Castilla-La Mancha

INSTRUCCIÓN
Gestión de reclamaciones en materia de protección de datos

Versión: 2.0

Fecha: 10/09/2025

Aprobado
Firmado digitalmente el 15-09-2025 Director General de la Oficina del Dato

Vicepresidencia Primera
Oficina del Dato
c/ Río Cabriel, 12 – Edificio CIE III
45071 - Toledo

Tel. 925 26 77 03
Correo-e: oficinadeldato@jccm.es

www.castillalamancha.es

	Nombre	Fecha
Elaborado por:	Protección de Datos	01/02/2019
Revisado por:	Comité Regional de Protección de Datos	05/09/2025

HISTÓRICO DEL DOCUMENTO			
Versión	**Fecha**	**Descripción**	**Autor**
1.0	01/02/19	Versión inicial	Protección de Datos
1.1	10/03/21	Aclaración de algunos párrafos	Protección de Datos
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	Protección de Datos
2.0	10/09/2025	Adaptación a la nueva estructura de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, y modificación de algunos apartados por cuestiones de eficiencia	Protección de Datos

Castilla-La Mancha

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 4
   1.1 Objeto 5
   1.2 Ámbito de aplicación 5
   1.3 Acrónimos y referencias 6
      1.3.1 Acrónimos 6
      1.3.2 Referencias 6
2. Reclamación ante la DPD 7
   2.1 Actuaciones generales 7
   2.2 Canal de denuncias internas 8
3. Reclamación ante la AEPD 10
4. Documentación de la reclamación 13
5. Reclamaciones recibidas por SESCAM 14

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, en su caso, solicitando información 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 por los tratamientos realizados por los responsables de esta Administración y 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:

a) La Administración regional.

b) Los organismos autónomos adscritos a la Administración regional, a excepción del Organismo Autónomo SESCAM que quedará sujeto a aquello que específicamente se refiera al mismo.

c) El resto de las 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
Decreto 55/2023	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
DPD	Delegada de Protección de Datos
LOPDyGDD	Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales
RGPD	Reglamento General de Protección de Datos

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
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
Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción Ley 4/2024, de 19 de julio, de Integridad Pública de Castilla-La Mancha
Sede electrónica de la AEPD: reclamaciones

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 DPD.

La forma de presentación de las reclamaciones en materia de protección de datos ante la DPD puede ser:

- Solicitud realizada vía sede electrónica
- Solicitud realizada de manera presencial en las oficinas de registro y por cualquier otro medio previsto en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.
- A través de los sistemas específicos que, en su caso, puedan habilitarse por la Administración y que permitan la identificación del interesado, ya se trate de plataformas corporativas, entornos cerrados de comunicación u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto, por ejemplo utilizando el correo electrónico corporativo.

El error o la ausencia de la calificación de una reclamación en materia de protección de datos por parte del reclamante no será obstáculo para su tramitación como tal, siempre que se deduzca su verdadero carácter.

2.1 Actuaciones generales

Recibida la reclamación por la DPD, la reenviará al responsable del tratamiento y al referente de protección de datos, y si fuera preciso solicitará al reclamante información adicional sobre el hecho reclamado.

En cumplimiento del artículo 12.2 del Decreto 55/2023, la delegada de protección de datos (DPD) contará con la asistencia del referente de protección de datos durante toda la tramitación de la reclamación.

El responsable del tratamiento emitirá un informe en un plazo máximo de 1 mes y lo enviará por correo electrónico 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. El responsable del tratamiento podrá consultar con cuantos órganos gestores considere necesario, recabando el asesoramiento que precise de la DPD.

Además, si el responsable considera necesario enviar una comunicación al reclamante como consecuencia de la reclamación, enviará a la DPD copia de esta, así como la justificación de su envío y recepción junto con el informe anteriormente indicado.

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 en su caso.

Toda la documentación que se envíe a la DPD deberá estar firmada electrónicamente por el responsable, aunque en caso de que el responsable lo estime oportuno, podrá, de forma previa a enviar el informe firmado, remitir un borrador a la DPD para solicitar su asesoramiento.

Recibida la documentación anteriormente indicada la DPD procederá a su estudio y, en el caso de que necesite aclaraciones sobre ésta, se pondrá 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, el informe de respuesta remitiéndola a la DPD.

Una vez recibido el informe firmado, la DPD elaborará la respuesta al reclamante y enviará borrador de ésta al responsable del tratamiento afectado por si quiere realizar observaciones. Posteriormente 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.

La DPD enviará el resultado final de la reclamación al responsable del tratamiento y al referente de protección de datos correspondiente.

2.2 Canal de denuncias internas

En el caso de que la reclamación sea remitida por el Responsable del Sistema Interno de Información de la JCCM, y para cumplir con la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, y con la Ley 4/2024, de 19 de julio, de Integridad

Pública de Castilla-La Mancha, la DPD podrá modificar la tramitación anteriormente descrita con la finalidad de garantizar el anonimato del denunciante.

3. RECLAMACIÓN ANTE LA AEPD

La Agencia Española de Protección de Datos al recibir una reclamación de un interesado, dará traslado de la misma al responsable del tratamiento. Al mismo tiempo podrá informar a la DPD por correo electrónico de esta comunicación al responsable.

