



INSTRUCCIÓN

Gestión de reclamaciones en materia de Protección de Datos

CÓDIGO: PD-GEN-INS-004

Versión: 1.1

Fecha: 10/03/2021

Aprobado

Dirección General de Administración Digital

 Castilla-La Mancha	INSTRUCCIÓN Gestión de reclamaciones en materia de Protección de Datos	DIFUSIÓN LIMITADA	
		Código	PD-GEN-INS-004
		Versión	1.1
		Fecha	10/03/2021

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

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



Documento Verificable en www.jccm.es mediante
 Código Seguro de Verificación (CSV): C6AF5AC6AF42B2C35A4248

 Castilla-La Mancha	INSTRUCCIÓN Gestión de reclamaciones en materia de Protección de Datos	DIFUSIÓN LIMITADA	
		Código	PD-GEN-INS-004
		Versión	1.1
		Fecha	10/03/2021

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
1.1 OBJETO	5
1.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	5
1.2.1 Acrónimos	5
RECLAMACIÓN ANTE LA DPD	6
RECLAMACIÓN ANTE LA AEPD	7
ACCESO A LAS COMUNICACIONES DE LA AEPD	9
ANEXO I ESQUEMA RECLAMACIÓN ANTE LA DPD.....	10
ANEXO II ESQUEMA RECLAMACIÓN ANTE LA AEPD	11



Documento Verificable en www.jccm.es mediante
 Código Seguro de Verificación (CSV): C6AF5AC6AF42B2C35A4248

	INSTRUCCIÓN Gestión de reclamaciones en materia de Protección de Datos	DIFUSIÓN LIMITADA	
		Código	PD-GEN-INS-004
		Versión	1.1
		Fecha	10/03/2021

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, 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 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/interesado 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.



 Castilla-La Mancha	INSTRUCCIÓN Gestión de reclamaciones en materia de Protección de Datos	DIFUSIÓN LIMITADA	
		Código	PD-GEN-INS-004
		Versión	1.1
		Fecha	10/03/2021

1.1 Objeto

El objeto de la presente instrucción es establecer el procedimiento para gestionar las reclamaciones presentadas por los ciudadanos ante 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, a excepción del Organismo Autónomo SESCAM que quedará sujeto a aquello que específicamente se refiera al mismo.
- 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
LOPDyGDD	Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales

 Castilla-La Mancha	INSTRUCCIÓN Gestión de reclamaciones en materia de Protección de Datos	DIFUSIÓN LIMITADA	
		Código	PD-GEN-INS-004
		Versión	1.1
		Fecha	10/03/2021

2. RECLAMACIÓN ANTE LA DPD

El afectado o interesado 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 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, debiendo aclarar en el mismo las causas y medidas adoptadas, que enviará junto a la propuesta de respuesta a la reclamación, al vocal del Comité Regional 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 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 LOPDyGDD.

El responsable del tratamiento, una vez recibido en su caso el informe de la DPD, cambiará 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.

Si el afectado o interesado 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.

 Castilla-La Mancha	INSTRUCCIÓN Gestión de reclamaciones en materia de Protección de Datos	DIFUSIÓN LIMITADA	
		Código	PD-GEN-INS-004
		Versión	1.1
		Fecha	10/03/2021

3. RECLAMACIÓN ANTE LA AEPD

Cuando el afectado o interesado 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 ésta remita la respuesta en el plazo de un mes.



Dicha reclamación podrá ser recepcionada:

1. Por la DPD:

Si la DPD obtiene la reclamación del Notific@, 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 que elabore la respuesta acerca de la reclamación. Dicha respuesta deberá contener la siguiente documentación:

- 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 a la reclamante si se considera conveniente.

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, 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, remitirá la respuesta al vocal del Comité Regional 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 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 LOPDyGDD.

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

 Castilla-La Mancha	INSTRUCCIÓN Gestión de reclamaciones en materia de Protección de Datos	DIFUSIÓN LIMITADA	
		Código	PD-GEN-INS-004
		Versión	1.1
		Fecha	10/03/2021

La Delegada de Protección de Datos remitirá la respuesta dentro del 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 o interesado no está correctamente resuelta, procederá a iniciar procedimiento sancionador según la normativa que le es de aplicación.



