

Registro de Actividades de Tratamiento

ORGANISMO PROVINCIAL DE ASISTENCIA ECONÓMICA Y FISCAL (P9100004B)

24.- Servicios de atención telefónica o mediante correo electrónico, cita previa y gestión de cola.

Descripción de la actividad.	Acceso a datos básicos de los contribuyentes para la prestación de servicios de atención telefónica, cita previa y gestión de esperas en oficina, directamente o mediante encargado del tratamiento, incluso de forma automatizada. Gestión del sistema de Cita Previa y gestión de espera en oficina para la atención de los contribuyentes e información relativa a dichas citas en oficina para mejora de las mismas. Gestión del servicio de atención telefónica, que incluye la recogida de información sobre el objeto de las consultas y la grabación de conversaciones telefónicas para posibles verificaciones, optimización, garantía, evaluación de la calidad y mejora del servicio, que incluye la prestación de información genérica, atención de dudas, servicios de asistencia tributaria, e incidencias, consultas, errores o problemas informáticos. Incluye la generación, gestión, envío y seguimiento de las notificaciones, comunicaciones o avisos derivados de la actividad.
Fines del tratamiento.	Aplicación efectiva del sistema tributario local y autonómico, así como el régimen sancionador en materia de tráfico y seguridad vial.
Legitimación del tratamiento.	Artículo 6.1.e) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos). Artículos 34.1.a) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
Categorías de interesados	• Contribuyentes y sujetos obligados. • Representantes.
Categorías de datos personales.	• DNI, NIF, NIE o equivalente y datos asociados al documento. • Nombre y apellidos. • Dirección. • Teléfono fijo o móvil, fax, y/o correo electrónico. • Tipo de servicio, centro, fecha y hora de la cita solicitada. • Datos de atención en oficinas: tiempos de espera y atención de los contribuyentes, funcionarios que los atienden. • Objeto de la consulta, incluyendo, en su caso, datos tributarios, económicos, financieros y de seguros.
Tratamientos.	• Recogida • Registro • Almacenamiento • Estructuración • Modificación • Actualización • Copia

Categorías de destinatarios de comunicaciones, incluidos terceros países u organizaciones internacionales.

- Análisis
- Consulta
- Extracción
- Difusión
- Interconexión
- Limitación
- Supresión
- Destrucción
- Otros

No se prevén. En cualquier caso:

- Entidades locales con convenio.
- Órganos y entidades de la Comunidad autónoma de Andalucía.
- Órganos de la Administración del Estado, en particular A.E.A.T., Tribunales Económico administrativos, D. Gral. del Catastro, D. Gral. de Tráfico y T.G.S.S.
- En general, cualquier órgano de la Administración pública o sector público, en el marco de las actuaciones de colaboración e información.
- Cuerpos y fuerzas de seguridad.
- Juzgados y tribunales.
- Otras instituciones, como puedan ser los órganos legislativos, Cámaras de cuentas, Defensores del Pueblo y semejantes.

Transferencias internacionales. Documentación de garantías adecuadas en caso del 49.1.

No se prevén.

Cuando sea posible, plazos previstos para la supresión de las diferentes categorías de datos.

Con carácter general, los datos recabados no se borrarán y permanecerán en las bases de datos del O.P.A.E.F. para poder atender posibles requerimientos legales o reclamaciones que pudieran plantearse, así como para atender a las obligaciones de conservación de datos a efectos históricos, estadísticos y científicos.

Todo ello sin perjuicio de lo que pudiera resultar de eventuales acuerdos mediante los que se deje de actuar como encargado del tratamiento de datos por cuenta de las entidades públicas titulares de los mismos. En base a las actuaciones realizadas por el O.P.A.E.F. para el ejercicio de sus funciones delegadas o encomendadas por otras administraciones o entidades de naturaleza pública, los datos de las actividades podrán ser tratados para el análisis y minería de datos.

Descripción de las medidas técnicas y organizativas de seguridad.

Las medidas de seguridad implantadas corresponden a las aplicadas de acuerdo al Anexo II (Medidas de seguridad) del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica y que se encuentran descritas en los documentos que conforman la Política de Seguridad de la Información del O.P.A.E.F. y la Diputación de Sevilla.

Otra información. Elaboración de perfiles.

En base a las actuaciones realizadas por el O.P.A.E.F. para el ejercicio de sus funciones delegadas o encomendadas por otras administraciones o entidades de naturaleza pública, los datos de las actividades podrán ser tratados para el análisis y minería de datos.