



# INSTRUCCIÓN

## Gestión de reclamaciones en materia de protección de datos

**CÓDIGO:** SPD-PD-INS-004

**Versión:** 1.0

**Fecha:** 01/02/2019

**Aprobado**

Viceconsejera de Administración Local y Coordinación Administrativa

 <b>Castilla-La Mancha</b>	<b>INSTRUCCIÓN</b> <b>Gestión de reclamaciones en materia de protección de datos</b>	DIFUSIÓN LIMITADA	
		<b>Código</b>	SPD-PD-INS-004
		<b>Versión</b>	1.0
		<b>Fecha</b>	01/02/201

Nombre		Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Servicio de Seguridad y protección de Datos (SPD)	01/02/19
<b>Revisado por:</b>		

HISTÓRICO DEL DOCUMENTO			
Versión	Fecha	Descripción	Autor
1.0	01/02/19	Versión inicial	SPD



Documento Verificable en [www.jccm.es](http://www.jccm.es) mediante  
 Código Seguro de Verificación (CSV): 6F304878B8334E6A724159

 <b>Castilla-La Mancha</b>	<b>INSTRUCCIÓN</b> <b>Gestión de reclamaciones en materia de protección de datos</b>	DIFUSIÓN LIMITADA	
		<b>Código</b>	SPD-PD-INS-004
		<b>Versión</b>	1.0
		<b>Fecha</b>	01/02/201

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
1.1 OBJETO .....	5
1.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	5
1.2.1 Acrónimos .....	5
<b>RECLAMACIÓN ANTE LA DPD .....</b>	<b>6</b>
<b>RECLAMACIÓN ANTE LA AEPD .....</b>	<b>7</b>



Documento Verificable en [www.jccm.es](http://www.jccm.es) mediante  
 Código Seguro de Verificación (CSV): 6F304878B8334E6A724159

 Castilla-La Mancha	<b>INSTRUCCIÓN</b> <b>Gestión de reclamaciones en materia de protección de datos</b>	DIFUSIÓN LIMITADA	
		<b>Código</b>	SPD-PD-INS-004
		<b>Versión</b>	1.0
		<b>Fecha</b>	01/02/201

## 1. INTRODUCCIÓN

El Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos, RGPD) pretende establecer un marco más sólido y

coherente para la protección de datos en la Unión Europea, es aplicable desde el 25 de mayo de 2018 y señala que las medidas dirigidas a garantizar su cumplimiento deben tener en cuenta la naturaleza, el ámbito, el contexto y los fines del tratamiento así como el riesgo para los derechos y libertades de las personas.

El nuevo RGPD implica para los responsables el reto de adaptar de manera continua las condiciones de los tratamientos de datos personales que realizan.

Esta norma reconoce el derecho de todo ciudadano a presentar una reclamación ante la autoridad de control, en nuestro caso ante la Agencia Española de Protección de Datos, cuando tenga pruebas o indicios de un incumplimiento o infracción de la normativa de protección de datos que afecte al tratamiento de sus datos.

Pero además de lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos, la nueva Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales, incorpora un aspecto novedoso que es la posibilidad de que el afectado pueda dirigirse, con carácter previo a presentar la reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, al Delegado de Protección de Datos de la entidad contra la que quiere reclamar. A continuación se transcribe el artículo de la ley.

### **Artículo 37. Intervención del delegado de protección de datos en caso de reclamación ante las autoridades de protección de datos.**

1. Cuando el responsable o el encargado del tratamiento hubieran designado un delegado de protección de datos el afectado podrá, con carácter previo a la presentación de una reclamación contra aquéllos ante la Agencia Española de Protección de Datos o, en su caso, ante las autoridades autonómicas de protección de datos, dirigirse al delegado de protección de datos de la entidad contra la que se reclame.

En este caso, el delegado de protección de datos comunicará al afectado la decisión que se hubiera adoptado en el plazo máximo de dos meses a contar desde la recepción de la reclamación.

2. Cuando el afectado presente una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos o, en su caso, ante las autoridades autonómicas de protección de datos, aquellas podrán remitir la reclamación al delegado de protección de datos a fin de que este responda en el plazo de un mes.

Si transcurrido dicho plazo el delegado de protección de datos no hubiera comunicado a la autoridad de protección de datos competente la respuesta dada a la reclamación, dicha autoridad continuará el procedimiento con arreglo a lo establecido en el Título VIII de esta ley orgánica y en sus normas de desarrollo.

3. El procedimiento ante la Agencia Española de Protección de Datos será el establecido en el Título VIII de esta ley orgánica y en sus normas de desarrollo. Asimismo, las comunidades autónomas regularán el procedimiento correspondiente ante sus autoridades autonómicas de protección de datos.



