



POLÍTICA DE PRIVACIDAD

1. Introducción

La presente Política de Protección de Datos tiene por objeto facilitar información sobre el tratamiento de sus Datos Personales y los derechos que le asisten en virtud de la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (en adelante LOPDGDD) y del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (en adelante RGPD).

Conviene señalar que, cada cierto tiempo, podemos modificar la presente Política de Protección de Datos, bien para adaptarla a la normativa en cada momento vigente, bien en el desarrollo de esta política tendente siempre a mejorar en nuestros objetivos y amparar sus derechos. Por ello, le aconsejamos que visite esta página si desea mantenerse informado, pues publicaremos en ella todos los cambios.

2. ¿Quién es el Responsable del Tratamiento de sus datos?

El responsable del tratamiento de sus datos personales es:

- Identificación: Metropolitano de Tenerife, S.A (en adelante METROTENERIFE)
- CIF: A38620209
- Dirección postal: Carretera General La Cuesta -Taco, nº 124. 38108. La Laguna. Santa Cruz de Tenerife
- Teléfono: 922 024 800
- Correo electrónico: metrotenerife@metrotenerife.com

Asimismo, le informamos que Metrotenerife ha designado un Delegado de Protección de Datos (DPD), con quien podrá ponerse en contacto a través de la siguiente dirección de correo electrónica: <https://Metrotenerife.com/formulario-dpd>

3. ¿Con qué finalidad tratamos sus datos y bajo que legitimación?

3.1.- METROTENERIFE informa a los usuarios/clientes del servicio de transporte, clientes y potenciales clientes que el tratamiento de sus datos personales persigue las siguientes finalidades y de conformidad con las legitimaciones que se detallan:

USUARIOS / CLIENTES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE, CLIENTES Y POTENCIALES CLIENTES

DATOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos identificativos: nombre, apellidos, DNI/NIE/Pasaporte, correo electrónico, número de teléfono, dirección postal, teléfono y correo electrónico. ▪ Datos de características personales: edad, fecha de nacimiento, sexo, discapacidad (si/no), permiso de conducir. ▪ Datos profesionales: formación, titulaciones, categorías, experiencia profesional. ▪ Datos empresariales: empresa, CIF, cargo, responsables, dirección postal, teléfono, fax, correo electrónico, web, tipología, categoría, etc. ▪ Datos de preferencias: idioma. ▪ Datos de la tarjeta: la información de su tarjeta de crédito y otros datos de carácter financiero que necesitemos para procesar su pago necesarios para la prestación del servicio. ▪ Otros datos: Datos de negocio, datos de salud
--------------	---

Finalidades:

- Gestionar incidencias, consultas, peticiones, solicitudes de información, quejas, reclamaciones y sugerencias a través de diferentes medios de comunicación como, teléfono fijo o móvil, correo electrónico, SMS o WhatsApp.
- Envío de comunicaciones comerciales y/o de marketing.
- Gestionar el alta / baja del Servicio de la Tarjeta de Transporte de Tenerife "ten+" y "ten+móvil".
- Gestionar la venta de títulos y bonos de transporte.
- Gestionar la prestación del servicio.
- Enviar mensajes y/o avisos en relación al Servicio Tarjeta de Transporte de Tenerife "ten+móvil" o al de transporte (promociones, retrasos en línea, averías, información en general, etc.).
- Gestionar los objetos perdidos.
- Proporcionar, personalizar y mejorar su experiencia con nuestro servicio.
- Gestionar los expedientes sancionadores, de acuerdo al "Reglamento del Servicio de metro Ligerero en Tenerife" modificado el pasado 23 de diciembre de 2014.
- Gestionar los expedientes en materia de accidentes y determinación de responsabilidades.
- Desarrollar nuevas funcionalidades asociadas al servicio.
- Fines estadísticos, análisis de demanda, encuestas origen-destino, evaluaciones relativas a la calidad del servicio prestado y cualquier otro estudio a fin de mejorar el servicio público prestado al usuario.

- Gestión comercial, económica, fiscal y administrativa de los clientes de la organización.

Base jurídica:

- Artículo 6.1 letra a) del RGPD “**el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos**”.
- Artículo 6.1 letra b) del RGPD “**el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales**”.
- Artículo 6.1 letra c) del RGPD “**el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento**”.
- Artículo 6.1 letra f) del RGPD “**satisfacción de intereses legítimos perseguidos por METROTENERIFE**”.

