

Protección de Datos (LOPD / RGPD) para Call Center

60 HORAS

Objetivo general: Proporcionar a los profesionales de call centers los conocimientos necesarios para comprender, aplicar y cumplir la normativa de protección de datos personales y telemarketing responsable, garantizando una gestión segura, legal y ética de la información de clientes en el desarrollo de su actividad.

Índice del curso

El curso se estructura en **7 módulos** que cubren todos los aspectos esenciales de la protección de datos aplicada a los call centers:

01	02	03
Módulo 1	Módulo 2	Módulo 3
Introducción a la protección de datos	Datos personales y sistemas de información en call centers	Tratamiento legal de datos en llamadas telefónicas
04	05	06
Módulo 4	Módulo 5	Módulo 6
Grabación de llamadas y privacidad	Derechos de los usuarios y telemarketing responsable: Lista Robinson	Seguridad de la información y cumplimiento normativo
07		
Módulo 7		
Plantillas, informes, documentos e inspecciones		

Módulo 1. Introducción a la protección de datos

Conceptos fundamentales

- 1.1 Concepto de dato personal
- 1.2 Qué es la protección de datos
- 1.3 Evolución histórica de la normativa de privacidad
- 1.4 Normativa europea y española de protección de datos
- 1.5 El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)

Aplicación en la organización

- 1.6 La Ley Orgánica de Protección de Datos y garantía de derechos digitales
- 1.7 Importancia de la privacidad en las organizaciones
- 1.8 Impacto de la protección de datos en los call centers
- 1.9 Responsabilidad de los empleados en el tratamiento de datos

Módulo 2. Datos personales y sistemas de información en call centers

Tipos de datos tratados

- 2.1 Tipos de datos personales tratados en call centers
- 2.2 Datos identificativos y de contacto de clientes
- 2.3 Datos comerciales y datos contractuales
- 2.4 Grabaciones de voz como datos personales
- 2.5 Datos sensibles y categorías especiales de datos

Sistemas y gestión

- 2.6 Sistemas CRM y gestión de bases de datos
- 2.7 Gestión de historiales de clientes

Riesgos y buenas prácticas

- 2.8 Riesgos asociados al tratamiento de datos personales
- 2.9 Buenas prácticas en la gestión de información

Módulo 3. Tratamiento legal de datos en llamadas telefónicas

Bases legales y consentimiento

- 3.1 Bases legales para el tratamiento de datos personales
- 3.2 Consentimiento del usuario
- 3.3 Interés legítimo en atención al cliente
- 3.4 Tratamiento de datos en relaciones contractuales
- 3.5 Información obligatoria al usuario durante la llamada

Scripts y campañas comerciales

- 3.6 Scripts legales para operadores telefónicos
- 3.7 Tratamiento de datos en campañas comerciales
- 3.8 Regulación del telemarketing
- 3.9 Gestión legal de bases de datos comerciales

Módulo 4. Grabación de llamadas y privacidad

1

Legalidad e información previa

- 4.1 Legalidad de la grabación de llamadas
- 4.2 Información previa al usuario sobre la grabación
- 4.3 Finalidades de las grabaciones telefónicas

2

Usos de las grabaciones

- 4.4 Grabaciones para control de calidad
- 4.5 Grabaciones como prueba contractual
- 4.6 Plazos de conservación de grabaciones

3

Seguridad y eliminación

- 4.7 Seguridad en el almacenamiento de grabaciones
- 4.8 Acceso restringido a grabaciones
- 4.9 Eliminación segura de grabaciones

Módulo 5. Derechos de los usuarios y telemarketing responsable: Lista Robinson

5.1 Derechos de los ciudadanos sobre sus datos personales



5.2 Derecho de acceso



5.3 Derecho de rectificación



5.4 Derecho de supresión (derecho al olvido)



5.5 Derecho de oposición al tratamiento de datos



5.6 Derecho a la portabilidad de datos



5.7 Derecho a la limitación del tratamiento

5.8 Procedimiento para gestionar solicitudes de derechos

5.9 Exclusión publicitaria y listas de exclusión

Módulo 6. Seguridad de la información y cumplimiento normativo

Seguridad y medidas de protección

- 6.1 Importancia de la seguridad de datos en call centers
- 6.2 Riesgos de seguridad en centros de llamadas
- 6.3 Medidas técnicas de protección de datos
- 6.4 Medidas organizativas de seguridad
- 6.5 Control de acceso a bases de datos y CRM

Incidentes, responsabilidad y sanciones

- 6.6 Gestión de incidentes y brechas de seguridad
- 6.7 Procedimiento de notificación de incidentes
- 6.8 Responsabilidad de empresas y empleados
- 6.9 Sanciones por incumplimiento de la normativa

📄 Las sanciones pueden ser impuestas por la **Agencia Española de Protección de Datos.**

Módulo 7. Plantillas, informes, documentos e inspecciones



Registros y documentos



Ejemplos de documentos



Situación ante inspección
de la AEPD



Checklist legal



Resumen libro blanco del
Contact center



Scripts de llamada



Recursos



Resumen del curso

Este curso de **60 horas** proporciona a los profesionales de call centers todos los conocimientos necesarios para comprender, aplicar y cumplir la normativa de protección de datos personales y telemarketing responsable, garantizando una gestión segura, legal y ética de la información de clientes en el desarrollo de su actividad.

7

Módulos

Temáticas completas cubiertas

60h

Duración

Formación completa y exhaustiva

63

Epígrafes

Contenidos detallados y prácticos

- ❏ **Normativa de referencia:** RGPD (Reglamento General de Protección de Datos) · LOPDGDD (Ley Orgánica de Protección de Datos y garantía de derechos digitales) · Regulación del telemarketing y Lista Robinson · Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)