 <b>Castilla-La Mancha</b>	<b>INSTRUCCIÓN</b> <b>Gestión de reclamaciones en materia de protección de datos</b>	DIFUSIÓN LIMITADA	
		<b>Código</b>	SPD-PD-INS-004
		<b>Versión</b>	1.0
		<b>Fecha</b>	01/02/201

## 1.1 Objeto

El objeto de la presente instrucción es establecer el procedimiento para gestionar las reclamaciones presentadas por los ciudadanos a esta Administración cuando tenga pruebas o indicios de un incumplimiento o infracción de la normativa de protección de datos que afecte al tratamiento de sus datos.

## 2 Ámbito de aplicación


Esta instrucción es de obligado cumplimiento en:

- a) La Administración regional.
- b) Los organismos autónomos adscritos a la Administración regional.
- c) El resto de entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes, cuando ejerzan potestades administrativas.

### 1.2.1 Acrónimos

Acrónimo	Concepto
AEPD	Agencia Española de Protección de Datos
CRPD	Comité Regional de Protección de Datos
DPD	Delegada de Protección de Datos
RGPD	Reglamento General de Protección de Datos



 <b>Castilla-La Mancha</b>	<b>INSTRUCCIÓN</b> <b>Gestión de reclamaciones en materia de protección de datos</b>	DIFUSIÓN LIMITADA	
		<b>Código</b>	SPD-PD-INS-004
		<b>Versión</b>	1.0
		<b>Fecha</b>	01/02/201

## 2. RECLAMACIÓN ANTE LA DPD

El afectado podrá, con carácter previo a la presentación de una reclamación contra la Administración ante la Agencia Española de Protección de Datos, dirigirse a la Delegada de Protección de Datos (DPD).

Quando la DPD reciba la reclamación, la trasladará por correo electrónico al vocal del Comité Regional de Protección de Datos correspondiente, quien, tras identificar al responsable o responsables de los tratamientos afectados se la remitirá por correo electrónico para elaborar la respuesta acerca de la reclamación recibida. El responsable del tratamiento podrá consultar con cuantos órganos gestores considere necesario, recabando el asesoramiento que precise por parte de la DPD.

El responsable del tratamiento emitirá un informe que enviará junto a la resolución a la reclamación al vocal del Comité Regional de Protección de Datos, el cual dará traslado a la DPD, toda la documentación deberá estar firmada electrónicamente por el responsable. Recibida la documentación anteriormente indicada la DPD emitirá informe en el caso que aprecie la existencia de una vulneración importante en materia de protección de datos en aplicación de lo previsto en el artículo 36.4 del LOPDGDD.

La DPD comunicará al afectado la decisión que se hubiera adoptado en el plazo máximo de dos meses a contar desde la recepción de la reclamación.

Si el afectado no está conforme con la respuesta dada a su reclamación, podrá acudir a la Agencia Española de Protección de Datos para interponer reclamación.



Documento Verificable en [www.jccm.es](http://www.jccm.es) mediante  
 Código Seguro de Verificación (CSV): 6F304878B8334E6A724159

 <b>Castilla-La Mancha</b>	<b>INSTRUCCIÓN</b> <b>Gestión de reclamaciones en materia de protección de datos</b>	DIFUSIÓN LIMITADA	
		<b>Código</b>	SPD-PD-INS-004
		<b>Versión</b>	1.0
		<b>Fecha</b>	01/02/201

### 3. RECLAMACIÓN ANTE LA AEPD

Cuando el afectado presente ante la Agencia Española de Protección de Datos una reclamación ésta podrá remitir la reclamación a la DPD a fin de que ésta responda en el plazo de un mes.

Cuando la DPD reciba la reclamación, la trasladará por correo electrónico al vocal del Comité Regional de Protección de Datos correspondiente, quien, tras identificar al responsable o responsables de los tratamientos afectados la enviará por correo electrónico para elaborar la respuesta acerca de la reclamación recibida. El responsable del tratamiento podrá consultar con los distintos órganos gestores considere, recabando el asesoramiento que precise por parte de la DPD.

El responsable del tratamiento, en el plazo de tres semanas desde que recibe la reclamación, emitirá un informe que enviará junto a la resolución a la reclamación al vocal del Comité Regional de Protección de Datos, el cual la dará traslado a la DPD, toda la documentación deberá estar firmada electrónicamente por el responsable. Recibida la documentación anteriormente indicada la DPD emitirá informe en el caso que aprecie la existencia de una vulneración importante en materia de protección de datos en aplicación de lo previsto en el artículo 36.4 del LOPDGDD.

La Delegada de Protección de Datos remitirá la contestación dada al afectado por el responsable del tratamiento en el plazo máximo de un mes a la Agencia Española de Protección de Datos.

Si a criterio de la Agencia Española de Protección de Datos, la reclamación interpuesta por el afectado no está correctamente resuelta, procederá a iniciar procedimiento sancionador según la normativa que le es de aplicación.



Documento Verificable en [www.jccm.es](http://www.jccm.es) mediante  
 Código Seguro de Verificación (CSV): 6F304878B8334E6A724159