Migración de la atención al cliente con datos de salud

Lo que va entre corchetes se sustituye por los datos de la empresa. Cada casilla [ ] se marca solo con una respuesta escrita y un documento que la respalde.

EMPRESA [Nombre de la empresa]	DE [herramienta actual]
A [herramienta nueva]	REVISAN [soporte, legal y protección de datos]

LA LISTA, EN CIFRAS

11	4	Art. 28	Art. 5.1.e
Apartados con casillas	Cuadros para rellenar	Contrato de encargo	Plazo de conservación

00 Datos del proyecto

Empresa [Nombre de la empresa]. Producto [Nombre del producto]. Herramienta actual [Nombre]. Herramienta nueva [Nombre]. Fecha prevista del cambio de canales [fecha]. Fecha prevista de cierre de la cuenta anterior [fecha].

Responsable del proyecto [Nombre]. Por legal [Nombre]. Delegado de protección de datos, o quien haga sus veces [Nombre]. Por soporte [Nombre]. Por sistemas [Nombre]. Este documento acompaña al plan de migración general y se cierra antes de exportar nada.

01 Qué papel tiene cada parte

El histórico de soporte de un software sanitario mezcla dos grupos de datos. Los de las personas que escriben desde cada centro, y los de pacientes que llegaron en un mensaje, una captura o un adjunto. El papel de la empresa puede ser distinto para cada grupo.

- ☐ Consta por escrito si la empresa trata los datos de pacientes como encargada de cada centro, y en qué contrato.
- ☐ Consta si el contrato con los centros permite cambiar de proveedor de atención al cliente, y con qué aviso.

☐ El registro de actividades de tratamiento recoge la atención al cliente y se actualizará con el proveedor nuevo.

Parte	Papel con los datos del histórico	Documento que lo dice
[Nombre de la empresa]	[Responsable / encargada de los centros]	[Contrato con los centros]
Centros y clínicas clientes	[Responsables de los datos de sus pacientes]	[Contrato]
Proveedor de la herramienta actual	[Encargado / subencargado]	[Contrato de encargo vigente]
Proveedor de la herramienta nueva	[Encargado / subencargado]	[Contrato de encargo, firmado el (fecha)]
Quien haga el traslado, si es un tercero	[Encargado / subencargado]	[Contrato]

02 Inventario del histórico

Una fila por tipo de contenido. La columna de datos de salud se contesta con una muestra de cada año, no de memoria. Lo que no se sabe se trata como si los llevara.

Contenido	Desde qué año	¿Puede llevar datos de salud?	Decisión	Motivo escrito	Responsable
Conversaciones cerradas	[año]	[sí / no / no se sabe]	[Viaja / se archiva / se suprime]	[Motivo]	[Nombre]
Conversaciones abiertas	[año]	[sí / no]	[Terminan donde empezaron]	[Motivo]	[Nombre]
Adjuntos y capturas de pantalla	[año]	[sí, es lo más probable]	[Decisión]	[Motivo]	[Nombre]
Notas internas del equipo	[año]	[sí / no]	[Decisión]	[Motivo]	[Nombre]
Grabaciones o transcripciones de llamadas	[año]	[sí / no]	[Decisión]	[Motivo]	[Nombre]
Personas y empresas de contacto	[año]	[no deberían]	[Decisión]	[Motivo]	[Nombre]
Artículos del centro de ayuda y sus imágenes	[año]	[no deberían]	[Decisión]	[Motivo]	[Nombre]
Respuestas guardadas y macros	[año]	[no deberían]	[Decisión]	[Motivo]	[Nombre]

Contenido	Desde qué año	¿Puede llevar datos de salud?	Decisión	Motivo escrito	Responsable
Exportaciones e informes ya descargados	[año]	[sí / no]	[Decisión]	[Motivo]	[Nombre]

03 Qué histórico viaja y cuál no

☐ Cada tipo de contenido tiene un plazo de conservación escrito, o el criterio para fijarlo, como pide el artículo 5.1.e del RGPD.

☐ Lo que ya ha superado su plazo no viaja a la herramienta nueva. Se suprime o se bloquea en origen.

☐ Las conversaciones que viajan lo hacen porque siguen haciendo falta para atender, y el motivo está escrito.

☐ Los adjuntos y capturas con datos de pacientes no viajan, salvo motivo escrito y firmado por quien decide.

☐ Lo que la empresa debe conservar por una obligación legal o para atender una reclamación se archiva fuera de la bandeja diaria, con acceso restringido.

☐ Las conversaciones abiertas terminan en la herramienta donde empezaron.

☐ Los artículos del centro de ayuda, sus imágenes y las respuestas guardadas se revisan antes de importarlos, para que ninguno muestre datos de pacientes.

04 Contrato de encargo con el proveedor nuevo, antes de mover nada

☐ Hay un contrato de encargado firmado con el proveedor nuevo, con el contenido del artículo 28.3 del RGPD, antes de enviarle el primer fichero.

☐ El contrato dice si el servicio admite datos de salud y con qué condiciones.

☐ Consta por escrito dónde se almacenan las conversaciones, los adjuntos y las copias de seguridad, y dónde se ejecutan los modelos de IA si los hay.

☐ Consta la lista de subencargados del proveedor nuevo y cómo avisa de sus cambios.

☐ Si la empresa es encargada de los centros, consta su autorización previa y por escrito, específica o general, para el proveedor nuevo, como exige el artículo 28.2.

☐ El proveedor nuevo asume las mismas obligaciones de protección de datos que la empresa tiene con los centros, como exige el artículo 28.4.

☐ El contrato dice qué ocurre con los datos al terminar el servicio, con supresión o devolución a elección de la empresa.