3.2.- METROTENERIFE informa a los usuarios/clientes del servicio de transporte, clientes, empleados, proveedores e interesados que el tratamiento de sus datos personales persigue las siguientes finalidades y de conformidad con las legitimaciones que se detallan:

IMÁGENES DE VIDEOVIGILANCIA, PUESTO DEL CENTRO DE CONTROL Y CONTROL DE ACCESOS

DATOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Imágenes. ▪ Voz. ▪ Datos identificativos: nombre, apellidos, DNI/NIF, correo electrónico y teléfono. ▪ Otros datos: detalles del empleo.
--------------	---

Finalidades:

- Las imágenes recogidas a través de los sistemas de videovigilancia, son tratadas con la finalidad de preservar la seguridad de los bienes, personas e instalaciones de METROTENERIFE, así como prevenir la comisión de delitos y fraudes en dichas instalaciones y en los servicios de METROTENERIFE.
- Las imágenes, conversaciones telefónicas y comunicaciones telefónicas, son tratadas con la finalidad de gestionar los servicios propios de un puesto de control.
- Los datos son recogidos para las gestiones necesarias del control de acceso a las dependencias e instalaciones de la Organización, así como, para la prevención de ilícitos.

Base jurídica:

- Artículo 6.1 letra c) del RGPD “**cumplimiento de una obligación legal aplicable a METROTENERIFE**”.
- Artículo 6.1 letra e) del RGPD “**El tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos a METROTENERIFE**”.
- Artículo 6.1 letra f) del RGPD “**satisfacción de intereses legítimos perseguidos por METROTENERIFE**”.

3.3.- METROTENERIFE informa a los empleados, alumnos en práctica, candidatos y miembros del Consejo de Administración que el tratamiento de sus datos personales persigue las siguientes finalidades y de conformidad con las legitimaciones que se detallan:

EMPLEADOS, ALUMNOS EN PRÁCTICA, CANDIDATOS Y MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
DATOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos identificativos: nombre y apellidos, DNI/NIF, domicilio, N°SS/Mutualidad, firma/firma electrónica, imagen, teléfono y correo electrónico. ▪ Económicos, financieros y de seguros: cuenta bancaria y nómina. ▪ Otros datos: detalles del empleo, académicos y profesionales, características personales, datos de salud, relativos a la afiliación sindical y minusvalía.
<p>Finalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los datos de los empleados son tratados con la finalidad de la gestión integral de los RRHH de la Organización, la gestión de personal, formación, cumplimiento de obligaciones legales en materia laboral, prevención de riesgos laborales, control de accesos en áreas restringidas (CPD), gestión de reclamaciones, quejas o sugerencias, y gestión y administración de usuarios de los sistemas de información internos. ▪ Los datos de los alumnos en prácticas son tratados con la finalidad de gestionar las prácticas de los alumnos que realizan prácticas en la Organización. ▪ Los datos de los candidatos son tratados con la finalidad de gestionar los procesos de selección de la Organización. ▪ Los datos de los miembros del Consejo de Administración son tratados para realizar las actividades pertinentes con los miembros del Consejo de Administración, gestión administrativa y organizativa de los órganos de gobierno interno y cumplimiento de obligaciones en materia de Transparencia y Buen Gobierno. <p>Base jurídica:</p>	

- Artículo 6.1 letra a) del RGPD “**el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos**”.
- Artículo 6.1 letra b) del RGPD “**el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales**”.
- Artículo 6.1 letra c) del RGPD “**el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento**”.
- Artículo 6.1 letra e) del RGPD “**el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento**”.
- Artículo 6.1 letra f) del RGPD “**satisfacción de intereses legítimos perseguidos por METROTENERIFE**”.

3.4.- METROTENERIFE informa a los solicitantes, interesados y contactos que el tratamiento de sus datos personales persigue las siguientes finalidades y de conformidad con las legitimaciones que se detallan:

ACTIVIDADES Y CONTACTOS	
DATOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos identificativos: nombre y apellidos, imagen, teléfono y correo electrónico. ▪ Otros datos: detalles del empleo
<p>Finalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los datos de actividades son tratados con la finalidad de realizar las gestiones pertinentes a actividades extras como visitas, exposiciones, gestión de invitaciones, comunicación y difusión de actividades. ▪ Los datos de contactos son tratados con la finalidad de una relación de personas, instituciones, organismos públicos, personalidades, etc., a disposición del personal de la Organización, siendo su uso principal mente para el contacto. <p>Base jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Artículo 6.1 letra a) del RGPD “el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos”. ▪ Artículo 6.1 letra e) del RGPD “el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento”. ▪ Artículo 6.1 letra f) del RGPD “satisfacción de intereses legítimos perseguidos por METROTENERIFE”. 	