Documento Verificable en www.jccm.es mediante
 Código Seguro de Verificación (CSV): C6AF5AC6AF42B2C35A4248

 Castilla-La Mancha	INSTRUCCIÓN Gestión de reclamaciones en materia de Protección de Datos	DIFUSIÓN LIMITADA	
		Código	PD-GEN-INS-004
		Versión	1.1
		Fecha	10/03/2021

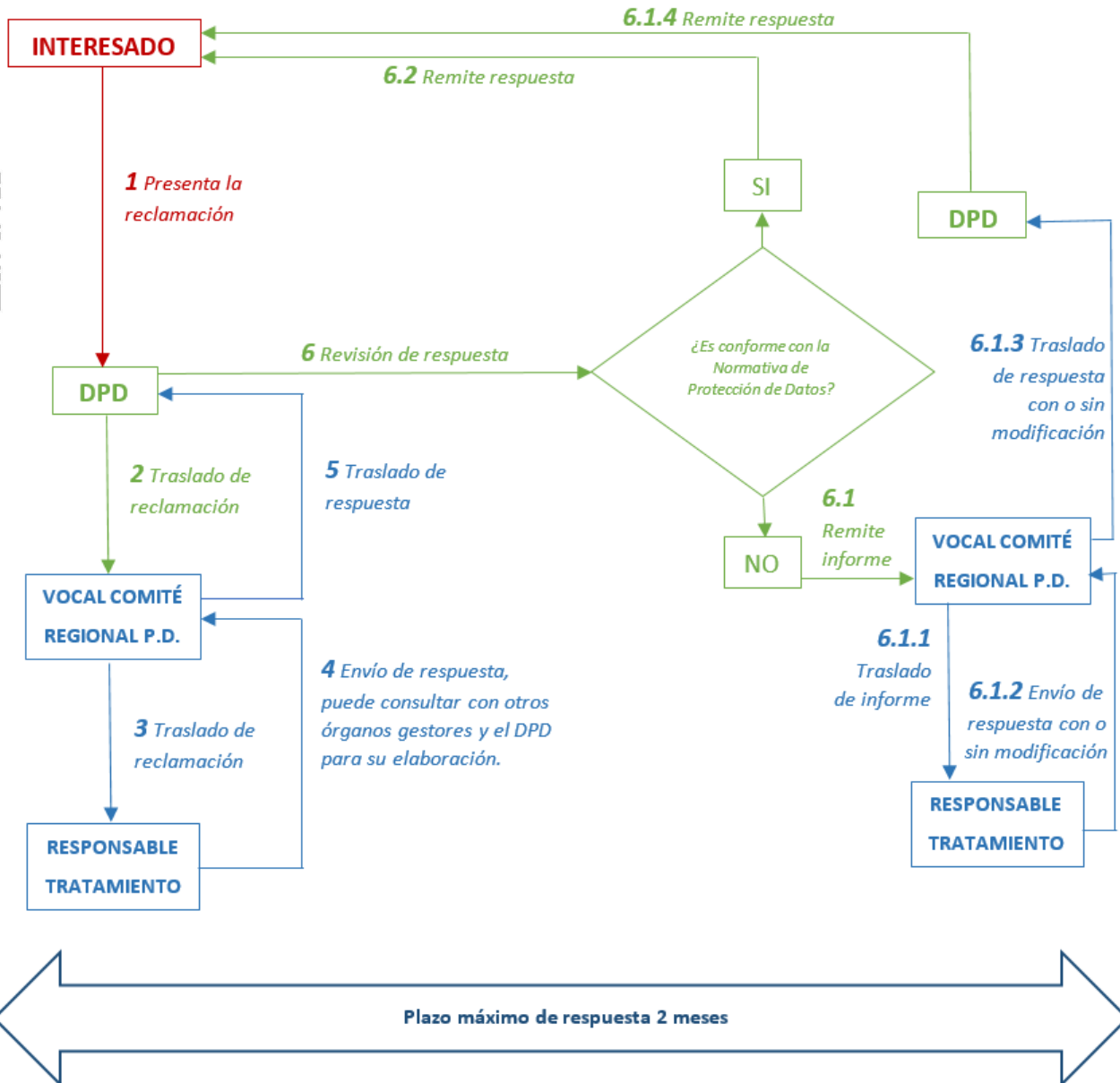
4. ACCESO A LAS COMUNICACIONES DE LA AEPD

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 de la Dirección General de Administración Digital al correo: 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): C6AF5AC6AF42B2C35A4248

ANEXO I ESQUEMA RECLAMACIÓN ANTE LA DPD



Documento Verificable en www.jccm.es mediante Código Seguro de Verificación (CSV): C6AF5AC6AF42B2C35A4248

ANEXO II ESQUEMA RECLAMACIÓN ANTE LA AEPD