☐ Si un tercero hace el traslado, tiene su propio contrato de encargo.

05 Evaluación de impacto, si procede

☐ El delegado de protección de datos, o quien haga sus veces, ha valorado por escrito si el cambio

- [ ] La valoración tiene en cuenta el artículo 35.3.b del RGPD, que la requiere para el tratamiento a gran escala de categorías especiales.
- [ ] La valoración se ha contrastado con la lista de la AEPD, que la considera necesaria en la mayoría de los casos que cumplen dos o más criterios, entre ellos las categorías especiales, la gran escala y las nuevas tecnologías.
- [ ] Si la herramienta nueva añade un agente de IA que lee las conversaciones, la valoración lo recoge como tratamiento nuevo.
- [ ] Si la evaluación corresponde al centro como responsable, la empresa le facilita la información que necesita.

06 Quién accede durante la migración

Una fila por persona o equipo. Los accesos son personales, tienen fecha de fin y se retiran al terminar.

- [ ] Nadie accede con una cuenta compartida ni con la de alguien que ya no está.
- [ ] El personal del proveedor nuevo que toca los ficheros es el mínimo y está sujeto a confidencialidad, como exige el artículo 28.3.b.
- [ ] Las cuentas de administrador creadas para el traslado se eliminan al terminar.
- [ ] Quien comprueba la importación con muestras abre solo las necesarias y no copia su contenido.

Persona o equipo	Empresa	A qué accede	Desde	Hasta	Quién lo autoriza
[Nombre]	[Empresa]	[Exportación completa]	[fecha]	[fecha]	[Nombre]
[Nombre]	[Proveedor nuevo]	[Ficheros de importación]	[fecha]	[fecha]	[Nombre]
[Nombre]	[Empresa]	[Muestras para comprobar la importación]	[fecha]	[fecha]	[Nombre]

07 El traslado

- [ ] La exportación se guarda cifrada en una ubicación con acceso restringido, que consta por escrito.
- [ ] Los ficheros no viajan por correo ni por el canal del equipo. Se entregan por la vía que el contrato prevé.
- [ ] No hay copias en ordenadores personales. Si las hubo, consta su borrado.
- [ ] Las copias intermedias se suprimen al cerrar la importación, y alguien firma que se ha hecho.
- [ ] Las medidas son adecuadas al riesgo, como pide el artículo 32 del RGPD, con cifrado en tránsito y en reposo.
- [ ] Está decidido quién avisa y a quién si un fichero se pierde o llega a quien no debe.

08 Conservación y borrado en la herramienta antigua

- ☐ La empresa ha decidido por escrito si el proveedor anterior suprime los datos o los devuelve, como prevén el artículo 28.3.g del RGPD y el artículo 33.3 de la Ley Orgánica 3/2018.
- ☐ Consta cuánto tiempo deja el proveedor anterior para exportar tras el fin del contrato, y qué pasa después.
- ☐ Consta qué ocurre con las copias de seguridad del proveedor anterior y en qué plazo se sobrescriben.
- ☐ El proveedor anterior confirma la supresión por escrito, con fecha.
- ☐ Consta si el proveedor anterior conserva datos bloqueados por las responsabilidades de su relación con la empresa, como le permite el artículo 33.4 de la Ley Orgánica 3/2018, y durante cuánto tiempo.
- ☐ La cuenta anterior no se cierra hasta que la copia que la empresa decide conservar está comprobada y guardada fuera de las dos herramientas.
- ☐ Lo que se suprime en origen por haber superado su plazo se bloquea cuando procede, como prevé el artículo 32 de la Ley Orgánica 3/2018.

09 Derechos de las personas durante el cambio

- ☐ Mientras conviven las dos herramientas, una solicitud de acceso o de supresión se atiende en las dos.
- ☐ Las solicitudes de supresión ya atendidas no reaparecen con la importación. Se comprueba con una muestra.
- ☐ El equipo sabe a quién pasa una solicitud de derechos que llega por el soporte durante el cambio.
- ☐ La información que se da a quienes escriben al soporte nombra al proveedor nuevo o a su categoría, si la anterior lo hacía.

10 Registro para legal y para el delegado de protección de datos

Una fila por punto. Sin respuesta escrita y sin documento, el punto queda pendiente y no se exporta nada.

Punto	Respuesta	Documento que lo prueba	Pendiente y responsable
Papel de cada parte	☐	[Contratos]	☐
Inventario del histórico	☐	[Cuadro del apartado 2]	☐
Plazo de conservación por tipo de contenido	☐	[Política y registro de actividades]	☐
Qué viaja, qué se archiva y qué se suprime	☐	[Cuadro del apartado 2]	☐
Contrato de encargo con el proveedor	☐	[Contrato firmado]	☐

Punto	Respuesta	Documento que lo prueba	Pendiente y responsable
Autorización de los centros	☐	[Cláusula o comunicación]	☐
Evaluación de impacto	☐	[Valoración del delegado]	☐
Accesos durante el traslado	☐	[Cuadro del apartado 6]	☐
Traslado y copias intermedias	☐	[Procedimiento y acta de borrado]	☐
Supresión en la herramienta antigua	☐	[Confirmación escrita del proveedor]	☐
Derechos de las personas durante el cambio	☐	[Procedimiento]	☐

11

Decisión

Resultado [se puede empezar / se empieza con condiciones / no se empieza todavía]. Condiciones y pendientes [lista]. Responsable de cada pendiente y fecha [nombres y fechas]. Fecha de la confirmación de supresión del proveedor anterior [fecha]. Próxima revisión de los plazos de conservación [fecha].