3.5.- METROTENERIFE informa a los proveedores que el tratamiento de sus datos personales persigue las siguientes finalidades y de conformidad con las legitimaciones que se detallan:

PROVEEDORES	
DATOS	<ul style="list-style-type: none">▪ Datos identificativos: nombre y apellidos, DNI/NIF, teléfono firma/firma electrónica, y correo electrónico, de los representantes de las entidades, interlocutores, personal externo contratado y personas de contacto.▪ Otros datos: detalles del empleo, económicos, financieros y de seguros, transacciones de bienes y servicios.
Finalidades: <ul style="list-style-type: none">▪ Los datos son tratados con la finalidad de realizar las gestiones necesarias con los proveedores, gestión económica, fiscal y administrativa.▪ Los datos son tratados con la finalidad de realizar las gestiones necesarias de control de accesos a las dependencias e instalaciones de la organización y prevención de ilícitos (acceso al CPD).▪ Los datos son tratados con la finalidad de gestión y tramitación de pliegos y expedientes de contratación, así como la formalización, desarrollo y ejecución de los contratos.	
Base jurídica: <ul style="list-style-type: none">▪ Artículo 6.1 letra b) del RGPD “el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales”.▪ Artículo 6.1 letra c) del RGPD “el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento”.▪ Artículo 6.1 letra e) del RGPD “el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento”.	

3.6.- METROTENERIFE informa a los interesados que el tratamiento de sus datos personales persigue las siguientes finalidades y de conformidad con las legitimaciones que se detallan:

EXPROPIACIONES	
DATOS	<ul style="list-style-type: none">▪ Datos identificativos: nombre y apellidos, teléfono, correo electrónico.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Otros datos: detalles del empleo, localización, económicos y financieros
<p>Finalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los datos son tratados con la finalidad de gestionar la relación de personas, organismos públicos, a los que les pueden afectar una expropiación. <p>Base jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Artículo 6.1 letra c) del RGPD “el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento”. ▪ Artículo 6.1 letra e) del RGPD “el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento”. ▪ Artículo 6.1 letra f) del RGPD “satisfacción de intereses legítimos perseguidos por METROTENERIFE”. 	

3.7.- METROTENERIFE informa a los interesados que el tratamiento de sus datos personales persigue las siguientes finalidades y de conformidad con las legitimaciones que se detallan:

ATENCIÓN EJERCICIO DE DERECHOS, GESTIÓN BRECHAS DE SEGURIDAD Y ATENCIÓN SOLICITUDES INFORMACIÓN PÚBLICA	
<p>DATOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos Identificativos: nombre y apellidos, DNI/NIF, dirección postal, correo electrónico, teléfono, imagen, firma
<p>Finalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los datos son tratados con la finalidad de recepción, gestión y atención de las solicitudes de los interesados en el ejercicio de sus derechos de protección de datos. ▪ Los datos son tratados con la finalidad de registro, gestión y evaluación de incidentes y brechas de seguridad, así como su respuesta y notificación a la autoridad de control y a los interesados. ▪ Los datos son tratados con la finalidad de gestión y atención de las solicitudes de acceso a la información pública realizadas por los interesados, así como la tramitación de las actuaciones derivadas de la misma <p>Base jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Artículo 6.1 letra c) del RGPD “el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento”. 	

- Artículo 6.1 letra e) del RGPD “**el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento**”.

4. Uso de cookies en portales web de METROTENERIFE

METROTENERIFE hace uso de la tecnología cookies para la optimización de los servicios prestados al interesado. Puede acceder a más información sobre el uso de cookies en METROTENERIFE a través de los enlaces específicos existentes en el portal web de METROTENERIFE y en los distintos portales web responsabilidad de METROTENERIFE.

5. ¿Qué Datos Personales recaba METROTENERIFE y cómo los utiliza?

La información personal que recopila METROTENERIFE sobre los interesados y cómo lo hace, puede variar dependiendo del trámite y/o petición solicitada. En cualquier caso, los datos personales que recoge METROTENERIFE son **los exclusivamente necesarios para poder gestionar el trámite y/o petición solicitada y son pertinentes para su finalidad**. El hecho de no facilitarlos impedirá llevar a cabo los trámites y/o peticiones solicitados por el interesado.

Bajo ningún concepto METROTENERIFE utilizará los Datos Personales de los interesados para propósitos no legítimos o distintos a la finalidad que originó su recogida o compatibles con la misma.