Al recibir esta notificación de la AEPD, el responsable lo notificará a la DPD con copia al referente de protección de datos correspondiente y procederá a elaborar un informe sobre dicha reclamación. Este informe deberá enviarse a la DPD en un plazo máximo de 15 días.

En cumplimiento del artículo 12.2 del Decreto 55/2023, la delegada de protección de datos contará con la asistencia del referente de protección de datos.

Dicho informe deberá contener la siguiente información:

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.
2. En el resto de los 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

Además, si el responsable considera necesario enviar una comunicación al reclamante como consecuencia de la reclamación, enviará a la DPD copia de esta, así como la justificación de su envío y recepción junto con el informe anteriormente indicado.

Toda la documentación que se envíe a la DPD deberá estar firmada electrónicamente por el responsable, aunque en caso de que el responsable lo estime oportuno, podrá, de forma previa a enviar el informe firmado, remitir un borrador a la DPD para solicitar su asesoramiento.

Recibida la documentación anteriormente indicada la DPD procederá a su estudio y, en el caso de que necesite aclaraciones sobre ésta, se pondrá en contacto con el responsable para aclarar los aspectos necesarios. Posteriormente, en el caso de 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, el informe de respuesta remitiéndola a la DPD.

Una vez recibido el informe definitivo firmado, la DPD elaborará la respuesta a la AEPD y enviará borrador de ésta al responsable del tratamiento afectado por si quiere realizar observaciones. La DPD remitirá la respuesta dentro del plazo máximo de un mes a la AEPD, dando traslado del justificante al responsable con copia al referente de protección de datos correspondiente.

La AEPD, al recibir la respuesta, notificará al responsable alguno de los resultados siguientes:

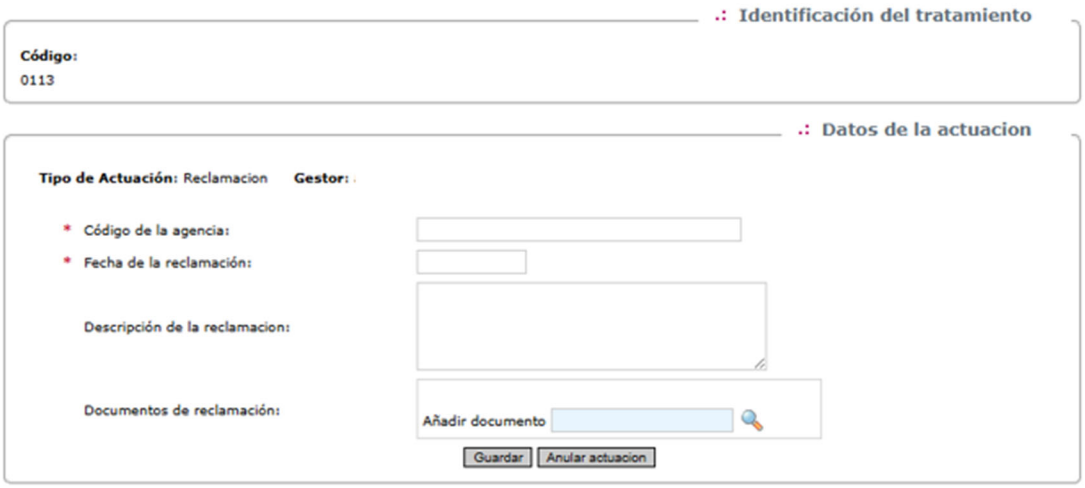
- Solicitar información adicional: el responsable lo notificará al DPD y se tramitará de la misma forma que la primera petición de solicitud de información.
- Archivo de actuaciones: el responsable lo notificará al DPD

- Inicio de procedimiento sancionador: el responsable lo notificará al DPD y si lo considera oportuno, podrá solicitar su asesoramiento desde el punto de vista de protección de datos.

4. DOCUMENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN

La documentación relacionada con la reclamación deberá introducirse en la herramienta de gestión de tratamientos, http://pasa.empleoyeconomia.jclm.es/PASA/, por la delegada de protección de datos con el objeto de que esté accesible para el responsable o encargado del tratamiento afectado y el referente de protección de datos correspondiente.

Esta funcionalidad está disponible tanto en el registro de actividades de tratamiento del responsable como en el del encargado del tratamiento.



5. RECLAMACIONES RECIBIDAS POR SESCAM

Las reclamaciones que el DPD del Organismo Autónomo SESCAM tramite en el ejercicio de sus funciones, bien porque las reciba directamente o se las traslade la AEPD, deberán ser comunicadas de forma anonimizada, indicando el objeto de la reclamación y la fecha de recepción dentro del mes siguiente a la recepción, al órgano competente en materia de protección de datos a través del correo electrónico: protecciondatos@jccm.es o a través del Servicio Integral de Gestión para Usuarios y Empleados: https://sigue.jccm.es. También se deberá informar de la fecha de resolución de la reclamación, así como del sentido de esta dentro del mes siguiente a la recepción, al órgano indicado anteriormente.