

Incluye



Papel

Digital

# El ejercicio de los derechos de protección de datos y su aplicación práctica

Miguel Recio Gayo

■ BOSCH





# El ejercicio de los derechos de protección de datos y su aplicación práctica

Miguel Recio Gayo

© Miguel Recio Gayo, 2019  
© Wolters Kluwer España, S. A.

**Wolters Kluwer**

C/ Collado Mediano, 9  
28231 Las Rozas (Madrid)  
**Tel:** 902 250 500 – Fax: 902 250 502  
**e-mail:** clientes@wolterskluwer.com  
<http://www.wolterskluwer.es>

**Primera edición:** Julio 2019

**Depósito Legal:** M-23070-2019

**ISBN versión impresa con complemento electrónico:** 978-84-9090-389-6

**ISBN versión electrónica:** 978-84-9090-390-2

Diseño, Preimpresión e Impresión: Wolters Kluwer España, S. A.  
*Printed in Spain*

© **Wolters Kluwer España, S. A.** Todos los derechos reservados. A los efectos del art. 32 del Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba la Ley de Propiedad Intelectual, Wolters Kluwer España, S. A., se opone expresamente a cualquier utilización del contenido de esta publicación sin su expresa autorización, lo cual incluye especialmente cualquier reproducción, modificación, registro, copia, explotación, distribución, comunicación, transmisión, envío, reutilización, publicación, tratamiento o cualquier otra utilización total o parcial en cualquier modo, medio o formato de esta publicación.

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la Ley. Diríjase a **Cedro** (Centro Español de Derechos Reprográficos, [www.cedro.org](http://www.cedro.org)) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.

El editor y los autores no aceptarán responsabilidades por las posibles consecuencias ocasionadas a las personas naturales o jurídicas que actúen o dejen de actuar como resultado de alguna información contenida en esta publicación.

**Nota de la Editorial:** El texto de las resoluciones judiciales contenido en las publicaciones y productos de **Wolters Kluwer España, S. A.**, es suministrado por el Centro de Documentación Judicial del Consejo General del Poder Judicial (Cendoj), excepto aquellas que puntualmente nos han sido proporcionadas por parte de los gabinetes de comunicación de los órganos judiciales colegiados. El Cendoj es el único organismo legalmente facultado para la recopilación de dichas resoluciones. El tratamiento de los datos de carácter personal contenidos en dichas resoluciones es realizado directamente por el citado organismo, desde julio de 2003, con sus propios criterios en cumplimiento de la normativa vigente sobre el particular, siendo por tanto de su exclusiva responsabilidad cualquier error o incidencia en esta materia.

---

## Procedimiento para la gestión del ejercicio de los derechos

### 1. CUESTIONES A CONSIDERAR EN EL DISEÑO Y DESARROLLO DE UN PROCEDIMIENTO

Con carácter general, en el RGPD se indica que «[e]l responsable del tratamiento facilitará al interesado el ejercicio de sus derechos», lo que implica que este deba adoptar e implementar un procedimiento para gestionar las solicitudes de ejercicio de derechos en materia de protección de datos que reciban.

Un procedimiento sirve para implementar una política ya que describe cómo se gestionará, en este caso, una solicitud de ejercicio de derechos en materia de protección de datos. Es decir, el procedimiento concreta qué hacer para, por lo que se refiere a los derechos en materia de protección, gestionar las solicitudes que se reciban al respecto<sup>1</sup>.

Es decir, el procedimiento para la gestión del ejercicio de derechos tiene que atender a todas las cuestiones que se plantean, desde que el responsable del tratamiento se asegure de la identidad del interesado hasta el plazo máximo de respuesta a la solicitud que reciba y el contenido de esta respuesta. Pueden ser, por tanto, cuestiones formales o materiales, a las que el responsable del tratamiento tiene que atender para asegurarse de que responde, en tiempo y forma, con independencia de cuál sea el contenido de esta, las solicitudes de ejercicio de derechos.

