

**GRABACIÓN DE LAS CONVERSACIONES TELEFÓNICAS CON EL DEPARTAMENTO DE ACCIÓN SOCIAL**
**INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

EPÍGRAFE	INFORMACIÓN BÁSICA	INFORMACIÓN DETALLADA
<b>Responsable</b>	Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Dirección General de Administración y Promoción Social	<p>Dirección General de Promoción de la Autonomía Personal y Dirección General de Administración y Promoción Social del Departamento de Acción Social, Ugaskobidea 3 bis 48014 Bilbao</p> <p>Persona Delegada de Protección de Datos: Sección de Asesoramiento Jurídico, Seguridad de la Información y Protección de Datos - Gran Vía, 25- 48009 Bilbao.</p>
<b>Finalidad</b>	<p>Grabación de las conversaciones telefónicas con el Departamento de Acción Social para mejorar la calidad de la atención y de la información ofrecida y, en su caso, derivar la consulta a la unidad administrativa responsable del servicio.</p> <p>Los datos facilitados podrán ser incorporados a los expedientes específicos afectados, integrándose en el tratamiento correspondiente.</p> <p>Asimismo, podrán utilizarse con fines de investigación para mejorar de la calidad de la atención.</p>	<p>Grabación de las conversaciones telefónicas con el Departamento de Acción Social en materia de servicios sociales con el objeto de mejorar la calidad de la atención y de la información ofrecida y, en su caso, derivar correctamente la consulta a la unidad administrativa responsable del servicio.</p> <p>Los datos facilitados podrán ser incorporados a los expedientes específicos afectados, integrándose en el tratamiento correspondiente.</p> <p>Ulteriormente se podrán utilizar sus datos fines de investigación a través de técnicas estadísticas y de analítica de datos para mejorar de la calidad de la atención.</p>
<b>Legitimación</b>		<p>La base de licitud del tratamiento es el ejercicio de las competencias de los poderes públicos (art. 6.1.e RPPD) previstas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ley Orgánica 3/1979, de 18 de diciembre, de Estatuto de Autonomía para el País Vasco.</li> <li>Ley 27/1983, de 25 de noviembre, de Relaciones entre las Instituciones Comunes de la Comunidad Autónoma y los Órganos Forales de sus Territorios Históricos.</li> <li>Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.</li> <li>Cualquier otra normativa vigente aplicable.</li> </ul>
<b>Conservación de los datos</b>		Las grabaciones serán conservadas durante 1 año, salvo que sean incorporadas a sus expedientes. En tal caso el plazo de conservación aplicable será el del tratamiento por el que esté regulado.
<b>Destino</b>		No están previstas cesiones de datos personales ni transferencias a terceros países u organizaciones internacionales.
<b>Derechos</b>	<p>Acceso, rectificación, supresión de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento, y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas mediante escrito dirigido a la Sección de Asesoramiento Jurídico, Seguridad de la Información y Protección de Datos.</p>	<p>Puede ejercer ante el responsable de tratamiento sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación del tratamiento y no ser objeto de decisiones individuales automatizadas mediante escrito dirigido a la Sección de Asesoramiento Jurídico, Seguridad de la Información y Protección de Datos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La Sede electrónica de la DFB: <a href="https://www.ebizkaia.eus">https://www.ebizkaia.eus</a> (procedimiento: ejercicio derechos datos personales)</li> <li>Laguntza – Oficina de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia en C/ Diputación 7, planta baja, 48009 Bilbao.</li> <li>El resto de los registros departamentales y las oficinas comarcales de la Diputación Foral de Bizkaia. (Puede consultar las direcciones en <a href="http://web.bizkaia.eus/es/puntos-de-registro">http://web.bizkaia.eus/es/puntos-de-registro</a>).</li> <li>Lugares previstos en la Ley 39/2015.</li> </ul> <p>El ejercicio de alguno de estos derechos puede verse limitado cuando sea incompatible con el ejercicio de los poderes públicos o con el cumplimiento de obligaciones legales de acuerdo con la legislación aplicable.</p>



EPÍGRAFE	INFORMACIÓN BÁSICA	INFORMACIÓN DETALLADA
		Puede asimismo reclamar ante la autoridad de control ( <a href="http://www.avpd.euskadi.eus">http://www.avpd.euskadi.eus</a> ) cuando considere que se han vulnerado sus derechos en materia de protección de datos.
Personas interesadas		Personas usuarias del servicio telefónico del Departamento de Acción Social, concretamente: <ul style="list-style-type: none"><li>• Personas usuarias de los servicios sociales, sus representantes legales, las personas de la unidad de convivencia y del entorno de cuidados, personas cuidadoras principales y asistentes personales.</li><li>• Responsables de entidades, centros y servicios sociales, así como profesionales del ámbito sociosanitario.</li><li>• Cualquier persona que pudiera estar interesada en contactar u obtener alguna información sobre los servicios gestionados por el departamento.</li></ul>
Categoría de datos		Datos identificativos, en particular la voz, de residencia y de contacto. Cualquier categoría de datos, tanto suyos como del resto de personas interesadas, que pueda aportar las personas usuarias del servicio de atención telefónica del Departamento de Acción Social.
Procedencia		La persona interesada o su representante.
Información detallada	<a href="https://web.bizkaia.eus/es/proteccion-de-datos">https://web.bizkaia.eus/es/proteccion-de-datos</a>	

Se aprueban las cláusulas de este nuevo tratamiento de datos personales.

Sin./Fdo.: MAITE DE ITURRATE IBARRA - 2022-04-22  
ADMINISTRAZIOARAKO ETA GIZARTE SUSTAPENERAKO ZUZEND.NAGUSIA-REN ZUZENDARI NAGUSIA  
DIRECTOR/A GENERAL DE DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL

Sin./Fdo.: ASIER ALUSTIZA KAPANAGA - 2022-04-22  
AUTONOMIA PERTSONALA SUSTATZEKO ZUZENDARITZA NAGUSIA-REN ZUZENDARI NAGUSIA  
DIRECTOR/A GENERAL DE DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL