



Documento verificable en www.jccm.es mediante
Código Seguro de Verificación (CSV): F34E4EED6CC941D2D7536F
http://pagina.jccm.es/administracion_electronica/viad/viad.phtml?csv=F34E4EED6CC941D2D7536F

INSTRUCCIÓN

Gestión de reclamaciones en materia de Protección de Datos

CÓDIGO: PD-GEN-INS-004

Versión: 1.2

Fecha: 07/12/2023

Aprobado

INSTRUCCIÓN
Gestión de reclamaciones en materia de Protección de Datos

	Nombre	Fecha
Elaborado por:	Servicio de Protección de Datos (SPD)	01/02/2019
Revisado por:	Comité Regional de Protección de Datos	

HISTÓRICO DEL DOCUMENTO			
Versión	Fecha	Descripción	Autor
1.0	01/02/19	Versión inicial	SPD
1.1	10/03/21	Aclaración de algunos párrafos	PD
1.2	07/12/2023	Adaptación a la nueva estructura de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y al Decreto 55/2023, de 6 de junio, por el que se establece la política de protección de datos en la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Adaptación al nuevo procedimiento de la AEPD en relación con el traslado de reclamaciones	PD



Documento verificable en www.jccm.es mediante
Código Seguro de Verificación (CSV): F34E4EED6CC941D2D7536F
http://pagina.jccm.es/administracion_electronica/viad/viad.phtml?csv=F34E4EED6CC941D2D7536F

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
1.1 OBJETO	5
1.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	5
1.3 ACRÓNIMOS Y REFERENCIAS	5
1.3.1 Acrónimos	5
1.3.2 Referencias	6
2. RECLAMACIÓN ANTE LA DPD	7
3. RECLAMACIÓN ANTE LA AEPD	9
4. ACCESO A LAS COMUNICACIONES DE LA AEPD	11
ANEXO I ESQUEMA RECLAMACIÓN ANTE LA DPD.....	12
ANEXO II ESQUEMA RECLAMACIÓN ANTE LA AEPD.....	13



Documento verificable en www.jccm.es mediante
Código Seguro de Verificación (CSV): F34E4EED6CC941D2D7536F
http://pagina.jccm.es/administracion_electronica/viad/viad.phtml?csv=F34E4EED6CC941D2D7536F

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 se tengan pruebas o indicios de un incumplimiento o infracción de la normativa de protección de datos que afecta al tratamiento de sus datos personales. En este caso, la Agencia tramitará la reclamación dando traslado de la misma al Responsable de ese tratamiento y solicitando información sobre la misma al delegado de protección de datos de ese responsable.

Pero además de lo establecido en el RGPD, la nueva Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDyGDD), 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.

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.

1.1 Objeto

El objeto de la presente instrucción es establecer el procedimiento para gestionar las reclamaciones que pueden presentar los ciudadanos ante esta Administración que puedan estar motivadas por pruebas o indicios de un incumplimiento o infracción de la normativa de protección de datos que afecte al tratamiento de sus datos personales.

1.2 Ámbito de aplicación

Esta instrucción es de obligado cumplimiento en:

- La Administración regional.
- Los organismos autónomos adscritos a la Administración regional, a excepción del Organismo Autónomo SESCOAM que quedará sujeto a aquello que específicamente se refiera al mismo.
- El resto de entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes, cuando ejerzan potestades administrativas.

1.3 Acrónimos y referencias

1.3.1 Acrónimos

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



LOPDyGDD	Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales
----------	--



1.3.2 Referencias

Los siguientes documentos son aplicables en la medida que se indique en el documento, correspondiéndose sus versiones y fechas con las vigentes en el momento de aplicación del mismo; el resto se han usado simplemente a modo de consulta.

Referencias
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
Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

Documento verificable en www.jccm.es mediante
 Código Seguro de Verificación (CSV): F34E4EED6CC941D2D7536F
http://pagina.jccm.es/administracion_electronica/viad/viad.phtml?csv=F34E4EED6CC941D2D7536F

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).

Cuando la DPD reciba la reclamación, la trasladará por correo electrónico al Referente de protección de datos de la consejería correspondiente, quien, tras identificar al responsable o responsables de los tratamientos afectados se la remitirá por correo electrónico para elaborar una propuesta de 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 en un plazo máximo de 45 días al Referente de protección de datos de su consejería, que dará traslado del mismo a la DPD. En dicho informe se deberán aclarar las causas que han motivado la incidencia que ha originado la reclamación y las medidas adoptadas para evitar que se produzcan incidencias similares, fechas de implantación y controles efectuados para comprobar su eficacia, que enviará junto a la propuesta de respuesta a la reclamación. En caso que el responsable estime necesario enviar una comunicación al reclamante como consecuencia de la reclamación, dicha comunicación deberá enviarse con la propuesta de respuesta, así como la justificación de su envío y recepción.