En este sentido, el CEPD explica que «[l]os requisitos del RGPD respecto del ejercicio de estos derechos y la naturaleza de la información necesaria están concebidos para colocar a los interesados en una "posición destacada", a fin de que puedan hacer valer sus derechos y pedir a los responsables del tratamiento que rindan cuentas por el trata-

---

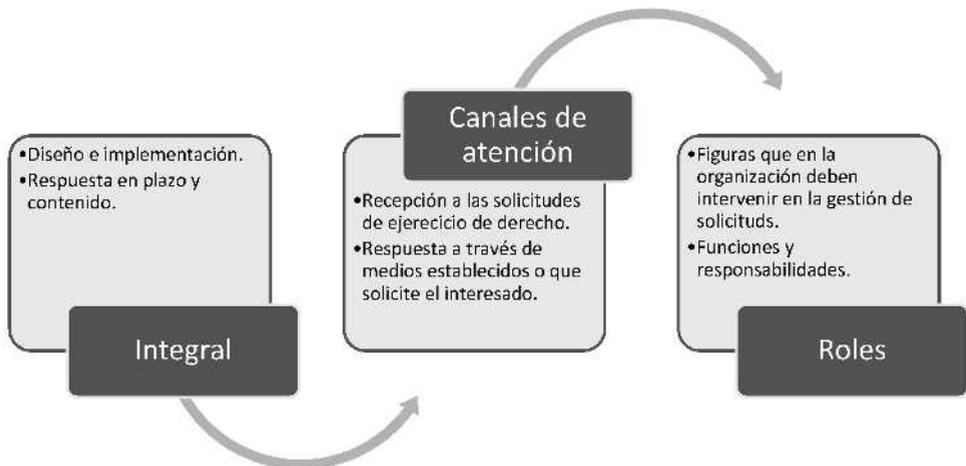
1. En relación con los conceptos de política y procedimientos, INCIBE ha indicado que estos últimos «desarrollan los objetivos marcados por las Políticas. En ellos aparecen detalles más técnicos y se concreta cómo conseguir los objetivos expuestos en las Políticas. Los Procedimientos deben ser conocidos por aquellas personas que lo requieran para el desarrollo de sus funciones». Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, *Implantación de un SGSI en la empresa*. Consultado en [https://www.incibe.es/extfrontinteco/img/File/intecocert/sgsi/img/Guia\\_apoyo\\_SGSI.pdf](https://www.incibe.es/extfrontinteco/img/File/intecocert/sgsi/img/Guia_apoyo_SGSI.pdf).

miento de sus datos personales. El considerando 59 hace hincapié en que "deben arbi-trarse fórmulas para facilitar al interesado el ejercicio de sus derechos" y en que el res-ponsable del tratamiento de datos "también debe proporcionar medios para que las soli-citudes se presenten por medios electrónicos, en particular cuando los datos personales se tratan por medios electrónicos". La fórmula prevista por el responsable del tratamiento para que los interesados ejerzan sus derechos debe adecuarse al contexto y a la naturaleza de la relación y las interacciones entre el responsable del tratamiento y un interesado. Para ello, el responsable del tratamiento podrá ofrecer una o varias fórmulas distintas para el ejercicio de los derechos que reflejen las distintas vías en que los interesados interactúan con dicho responsable del tratamiento»<sup>2</sup>.

Y, al respecto, el CEPD ofrece el siguiente ejemplo

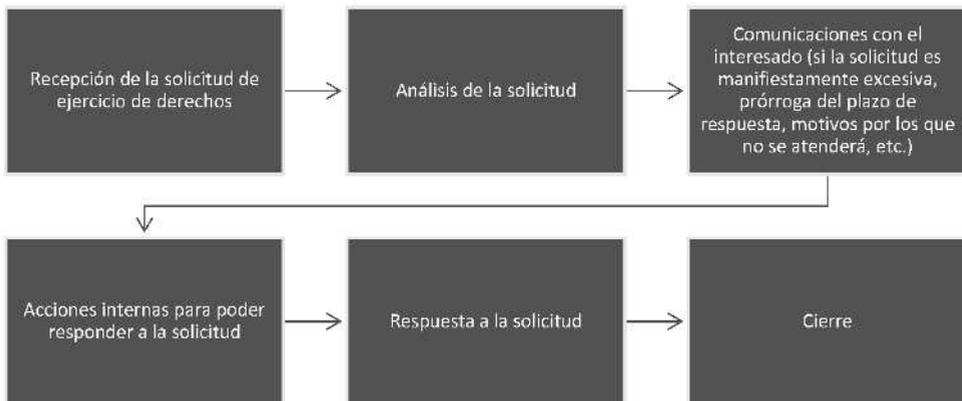
«[u]n prestador de servicios de salud utiliza un formulario electrónico en su sitio web, además de formularios en papel en las recepciones de sus clínicas, para facilitar la presentación de solicitudes de acceso a datos personales tanto en línea como en persona. Al tiempo que ofrece estas fórmulas, el prestador sigue aceptando las solicitudes de acceso presentadas por otros canales (p. ej., por correo ordinario y por correo electrónico) y pone a disposición un punto de contacto específico (al que se puede acceder por correo electrónico o por teléfono) para ayudar a los interesados con el ejercicio de sus derechos»<sup>3</sup>.

