

I. COMUNIDAD DE MADRID

C) Otras Disposiciones

Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte y Portavocía del Gobierno

- 5** *ORDEN 141/2010, de 4 de febrero, por la que se crea el fichero informatizado de datos de carácter personal del Canal de Isabel II, denominado "Grabación de llamadas".*

La Ley 8/2001, de 13 de julio, de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid, en su artículo 4, establece que la creación, modificación o supresión de ficheros de datos de carácter personal se realizará mediante disposición de carácter general que será publicada en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID y que en el ámbito de la Administración de la Comunidad de Madrid la aprobación de aquella disposición se hará mediante Orden del Consejero respectivo. En el mismo artículo se establecen los aspectos que se deben indicar en las disposiciones de creación de ficheros de datos de carácter personal, desarrollados por el Decreto 99/2002, de 13 de junio, de regulación del procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general de creación, modificación y supresión de ficheros que contienen datos de carácter personal, así como su inscripción en el Registro de Ficheros de Datos Personales.

Mediante la publicación del Decreto 42/2009, de 30 de abril, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, el Canal de Isabel II queda adscrito a la Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte y Portavocía del Gobierno.

Por la presente Orden se crea el fichero informatizado de datos de carácter personal, del Canal de Isabel II, denominado "Grabación de llamadas", relativo a la gestión, archivo y consulta de la grabación de las llamadas recibidas, efectuadas por clientes, usuarios, interesados, solicitantes y, en general, cualquier persona que realice llamadas telefónicas a las áreas de atención al cliente del Canal de Isabel II, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio y reforzar la seguridad jurídica de las personas físicas que efectúen las mismas.

La creación de este fichero cumple las disposiciones tanto de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, como de la Ley 8/2001, de 13 de julio, de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid, y el Decreto 99/2002, de 13 de junio, por el que se regula el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general de creación, modificación y supresión de ficheros que contienen datos de carácter personal.

La presente Orden ha sido informada favorablemente por la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid.

Por cuanto antecede y de conformidad con lo expuesto en el artículo 4 de la Ley 8/2001, de 13 de julio,

DISPONGO

Artículo único

Creación de fichero

1. Crear el fichero automatizado de datos de carácter personal denominado "Grabación de llamadas" que se describe en el Anexo de la presente Orden, en los términos y condiciones fijados en la Ley 8/2001, de 13 de julio, de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid.

2. En relación con las medidas de seguridad para la protección de los datos de carácter personal contenidos en el fichero que se crea, se dará cumplimiento a lo previsto en el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA

Entrada en vigor

La presente Orden entrará en vigor el día de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Dado en Madrid, a 4 de febrero de 2010.

El Vicepresidente, Consejero de Cultura y Deporte
y Portavoz del Gobierno,
IGNACIO GONZÁLEZ GONZÁLEZ

ANEXO

CREACIÓN DE FICHEROS

Fichero: GRABACIÓN DE LLAMADAS.

1. Órgano, ente o autoridad administrativa responsable del fichero: Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte y Portavocía de Gobierno, Canal de Isabel II.

2. Órgano, servicio o unidad ante el que se deberán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición: Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte y Portavocía de Gobierno, Canal de Isabel II, Subdirección de Asesoría Jurídica.

3. Nombre y descripción del fichero: GRABACIÓN DE LLAMADAS.

4. Carácter informatizado o manual estructurado del fichero: Informatizado.

5. Medidas de seguridad: Básico.

6. Tipos de datos de carácter personal que se incluirán en el fichero:

— Datos de carácter identificativo: DNI/NIF, nombre y apellidos, dirección, teléfono, voz, otros datos de carácter identificativo: E-mail, fax.

— Otros tipos de datos: Datos económicos, financieros y de seguros, datos de transacciones de bienes y servicios, agente, día, hora, número, teléfono llamante y llamado, horario preferente de contacto.

7. Descripción detallada de la finalidad del fichero y los usos previstos del mismo: REGISTRO Y GRABACIÓN DE LLAMADAS DE CLIENTES Y CIUDADANOS RELATIVOS A LA GESTIÓN COMERCIAL, SUMINISTRO, INCIDENCIAS Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.

8. Personal o colectivos sobre los que se pretende obtener datos o que resultan obligados a suministrarlos: CIUDADANOS Y RESIDENTES. PERSONAS DE CONTACTO. SOLICITANTES. OTROS COLECTIVOS: INTERESADOS.

9. Procedencia o procedimiento de recogida de los datos:

— El propio interesado o su representante legal, otras personas físicas.

10. Órganos y entidades destinatarios de las cesiones previstas, indicando las transferencias internacionales:

— No se prevén cesiones.

(03/5.344/10)