

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

PRO.PD-04

**PROCEDIMIENTO
DE QUEJAS / RECLAMACIONES**



Diputación de Córdoba

DIPUTACIÓN DE CÓRDOBA

CONTROL DE DOCUMENTACIÓN:

CÓDIGO:	PRO.PD-04	DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS / RECLAMACIONES
---------	-----------	------------	---

REVISIÓN NÚMERO:	00	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	15/11/2019
------------------	----	----------------------------	------------

ES ORIGINAL:	<input checked="" type="checkbox"/>	ES COPIA CONTROLADA:	<input type="checkbox"/>	ES COPIA NO CONTROLADA:	<input type="checkbox"/>
--------------	-------------------------------------	----------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------------

ELABORADOR POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
TIC4YOU SL	DAVID YUBERO REY DPD DIPUTACIÓN DE CÓRDOBA	COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
		FECHA:
		/2019

CONTROL DE CAMBIOS:

REVISIÓN Nº:	FECHA:	APARTADO MODIFICADO:	CAUSA DEL CAMBIO:	ENTRADA EN VIGOR:

DOCUMENTACIÓN OBSOLETA:	<input type="checkbox"/>	FECHA:	
-------------------------	--------------------------	--------	--

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

PÚBLICA:	<input type="checkbox"/>	PUBLICABLE:	<input checked="" type="checkbox"/>	USO INTERNO:	<input type="checkbox"/>	CONFIDENCIAL:	<input type="checkbox"/>	SECRETA:	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------	-------------	-------------------------------------	--------------	--------------------------	---------------	--------------------------	----------	--------------------------



FECHA	30/01/2019
CÓDIGO	PRO.PD-04
REVISIÓN Nº	00
PÁGINA	3 de 7

ÍNDICE

1. OBJETO
 2. ALCANCE
 3. REFERENCIAS
 4. RESPONSABILIDADES
 5. DESARROLLO
 - 5.1. PLAZOS
 6. REGISTROS/ANEXOS
- ANEXO I – DIAGRAMA DE FLUJO



FECHA	30/01/2019
CÓDIGO	PRO.PD-04
REVISIÓN Nº	00
PÁGINA	4 de 7

1. OBJETO

El presente procedimiento tiene como objeto desarrollar la sistemática a seguir por la Diputación de Córdoba junto con el Instituto Provincial de Bienestar Social, el Instituto Provincial de Cooperación con la Hacienda Local, el Instituto Provincial de Desarrollo Económico, el Consorcio Provincial de Prevención y Extinción de Incendios, el Patronato Provincial de Turismo de Córdoba, la Agencia Provincial de la Energía, la Fundación Provincial de Artes Plásticas Rafael Botí, la Empresa Provincial de Aguas de Córdoba, la Empresa Provincial de Residuos y Medio Ambiente y la Empresa Provincial de Informática (en adelante, la Diputación de Córdoba y su sector público institucional) para asegurar el ejercicio del derecho de los interesados en materia de quejas o reclamaciones.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación a la Diputación de Córdoba y a su sector público institucional, como responsable de tratamiento de los datos personales, en virtud de lo descrito en 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) y la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. (LOPD-GDD).

3. REFERENCIAS

Para la elaboración de este procedimiento se ha utilizado como referencia:

- 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).
- Corrección de errores del 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).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 428/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de Protección de Datos.
- Real Decreto-ley 5/2018, de 27 de julio, de medidas urgentes para la adaptación del Derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de protección de datos.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

 Diputación de Córdoba	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS/RECLAMACIONES	FECHA	30/01/2019
		CÓDIGO	PRO.PD-04
		REVISIÓN Nº	00
		PÁGINA	5 de 7

- Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Guía del Reglamento General de Protección de Datos para Responsables de Tratamiento publicada por la AEPD.
- Guía para el Ciudadano publicada por la AEPD.

4. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad del procedimiento recae de manera directa en la Diputación de Córdoba y en su sector público institucional como responsable del tratamiento, que será quien facilite el ejercicio de este derecho al interesado. El DPD deberá estar en conocimiento de la queja/reclamación presentada por el interesado, el cual, en representación del responsable del tratamiento, dará respuesta en los plazos y términos previstos tal y como muestra el diagrama de flujo incluido en el Anexo I.

El responsable de tratamiento, en consenso con el DPD, establecerá los cauces de gestión para el ejercicio de este derecho de los interesados.

5. DESARROLLO

El interesado puede en cualquier momento presentar una queja o reclamación por entender que el tratamiento a los datos que sobre su persona está realizando la Diputación de Córdoba o su sector público institucional no es el adecuado.

Todo el personal de la Diputación de Córdoba y su sector público institucional deberá atender la queja del interesado por cualquier medio en que lo ejercite.

En el caso de que el interesado presentase la queja a través de medios electrónicos, y a menos que el interesado solicite otro medio, se podrá utilizar dichos medios para proceder a la contestación.

En el caso de peticiones in situ por parte del afectado, se hará entrega al afectado del formulario "Registro de quejas/reclamación" para dejar constancia del ejercicio del derecho, verificando la identidad del interesado mediante el cotejo de su DNI o documento acreditativo de la personalidad del interesado.

Si por parte de la Diputación de Córdoba o de su sector público institucional existieran dudas razonables en relación con la identidad de la persona física que cursa la solicitud, se podrá solicitar que se facilite información adicional necesaria para confirmar la identidad del interesado.

Toda queja/reclamación será puesta en conocimiento del responsable del tratamiento o persona delegada para ello [puesto designado], y en su caso del Delegado de Protección de Datos (DPD) y de todas aquellas empresas a las cuales se hayan cedido los datos o a empresas que accedan a los mismos.

La Diputación de Córdoba y su sector público institucional tomarán las medidas oportunas indicadas para informar al interesado de forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso con un lenguaje claro y sencillo. Obligatoria la Diputación de Córdoba y su sector público institucional [contestará

 Diputación de Córdoba	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS/RECLAMACIONES	FECHA	30/01/2019
		CÓDIGO	PRO.PD-04
		REVISIÓN Nº	00
		PÁGINA	6 de 7

al interés] podrían proceder al cobro de un canon o tasa razonable a razón de los costes administrativos; o en su caso se podría negar a actuar respecto a dicha solicitud.

Ante dudas razonables en relación con la identidad de la persona, se podrá solicitar información adicional al interesado para poder confirmar correctamente y sin ningún género de duda la identidad de quien ejercita tal solicitud.

En el ANEXO I se muestra el Diagrama de Flujo que define los pasos a seguir desde que el interesado presenta la queja hasta que la Diputación de Córdoba o su sector público institucional le da respuesta.

5.1. PLAZOS

La Diputación de Córdoba o su sector público institucional, ante la queja/reclamación presentada por el interesado dará curso a la misma siguiendo el diagrama presentado en el Anexo 1 y comunicará la resolución al afectado antes de **1 mes** a contar desde la recepción de la queja/reclamación. Dicho plazo podrá prorrogarse otros 2 meses en caso necesario dependiendo de la complejidad y el número de quejas registradas. No obstante, si se produjera dicha dilación, se deberá motivar dicha prórroga y comunicárselo al interesado.

Si la Diputación de Córdoba o su sector público institucional decidieran en alguno de los supuestos del ejercicio de derechos del interesado no dar curso a la queja presentada, informará sin dilación al interesado y a más tardar en el plazo máximo de **un mes** desde la recepción de la queja, indicando las razones de su no actuación y de la posibilidad de presentar una reclamación ante la autoridad de control y de ejercitar acciones judiciales.

6. REGISTROS/ANEXOS

- RG.PD-01_PROG.PD-04 Registro de quejas
- Anexo I Diagrama de Flujo



FECHA	30/01/2019
CÓDIGO	PRO.PD-04
REVISIÓN Nº	00
PÁGINA	7 de 7

ANEXO I – DIAGRAMA DE FLUJO