En el caso de que la reclamación verse sobre el ejercicio de derechos en materia de protección de datos, además el informe deberá contener si se ha dado respuestas a dicho ejercicio de derechos adjuntando la respuesta facilitada. Dicho informe deberá remitirse al Referente de protección de datos de su consejería, que dará traslado del mismo a la DPD.

Toda la documentación que se envíe deberá estar firmada electrónicamente por el responsable.

Recibida la documentación anteriormente indicada la DPD procederá a su estudio y, en el caso de que necesite aclaraciones sobre ésta, podrá ponerse en contacto con el responsable para aclarar los aspectos necesarios. Posteriormente, 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 LOPDyGDD se lo comunicará al responsable recomendando las medidas a implantar.

El responsable del tratamiento, una vez recibidas en su caso las recomendaciones de la DPD, decidirá los cambios en el tratamiento y modificará, si lo estima conveniente, la propuesta de respuesta al reclamante remitiéndola a la DPD.



La DPD responderá al afectado o interesado indicándole la decisión que se hubiera adoptado en el plazo máximo de dos meses a contar desde la recepción de la reclamación e indicándole que, si no está conforme con la respuesta dada a su reclamación, podrá acudir a la Agencia Española de Protección de Datos para interponer reclamación de acuerdo con lo previsto en el artículo 37.3 de la LOPDyGDD.



Documento verificable en www.jccm.es mediante
Código Seguro de Verificación (CSV): F34E4EED6CC941D2D7536F
http://pagina.jccm.es/administracion_electronica/viad/viad.phtml?csv=F34E4EED6CC941D2D7536F

3. RECLAMACIÓN ANTE LA AEPD

Cuando el afectado presente ante la Agencia Española de Protección de Datos una reclamación, ésta la podrá remitir al Responsable del tratamiento mediante la plataforma Notific@, remitiendo aviso de esta notificación a la DPD a fin de que tenga conocimiento de que se ha enviado una reclamación a dicho responsable.

Dicha reclamación podrá ser recepcionada:

1. Por personal habilitado para la recepción de documentación que directamente traslade la documentación a la DPD:

En caso que la reclamación fuera descargada por personal habilitado para la recepción de documentación de Notific@ y se envié a la DPD, ésta dará traslado de la misma por correo electrónico al Referente de protección de datos de la consejería correspondiente, quien, tras identificar al responsable o responsables de los tratamientos afectados, la enviará por correo electrónico para que elabore una respuesta acerca de la reclamación. Dicha respuesta deberá contener la siguiente información:

- 1.1. Si se trata del ejercicio de un derecho en materia de protección de datos:

- Si han recibido la solicitud de ejercicio de derechos de protección de datos y, en caso afirmativo, con qué resultados-
- Si ya se ha dado respuesta a la solicitud de ejercicio de derechos de la parte reclamante, copia de dicha respuesta.
- Si han adoptado alguna decisión a propósito de la reclamación que se traslada o prevén adoptarla.
- Si han dado respuesta a la parte reclamante con motivo del traslado por esta Agencia de su reclamación, copia de dicha respuesta.
- Informe sobre las causas que han motivado la incidencia que ha originado la reclamación.
- Informe sobre las medidas adoptadas para evitar que se produzcan incidencias similares, fechas de implantación y controles efectuados para comprobar su eficacia.
- Cualquier otra información que considere relevante en relación con la reclamación.

- 1.2. En el resto de supuestos:

- Decisión adoptada a propósito de esta reclamación.



- Informe sobre las causas que han motivado la incidencia que ha originado la reclamación.
- Informe sobre las medidas adoptadas para evitar que se produzcan incidencias similares, fechas de impartición y controles efectuados para comprobar su eficacia.
- Respuesta enviada a la parte reclamante si ya se ha realizado.
- Cualquier otra información que considere relevante en relación con la reclamación

2. Por el Responsable:

En caso que la reclamación fuera descargada del Notific@ por el Responsable se remitirá copia a la DPD, continuando la reclamación conforme se ha indicado anteriormente.

Para la respuesta a la reclamación 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, en el plazo de 21 días desde que recibe la reclamación, remitirá la respuesta al Referente de protección de datos, que dará traslado a la DPD. Toda la documentación deberá estar firmada electrónicamente por el responsable.

Recibida la documentación anteriormente indicada, la DPD, en el caso que aprecie la existencia de una vulneración importante en materia de protección de datos se lo comunicará al responsable recomendando las medidas a implantar, en aplicación de lo previsto en el artículo 36.4 del LOPDyGDD.

El responsable del tratamiento, una vez recibidas en su caso las recomendaciones de la DPD, modificará la respuesta si lo cree necesario y se la remitirá de nuevo a la DPD o informará a la misma de su decisión de no modificarla.

La Delegada de Protección de Datos remitirá la respuesta dentro del plazo máximo de un mes a la Agencia Española de Protección de Datos.

En el caso de que la AEPD necesite información adicional, se dirigirá ya directamente al responsable del tratamiento, el cual se lo deberá comunicar a la DPD para que le pueda asesorar en la respuesta. Una vez preparada la respuesta por parte del responsable con el asesoramiento de la DPD, esta la notificará a la AEPD.