Por tanto, el procedimiento para la gestión de solicitudes de ejercicio de derechos en materia de protección de datos debería ser:



Oro aspecto relevante es el alcance del procedimiento de gestión de solicitudes de ejercicio de derechos en materia de protección, en el sentido de acciones a adoptar por el responsable del tratamiento para responder a toda solicitud que reciba. En concreto, deben tenerse en cuenta las siguientes acciones, que se describen a continuación:

2. GRUPO DE TRABAJO DEL ARTÍCULO 29, *Directrices sobre la transparencia...*, op. cit., pág. 30.
3. *Ibid*, págs. 30 y 31.



Por lo que se refiere a la **recepción de la solicitud**, el responsable del tratamiento debe tener, en particular, en consideración los siguientes aspectos:

1. Medio o medios, es decir, canales por los que se reciben las solicitudes de ejercicio de derechos y que estos permitan analizar el contenido de la solicitud y dejar constancia de la respuesta dada en cada caso;
2. Que la solicitud sea recibida, de inmediato si es que hubiera sido recibida por alguien que no es el área o persona(s) que deben gestionarla, lo que puede incluir su análisis y respuesta en cualquier sentido.

En relación con el **análisis de la solicitud**, algunas cuestiones relevantes a considerar son las siguientes:

1. Si la solicitud incluye la información necesaria para poder atenderla, lo que puede referirse, entre otras cuestiones, a:
  - a. Identidad del interesado que ejerce el derecho correspondiente, o también del representante legal o voluntario, según corresponda;
  - b. Concreción del derecho que se solicita ejercer;
  - c. Dirección a efectos de poder responder al interesado sobre su solicitud;
  - d. Etc.
2. ¿En qué se concreta la solicitud? Es decir, qué derecho solicita ejercer el interesado, debiendo prestar especial atención a si la solicitud plantea alguna duda o cuestión que requiera de mayor aclaración por el interesado. Por ejemplo, el interesado solicita rectificar sus datos personales pero no concreta qué datos personales son inexactos.

Específicamente por lo que se refiere a comprobar la identidad del interesado que solicita el ejercicio de sus derechos en protección de datos, el CEPD ha indicado que:

«Con frecuencia, los interesados ya han sido autenticados por el responsable del tratamiento antes de firmar un contrato o de obtener su consentimiento para el tratamiento. Como consecuencia, los datos personales utilizados para registrar a la persona a la que concierne el tratamiento pueden utilizarse también como prueba para autenticar el interesado con fines de portabilidad.

Aunque en estos casos, la identificación previa de los interesados puede requerir la solicitud de prueba de su identidad legal, dicha verificación puede no ser pertinente para evaluar el vínculo entre los datos y el individuo en cuestión, ya que dicho vínculo no está relacionado con la identidad oficial o legal. En esencia, la capacidad del responsable del tratamiento para solicitar información adicional con el fin de determinar la identidad de una persona no puede conducir a exigencias excesivas ni a la recogida de datos personales que no sean pertinentes o necesarios para reforzar el vínculo entre la persona y los datos personales solicitados.

En muchos casos, tales procedimientos de autenticación ya se están aplicando. Por ejemplo, los nombres de usuarios y contraseñas se utilizan con frecuencia para permitir a las personas acceder a sus datos en las cuentas de correo electrónico, cuentas de redes sociales y cuentas utilizadas para otros servicios, algunos de los cuales se usan sin que el individuo revele su nombre completo e identidad»<sup>4</sup>.

Aunque referido en concreto a la portabilidad, lo explicado por el CEPD sería aplicable también al ejercicio de los demás derechos en materia de protección de datos.