Por otra parte, informamos que METROTENERIFE **no recoge Datos Personales de los interesados con objeto de adoptar ningún tipo de decisión automatizada, ni para la elaboración de perfiles, estudios de mercado, etc.**

Para aportar datos personales a METROTENERIFE, el interesado debe ser mayor de 14 años de edad, y no se permite la aportación de Datos Personales de terceras personas sin el previo consentimiento inequívoco y expreso de éstas. En este sentido, la persona que incumpla tales obligaciones será responsable de los daños y/o perjuicios que pudieran ocasionarse por tal incumplimiento.

6. ¿Durante cuánto tiempo guarda METROTENERIFE sus Datos Personales?

Los Datos Personales proporcionados por los interesados se conservan durante el **tiempo estrictamente necesario para cumplir con la finalidad** para la que han sido recabados y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de la finalidad del tratamiento.

Una vez finalizada la actividad de tratamiento, serán conservados de acuerdo con los plazos legalmente previstos. Una vez finalizados dichos plazos, METROTENERIFE procederá a la supresión de los Datos Personales, y siempre y cuando no pueda exigirse algún tipo de responsabilidad derivada de una relación u obligación jurídica o de la ejecución de un contrato, o de la aplicación de medidas precontractuales solicitadas por el interesado.

7. ¿Comparte METROTENERIFE los Datos Personales que trata?

METROTENERIFE **no facilita a terceras partes los Datos Personales del interesado, salvo en aquellos supuestos en los que incurre una obligación legal de hacerlo**, como podría ser el supuesto de comunicación con Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, juzgados y tribunales y/u otros organismos y administraciones o entidades públicas con competencia.

Cualquier comunicación de Datos Personales no prevista en la normativa requerirá del consentimiento del interesado.

No obstante, le informamos que, con motivo de la aplicación de las medidas gubernamentales en relación con la gratuidad del abono mensual, sus datos personales y relativos al identificador del abono, número de DNI, tiempo de duración, trayecto o zona cubiertas y fecha de expedición, serán puestos a disposición de Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, con la finalidad de comprobar el cumplimiento de los objetivos perseguidos con la concesión de esta financiación y la justificación de su aplicación. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como, a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan y de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos personales, dirigiéndose al Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, Paseo de la Castellana, 67, 28.071 – Madrid, o a través del correo electrónico se.amtim@ttgrid.

8. ¿Realiza METROTENERIFE Transferencias Internacionales de Datos Personales?

METROTENERIFE **no transmite Datos Personales fuera del Espacio Económico Europeo**.

En algún supuesto se podría contemplar una Transferencia Internacional de Datos Personales que, en todo caso, estaría amparada en las Decisiones de la Comisión Europea o la adopción, mediante garantías adecuadas, de las medidas de seguridad oportunas, y siempre estaría limitado a la prestación de servicios que realizarían nuestros Proveedores en nombre de METROTENERIFE.

9. ¿Aplica METROTENERIFE medidas de seguridad a los Datos Personales que trata?

Las medidas de seguridad que METROTENERIFE mantiene implantadas para garantizar la seguridad de los Datos Personales se corresponden con las previstas en el **Anexo II (Medidas de seguridad) del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo**, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Adicionalmente a estas medidas, METROTENERIFE ha adoptado los niveles de protección necesarios en función de la técnica, los costes de aplicación, y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines de cada tratamiento que realiza, así como riesgos para los derechos y libertades de las personas físicas.

10. ¿Cómo puedo ejercer mis derechos?



Cualquier Interesado tiene derecho a obtener de forma gratuita información sobre los tratamientos que de sus Datos Personales se llevan a cabo desde METROTENERIFE, así como a retirar el consentimiento prestado para el tratamiento de sus datos personales, siempre y cuando dicho tratamiento no esté basado en otro tipo de legitimación.

El interesado puede ejercer sus derechos de **acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento**, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, ante METROTENERIFE a través de la dirección postal indicada anteriormente, o a través de la dirección de email: <https://Metrotenerife.com/formulario-rgpd/>.

METROTENERIFE responderá al ejercicio de derechos de cada interesado en el **plazo máximo de un mes**. Este plazo podría prorrogarse durante otros dos meses adicionales, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes, si bien METROTENERIFE informará al interesado de la citada prórroga en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, indicando los motivos de la dilación.

Asimismo, el interesado podrá remitir cualquier reclamación que considere oportuna a la Autoridad de Control (La Agencia Española de Protección de Datos), cuando no haya obtenido satisfacción en lo que se refiere al ejercicio de sus Derechos, tanto en tiempo, como en forma. Para más información: www.aepd.es.

Fecha última actualización: 27/02/2025