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



4. ACCESO A LAS COMUNICACIONES DE LA AEPD

Las Comunicaciones que el DPD del Organismo Autónomo SESCOAM realice y reciba de la AEPD en el ejercicio de sus funciones deberán ser comunicadas simultáneamente a la Unidad de Protección de Datos por correo electrónico a: protecciondatos@jccm.es o a través del Servicio Integral de Gestión para Usuarios y Empleados: <https://sigue.jccm.es>.



Documento verificable en www.jccm.es mediante
Código Seguro de Verificación (CSV): F34E4EED6CC941D2D7536F
http://pagina.jccm.es/administracion_electronica/viad/viad.phtml?csv=F34E4EED6CC941D2D7536F



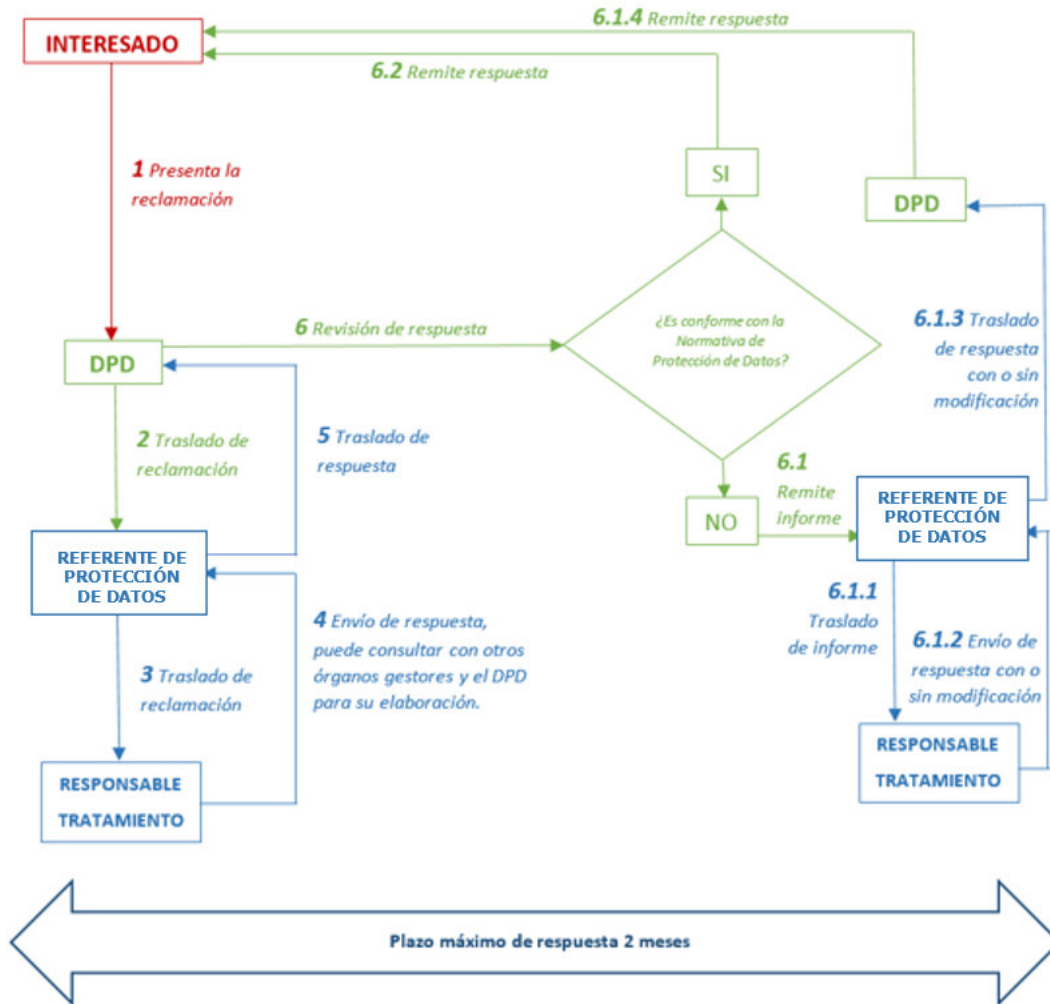
ANEXO I ESQUEMA RECLAMACIÓN ANTE LA DPD



Documento verificable en www.jccm.es mediante

Código Seguro de Verificación (CSV): F34E4EED6CC941D2D7536F

http://pagina.jccm.es/administracion_electronica/via/viad.phtml?csv=F34E4EED6CC941D2D7536F





ANEXO II ESQUEMA RECLAMACIÓN ANTE LA AEPD



Documento verificable en www.jccm.es mediante
Código Seguro de Verificación (CSV): F34E4EED6CC941D2D7536F
http://pagina.jccm.es/administracion_electronica/via/viad.phtml?csv=F34E4EED6CC941D2D7536F

