencia en evaluaciones de impacto (EIPD).
- Devolución o supresión de datos al finalizar el servicio.
- Auditorías e inspecciones por el responsable.

Subprocesadores

Mantenemos una lista de subprocesadores actualizada y versionada. Cada subprocesador está sujeto a las mismas obligaciones contractuales que asumimos contigo. La lista se entrega bajo NDA junto con el DPA, e incluye:

- Nombre legal y país de la sociedad.
- Tipo de servicio prestado.
- Categorías de datos tratados.
- Localización física del tratamiento (UE).
- Cláusulas de garantía aplicadas.
- Procedimiento de oposición a nuevas incorporaciones.

Categoría especial, *protegida con base legal documentada.*

El artículo 9 del RGPD restringe el tratamiento de datos personales pertenecientes a categorías especiales. Cuando una operación implica este tipo de datos, El Operador™ documenta la base legal aplicable (consentimiento explícito, interés vital, finalidad sanitaria, etc.), implementa medidas técnicas reforzadas y notifica los riesgos al responsable.

Medidas reforzadas

Cifrado adicional. AES-256 en reposo + TLS 1.3 en tránsito, con rotación de claves trimestral.

Pseudonimización. Separación lógica entre identificador y dato sensible cuando es operativamente posible.

Control de acceso reforzado. Doble factor obligatorio + registro auditable de cada acceso.

Retención mínima. Plazos de conservación documentados por categoría y finalidad.

Evaluación de impacto. EIPD obligatoria antes de iniciar el tratamiento.

Cifrado grado militar.

Perímetro cerrado. Auditoría continua.

Operamos en infraestructura propia europea, sin dependencia de proveedores fuera del Espacio Económico Europeo. No detallamos vendor por razones de seguridad operativa; el detalle técnico se entrega bajo NDA junto con el DPA.

Soberanía de datos	Tratamiento exclusivo en UE. Sin transferencias internacionales por defecto.
Cifrado en reposo	AES-256 — estándar grado militar. Aplicado a bases de datos, backups y volúmenes.
Cifrado en tránsito	TLS 1.3 con renovación automática. Sin tráfico en claro entre componentes.
Perímetro cerrado	Sin puertos públicos expuestos. Acceso administrativo solo por red privada autenticada.
Aislamiento por cliente	Entorno dedicado por operación contratada. Sin co-tenencia de datos.
Auditoría continua	Logs inmutables retenidos 365 días. Revisión de seguridad trimestral.
Disponibilidad	Objetivo auditado: 99,95% anual. Histórico verificable bajo NDA.
Brechas de seguridad	Cero brechas notificables en los últimos 36 meses.

Si algo falla, *no improvisamos. Ejecutamos.*

Backups y recuperación

Política **3-2-1**: tres copias de cada dato, en dos soportes distintos, una de ellas fuera de la ubicación principal. Backups cifrados, verificados y restaurables. Pruebas de restauración trimestrales documentadas.

RTO objetivo: < 4 horas — tiempo máximo para restaurar operación.

RPO objetivo: < 24 horas — pérdida máxima de datos admisible.

Notificación de brechas

Procedimiento documentado de respuesta a incidentes. En caso de brecha de seguridad notificable, comunicación a la AEPD en menos de 72 horas (art. 33 RGPD) y a los titulares afectados cuando exista alto riesgo para sus derechos (art. 34 RGPD). El responsable del tratamiento es informado en menos de 24 horas para coordinar la respuesta.

ARCO + portabilidad. *Respuesta en menos de 30 días.*

Acceso. El titular puede saber qué datos se tratan, con qué finalidad y a quién se comunican.

Rectificación. Modificación de datos inexactos o incompletos.

Supresión. Borrado de datos cuando ya no son necesarios o se retira el consentimiento.

Oposición. Cese del tratamiento basado en interés legítimo o marketing directo.

Portabilidad. Recepción de los datos en formato estructurado, común y de lectura mecánica.

Limitación. Conservación sin tratamiento activo mientras se resuelve una reclamación.

No decisiones automatizadas. Derecho a no ser sometido a decisiones basadas únicamente en tratamiento automatizado.

Tramitación

Solicitudes recibidas a través del responsable del tratamiento se tramitan en menos de 30 días naturales (art. 12.3 RGPD). Procedimiento documentado, registro auditable, acuse de recibo automatizado y respuesta firmada.

— 07 · SEGURO Y RESPONSABILIDAD

Poliza RC profesional activa.

El Operador™ mantiene póliza de Responsabilidad Civil Profesional activa, con cobertura para reclamaciones derivadas de prestación de servicios profesionales y tratamiento de datos por cuenta del responsable. Certificado de cobertura disponible bajo NDA.

— 08 · MULTA MÁXIMA QUE EVITAS

20 millones € o el 4% de la facturación global.

No es una metáfora. Es la sanción máxima prevista en el art. 83.5 del RGPD para las infracciones más graves. Aplicable, entre otras, a la falta de medidas técnicas adecuadas, la ausencia de DPA con encargados de tratamiento, y la transferencia indebida de datos fuera de la UE.

Trabajar sin marco documentado de protección no es una decisión técnica. Es una decisión legal con multa máxima conocida. Este documento existe para que tú no la pagues.

— CONSULTA Y CONTACTO

Solicita el marco completo.

Este documento es la versión pública. El marco completo — con detalle técnico de infraestructura, lista de subprocesadores, modelo de DPA, póliza RC y auditorías recientes — se entrega bajo acuerdo de confidencialidad.

Solicitud del marco completo

Escribe a brais@eloperador.com indicando "Marco completo · DPA".
Respuesta en menos de 24 horas con NDA tipo.

Diagnóstico de tu situación actual

20 minutos. Sin compromiso. Reserva en cal.com/eloperador.

Versión y vigencia

Documento v1.0 · 2026. Revisión semestral. Próxima actualización publicada en eloperador.com.

Este documento es propiedad de El Operador™. No puede reproducirse, total o parcialmente, sin autorización escrita. El contenido es informativo y no sustituye al contrato DPA firmado, que prevalece en caso de discrepancia. Madrid · Asunción · 2026.