Por lo que respecta a las **comunicaciones con el interesado** (si la solicitud es manifiestamente excesiva, prórroga del plazo de respuesta, motivos por los que no se atenderá, etc.), debe considerarse aquí específicamente:

1. Que la solicitud del interesado no es concreta, es decir, no indica qué derecho desea ejercer o no concreta algún aspecto o cuestión relevante para poder dar respuesta al ejercicio del derecho de que se trate en cada caso;
2. Si la solicitud es manifiestamente excesiva;
3. Si el responsable del tratamiento, por lo ya indicado anteriormente, necesita dos meses más para poder dar respuesta a la solicitud de ejercicio del derecho;
4. Cualesquiera motivos por los que la solicitud de ejercicio de derechos no será atendida como, por ejemplo, el hecho de que el responsable del tratamiento no trate datos personales del interesado, ya que entre otros motivos podría haberlos suprimido cuando dejaron de ser necesarios para la finalidad o finalidades que dieron lugar a su obtención o porque su tratamiento era ilícito.

En todo caso, es importante que, desde la perspectiva del responsable, se guarden todas las comunicaciones con el interesado, ya que tiene la carga de la prueba sobre garantizar y poder demostrar el cumplimiento del RGPD, así como de la demás normativa en materia de protección de datos.

En cuanto a las **acciones internas para poder responder a la solicitud**, el procedimiento deberá indicar quién debe poder solicitar la información o las acciones necesarias para dar respuesta a la solicitud, quién debe proporcionar dicha información o llevar a cabo las acciones correspondientes y cualesquiera otras cuestiones relevantes.

Por ejemplo, ante una solicitud de limitación del tratamiento, la persona o área a cargo de atender las solicitudes de ejercicio de derechos en protección de datos se dirigirá al área que pueda llevar a cabo dicha limitación del tratamiento, desde un punto de vista

---

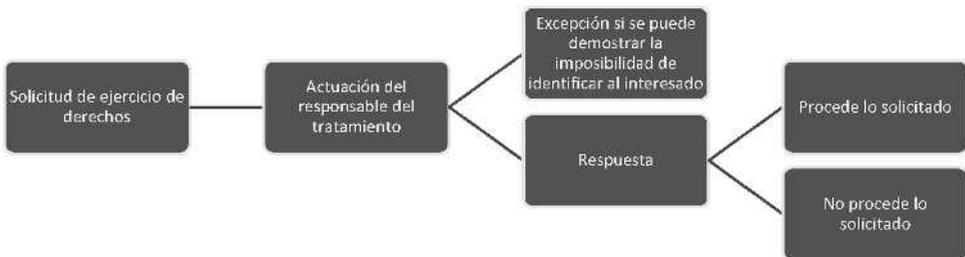
4. GRUPO DE TRABAJO DEL ARTÍCULO 29, *Directrices sobre el derecho a la portabilidad...*, op. cit., pág. 16.

técnico, que debería proceder inmediatamente, en cualquier caso lo antes posible, para evitar no atender a lo solicitado en el plazo aplicable.

Sin perjuicio de lo ya indicado en relación con las comunicaciones con el interesado, es necesario tener en cuenta que el responsable del tratamiento tiene siempre que **dar respuesta a la solicitud**. En este sentido, cabría considerar específicamente los siguientes aspectos:

1. Norma general: El responsable del tratamiento «no se negará a actuar a petición del interesado con el fin de ejercer sus derechos» (art. 12.2 del RGPD).
2. Excepción: Cuando el responsable del tratamiento «pueda demostrar que no está en condiciones de identificar al interesado» (art. 12.2 del RGPD).
3. En cualquier caso, el responsable del tratamiento tiene que responder siempre, es decir, ante una solicitud de ejercicio de derechos, el responsable del tratamiento tendrá que dar respuesta aunque esta sea que no procede el ejercicio del derecho de que se trate o que no es posible atender a lo solicitado porque no es posible identificar al interesado.

Es decir, en relación con la solicitud de ejercicio de derechos en protección de datos hay que distinguir claramente entre:



Para dar respuesta a las solicitudes de ejercicio de derechos en protección de datos, y sin perjuicio del necesario análisis de la solicitud y preparación de dicha respuesta, contar con un modelo de respuesta puede ayudar a la organización tanto por lo que se refiere a evitar no incluir algún requisito conforme a la normativa aplicable como a estandarizar las respuestas a efectos de poder demostrar el procedimiento que se sigue al respecto.

Por último, sería recomendable proceder al **cierre** de la solicitud. En este caso se podría considerar la elaboración de métricas, en los términos ya indicados, como algo que puede ayudar tanto a saber si algún tratamiento de datos personales no es adecuado, por ejemplo, cuando se recaban datos personales de los interesados para una determinada finalidad, así como para evaluar la efectividad del procedimiento.

Es importante tener también en cuenta qué datos personales se tratarán en relación con las solicitudes de ejercicio de derechos, debiendo cumplir, si fuera aplicable, con la obligación de bloqueo prevista en la LOPD y, en cualquier caso, durante el plazo de

prescripción de las infracciones en que el responsable del tratamiento pudiera haber incurrido.

### **1.1. Alcance dentro de la organización**

El alcance del procedimiento sobre solicitudes de ejercicio de derechos en materia de protección de datos personales realmente involucra a toda la organización.

Debe tenerse en cuenta que la protección de datos personales es una cuestión transversal, es decir, que está presente en todas las acciones de la organización ya que pueden tratarse datos, por ejemplo, de trabajadores o colaboradores, clientes, potenciales clientes, etc. Es decir, para el desarrollo de su actividad, según el caso, la organización trata siempre datos personales, ya que si no hubiera clientes que sean personas físicas, siempre habrá datos de contacto que sean personas físicas o datos de empleados.

Sería recomendable que, sin perjuicio de que la gestión de la respuesta a las solicitudes de ejercicio de derechos se lleve a cabo por quien haya sido designado al efecto, toda persona de la organización sepa cómo responder en caso de que recibiera una solicitud de ejercicio de derechos. Es decir, toda persona de la organización debe saber cómo responder en caso de que reciba una solicitud, minimizando así el riesgo de incumplimiento por no atender una solicitud de ejercicio de derechos o hacerlo de manera indebida por el transcurso de los plazos.

Es así que el procedimiento debe contemplar también qué pasos debe seguir la persona que reciba una solicitud de ejercicio de derechos o alguna pregunta al respecto, de manera que sepa redirigir al solicitante o reenviar la solicitud de inmediato a quien tenga que atenderla. Podría ser, según el caso, el delegado de protección de datos, por ejemplo, para dar respuesta a alguna cuestión al respecto, o a la persona o área encargada de gestionar dichas solicitudes.

Esto implica que se deba tener en cuenta la necesidad de que el procedimiento considere todas las personas, áreas de la organización y cuestiones que se plantean en relación con el tratamiento de los datos personales.

El procedimiento debe tener en cuenta también cómo se tratan los datos personales en la organización y, en particular, los aspectos a los que se atiende a continuación.

### **1.2. Partes que deben intervenir**

Tanto a la hora de diseñar e implementar el procedimiento de gestión de solicitudes de ejercicio de derechos en protección de datos, como en la preparación de la respuesta concreta en determinados casos, es necesario tener en cuenta que deben intervenir las diversas partes involucradas en el tratamiento de datos personales.

Con carácter general, en el procedimiento deberían participar, al menos, las siguientes figuras:

- Delegado de protección de datos, en particular por sus funciones de:





Acceso online a Biblioteca Digital smarteca:  
consulte página inicial de esta obra

Los derechos de la persona física, cuyos datos personales se tratan, son clave para poder garantizar el derecho fundamental a la protección de datos personales. En este sentido, el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) tiene como uno de sus principales objetivos dar un mayor control al interesado sobre el tratamiento de sus datos personales a través de los derechos, actualizados y nuevos, que reconoce.

Según el Eurobarómetro en materia de protección de datos publicado en junio de 2019 por la Comisión Europea, el 73% de los encuestados ha oído hablar de al menos uno de sus derechos en protección de datos. No obstante, todavía el 27% desconocía sus derechos. En España, esta última cifra supera la media europea, alcanzando el 37%. En cualquier caso, si bien cada vez más los interesados conocen sus derechos en materia de protección de datos, todavía es necesario un mayor impulso y difusión de los mismos. Aunque saber cuáles son los derechos es un primer paso importante, resulta esencial que tanto los interesados como los responsables del tratamiento conozcan en detalle su significado y alcance.

Además, debe tenerse también en cuenta que los derechos en materia de protección de datos están sujetos a límites generales y, en algunos casos, también a límites específicos. Es así que, si bien el responsable del tratamiento tiene que responder siempre a una solicitud de ejercicio de derechos, esto no implica que siempre proceda lo solicitado. Y esto es importante a la hora de que el responsable del tratamiento implemente un procedimiento de gestión de solicitudes de ejercicio de derechos que le sirva para cumplir con su obligación y demostrar responsabilidad proactiva.

El autor de esta obra cuenta con una dilatada experiencia en el ámbito de la protección de datos personales tanto en Europa como en América Latina.

ISBN: 978-84-9090-389-6



9

788490

903896

