

Registro de Actividades de Tratamiento OPAEF

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

Actividad	23.- Servicios de atención telefónica o mediante correo electrónico, cita previa y gestión de cola.
Entidad	OPAEF
¿La entidad actúa como responsable o como encargada del tratamiento?	Responsable
Delegado/a de protección de datos	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección: • Teléfono: • Correo electrónico:
Área funcional	
Finalidad del tratamiento	Aplicación efectiva del sistema tributario local, así como el régimen sancionador en materia de tráfico y seguridad vial.
Legitimación del tratamiento	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Incluye la generación, gestión, envío y seguimiento de las notificaciones, comunicaciones o avisos derivados de la actividad.</p>
Origen del tratamiento	<p>Artículo 6.1.e) RGPD 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) "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". Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y normativa de desarrollo. Texto Refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales, aprobada mediante Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.</p>
Categorías de personas físicas afectadas por el tratamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Obligados tributarios en los términos de la LGT. • Representantes.

<p>Datos personales requeridos para el tratamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Cesiones previstas</p>	<p>Juzgados, Tribunales, Fiscalías, Juntas y Autoridades de cualquier grado y jurisdicción, incluso el Tribunal de Cuentas así como otros órganos fiscalizadores de igual naturaleza y cuantos más comunes o especiales existan o se creen. Instituto Nacional de Estadística. AEAT. INSS. Registros de la Propiedad, Mercantiles, Civiles y Notarías. Entidades que presten el servicio de caja y colaboradoras en la gestión recaudatoria. Otros órganos de la Administración Local. En general, cualquier órgano de la Administración pública o sector público, en el marco de las actuaciones de colaboración e información.</p>
<p>Transferencias internacionales</p>	<p>No se prevén.</p>
<p>Plazos previstos para la supresión de datos personales requeridos para el tratamiento y destino posterior de estos</p>	<p>Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos. Será de aplicación lo dispuesto en la normativa de archivos y documentación. En cualquier caso, los datos podrán ser conservados, en su caso, con fines de archivo de interés público, fines de investigación científica e histórica o fines estadísticos.</p>
<p>Medidas de seguridad técnicas y organizativas</p>	<p>La Diputación de Sevilla, con el objetivo de proteger los datos personales que se tratan, adopta las medidas de seguridad de índole técnica y organizativa necesarias para evitar la alteración, pérdida, mal uso, tratamiento y acceso no autorizado o robo de los mismos habida cuenta del estado de la tecnología. También se aplicarán las medidas de seguridad implantadas 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 conforme la Política de Seguridad de la Información que tiene establecida nuestra organización.</p>
<p>Ejercicio de derechos</p>	<p>El ciudadano puede ejercer los derechos previstos en el Reglamento Europeo de Protección de Datos de Carácter Personal y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales en los siguientes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Delegada de Protección de Datos de la Diputación de Sevilla. Avda. Menéndez Pelayo, 32, Sevilla, 41071, Teléfono 954552464. • Sede electrónica de la Diputación de Sevilla. • Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía.