

### III. OTRAS DISPOSICIONES

#### MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

**13462** Orden ESS/2442/2014, de 17 de diciembre, por la que se crea fichero de datos de carácter personal del Instituto Nacional de la Seguridad Social.

El artículo 20.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, dispone que la creación, modificación o supresión de los ficheros de las Administraciones Públicas sólo podrán hacerse por medio de disposición general publicada en el «Boletín Oficial del Estado» o en el Diario oficial correspondiente. El artículo 52.1 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal establece que la creación, modificación o supresión de los ficheros de titularidad pública sólo podrá hacerse por medio de disposición general o acuerdo publicados en «Boletín Oficial del Estado» o en el Diario oficial correspondiente.

A fin de dar cumplimiento al mandato de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y a su Reglamento de desarrollo aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, anteriormente citados, y asegurar a los ciudadanos el ejercicio de sus legítimos derechos, en la tramitación de esta orden ha emitido informe la Agencia Española de Protección de Datos y previa petición de los informes preceptivo, se hace necesaria la creación del fichero de datos personales denominado «CATT. GRABACIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS INSS», gestionado por la Secretaría General del Instituto Nacional de la Seguridad Social.

En su virtud, dispongo:

Artículo único. *Creación de un fichero de datos de carácter personal.*

Se crea en el Ministerio de Empleo y Seguridad Social el fichero de datos de carácter personal denominado «CATT. GRABACIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS INSS», que se describe y regula en el Anexo a esta Orden.

Disposición final única. *Entrada en vigor.*

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 17 de diciembre de 2014.–La Ministra de Empleo y Seguridad Social, Fátima Báñez García.

#### ANEXO

##### Fichero que se crea

1.–CATT. GRABACIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS INSS.

– Identificación del fichero:

– Denominación del fichero:

CATT. GRABACIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS INSS.

- Finalidad y usos previstos:

Grabación de llamadas telefónicas con la finalidad de mejorar y evaluar la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos desde el Centro de Atención Telefónica y Telemática del Instituto Nacional de la Seguridad Social. Su uso es de carácter interno.

- Otras finalidades: Atención al ciudadano, Gestión de estadísticas internas.
- Procedimiento administrativo.

- Origen de los datos.

- Colectivos o categorías de interesados:

Ciudadanos en general.  
Empleados.  
Ciudadanos y residentes.  
Beneficiarios.

- Procedencia de los datos:

El propio interesado o su representante legal

- Procedimiento de recogida de los datos:

El procedimiento de recogida de los datos es a través de canal telefónico, grabándose las llamadas de los ciudadanos de forma aleatoria con el fin de evaluar la calidad del contenido del servicio telefónico ofrecido por los informadores del CATT (Centro de Atención Telefónica y Telemática).

- Estructura básica del fichero:

- Datos de carácter identificativo:

- Dirección.
- N.ºSS/Mutualidad.
- Teléfono.
- Nombre y apellidos.
- NIF/DNI.
- Imagen/voz.

- Sistema de tratamiento: Automatizado.
- Comunicaciones de datos previstas: No se prevén.
- Transferencias internacionales: No se prevén.

- Responsable del fichero:

- Secretaría General del Instituto Nacional de la Seguridad Social.
- Servicio o unidades ante los que pueden ejercitarse los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- Secretaría General del Instituto Nacional de la Seguridad Social, Padre Damián 4-6, 28036 Madrid (Madrid).

- Nivel de seguridad:

- Nivel Básico.