

Diseño de Política de Minimización de Datos (Call Center)

Introducción

El Principio de Minimización de Datos (Art. 5.1.c RGPD) establece que los datos personales tratados deben ser "adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados."

En este ejercicio, usted diseñará una política de minimización de datos y retención para un **Servicio de Atención al Cliente (Call Center)** que proporciona soporte técnico para una empresa de software. El objetivo es que los agentes recopilen solo la información esencial para resolver la incidencia, sin caer en la tentación de solicitar o almacenar datos excesivos.

Instrucciones y Tareas para el Alumno

Debe responder a las siguientes tres tareas para diseñar un protocolo de cumplimiento basado en la minimización de datos:

Tarea 1: Datos Necesarios (Pertinencia y Adecuación)

Cree una lista de **5 datos específicos** que un agente del *Call Center* necesita absolutamente registrar o solicitar al cliente para **resolver una incidencia técnica** de manera eficiente.

- Para cada dato, justifique brevemente su pertinencia para el fin de "soporte técnico y resolución de incidencias".

Dato Necesario	Justificación de Pertinencia para la Resolución Técnica
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Tarea 2: Datos Innecesarios (Incumplimiento de Minimización)

Cree una lista de **3 datos** que un agente del *Call Center* no debería registrar o almacenar en el sistema de gestión de incidencias, ya que son irrelevantes, excesivos o violan el principio de minimización para el fin de soporte técnico.

- Para cada dato, explique por qué su recopilación constituye un incumplimiento del Principio de Minimización.

Dato Innecesario	Justificación del Incumplimiento de Minimización
1.	
2.	
3.	

Tarea 3: Protocolo de Retención y Borrado

El registro de la llamada (incluyendo la grabación de voz y el *Log* de la interacción) contiene datos personales que no deben conservarse indefinidamente.

1. **Plazo de Retención Razonable:** Justifique por qué un plazo de **30 días** es un periodo de retención razonable para los datos de la llamada (grabaciones y *logs*). Debe considerar el balance entre la necesidad operacional (seguimiento de calidad, reclamaciones) y el cumplimiento del RGPD.
2. **Protocolo de Borrado/Anonimización:** Diseñe un protocolo simple que el *Call Center* debería seguir para la gestión de estos datos una vez transcurridos los 30 días, diferenciando entre:
 - **Anonimización:** ¿Qué datos del *log* podrían ser **anonimizados** y conservados por un tiempo mayor para fines estadísticos (p. ej., "tipo de incidencia más común")?
 - **Borrado Total:** ¿Qué datos deben ser **eliminados por completo** para cumplir con el principio de limitación del plazo de conservación?