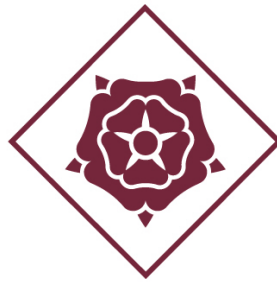




Signat electrònicament
Jaume Renyer Alimbau
08/03/2021



AJUNTAMENT DE REUS

PROTOCOL D'EXERCICI DE DRETS EN MATÈRIA DE PROTECCIÓ DE DADES DE L'AJUNTAMENT DE REUS





DILIGÈNCIA: Es fa constar que aquest protocol ha estat aprovat per decret núm. 2021004782 de la regidora delegada de l'Àrea de Participació, Bon Govern i Serveis Generals, de 8 de març de 2021.

Reus, a la data que consta a la signatura electrònica.

El Secretari general

Jaume Renyer Alimbau

Reus

2021



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ.....	4
2. DRETS EN MATÈRIA DE PROTECCIÓ DE DADES.....	4
3. CANALS DISPONIBLES PER A L'EXERCICI DELS DRETS.....	6
3.1. Notificació a través del tràmit específic habilitat a la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Reus.....	6
3.2. Notificació via correu electrònic.....	6
3.3. Notificació a través de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC).....	7
3.4. Notificació per correu postal.....	7
4. TERMINI MÀXIM PER RESOLDRE I NOTIFICAR.....	8
5. PROPOSTA DE PROCEDIMENT A SEGUIR.....	8
6. ESQUEMA GENERAL DEL PROCEDIMENT.....	12

Signat electrònicament
Jaume Renyer Alimbau
08/03/2021



1. INTRODUCCIÓ

El Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (en endavant, el "**RGPD**"), estableix en el seu article 12.2, que el Responsable del Tractament facilitarà a la persona interessada l'exercici dels seus drets en virtut dels articles 15 a 22. En els casos que es refereix l'apartat 2 de l'article 11, el Responsable no es negarà a actuar a petició de la persona interessada amb la finalitat d'exercir els seus drets en virtut dels articles 15 a 22, llevat que pugui demostrar que no està en condicions d'identificar a la persona interessada. Aquest exercici de drets també està recollit en els articles 12 i següents de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (en endavant, la "**LOPDGDD**").

Conforme l'anterior, l'Ajuntament de Reus (en endavant, "**l'Ajuntament**"), en la seva condició de Responsable del Tractament de les dades de tercers interessats (en endavant, "**l'Interessat**"), com per exemple ciutadania i empleats, ha previst un procediment per a l'exercici dels drets per part de l'Interessat disponible a través de diferents sistemes de comunicació, i establint mitjançant el present protocol, el procediment a seguir per donar tràmit a les peticions dels interessats.

2. DRETS EN MATÈRIA DE PROTECCIÓ DE DADES

Amb l'entrada en vigor del RGPD i, posteriorment, de la LOPDGDD, es van afegir nous drets als previstos a l'anterior normativa (drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició) – en particular, es van afegir el dret de limitació i el dret de portabilitat – i el dret de cancel·lació va ser substituït pel dret d'oposició.

Conforme l'anterior, en l'actualitat es reconeixen els següents drets:

- **Dret d'Accés:** L'Interessat tindrà dret a obtenir del Responsable del Tractament confirmació de si estan tractant o no dades personals que el concerneixen i, en tal cas, dret a accedir a aquestes dades i, a la següent informació:
 - Finalitat del tractament.
 - Categories de dades personals de què es tracti.



- Destinatari als quals es van comunicar o seran comunicades les dades personals.
- El termini previst de conservació de les dades personals o, en defecte d'això, els criteris utilitzats per a determinar el termini.
- **Dret de Rectificació:** L'Interessat tindrà dret a que es modifiquin, sense dilació indeguda, aquelles dades personals sobre la seva persona que siguin inexactes. A més, tindrà dret a que es completin les dades personals que siguin incompletes, inclòs mitjançant una declaració addicional.
- **Dret de Supressió o "dret a l'oblit":** L'Interessat pot retirar el seu consentiment perquè es continuïn utilitzant les seves dades personals per a les finalitats per a les quals van ser recollides. En aquest cas, tindrà dret a sol·licitar al Responsable del Tractament la supressió de les dades personals que el concerneixin, el qual estarà obligat a suprimir-les sense dilació indeguda.
- **Dret de Limitació:** L'Interessat tindrà dret a sol·licitar la limitació del tractament de les seves dades personals mentre es verifica l'exactitud de la informació, si s'impugna la seva veracitat o en cas que l'Interessat s'hagi oposat al tractament de les dades.
- **Dret de Portabilitat:** L'Interessat tindrà dret a rebre les dades personals que li incumbeixin i que hagi facilitat al Responsable del Tractament, en un format estructurat, d'ús comú i lectura mecànica, i a transmetre'ls a un altre responsable del tractament sense que ho impedeixi el Responsable al qual els hi hagués facilitat.
- **Dret d'Oposició:** L'Interessat tindrà dret a oposar-se al tractament de les seves dades personals, tant si les dades es tracten lícitament perquè resulten necessàries per al compliment d'una missió realitzada en interès públic o en l'exercici de poders públics conferits al Responsable del Tractament, o per motius d'interessos legítims del responsable o d'un tercer, llevat que s'acreditin motius legítims imperiosos que prevalguin sobre els interessos, drets i llibertats de l'Interessat o en els supòsits de formulació de reclamacions, com en els supòsits d'elaboració de perfils.



3. CANALS DISPONIBLES PER A L'EXERCICI DELS DRETS

Les persones interessades poden exercir els seus drets davant l'Ajuntament de Reus, a través dels següents canals i seguint els passos que a continuació s'indiquen per cada cas en concret:

Canals electrònics (mitjà preferent)

3.1. Notificació a través del tràmit específic habilitat a la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Reus

1. Accedir a la Seu Electrònica de l'Ajuntament (<https://seu.reus.cat/seu/>).
2. Cercar el tràmit "Sol·licitud per a l'exercici dels drets ARCO-POL" (<https://seu.reus.cat/seu/carpetaCiutadana/tramit/44558>).
3. Identificar-se amb les credencials corresponents (idCAT, Cl@ve, certificat digital, DNle o altres) a la Seu Electrònica de l'Ajuntament.
4. Omplir tots els camps obligatoris i confirmar la presentació de la sol·licitud.

3.2. Notificació via correu electrònic

1. Emplenar el formulari corresponent segons el dret a exercir disponible en la pàgina web de l'APDCAT (https://apdcatt.gencat.cat/ca/documentacio/models_exercici_drets/) o fer la petició a través d'un escrit propi.
2. Adjuntar fotocòpia del seu DNI, NIE, Passaport o un altre document d'identificació equivalent.
3. Adjuntar altres documents acreditatius de la seva petició si fossin necessaris.
4. Enviar tota la documentació a l'adreça de correu electrònic que l'Ajuntament hagi indicat a la Política de Privacitat disponible al seu lloc web – en aquest cas, dpd.ajuntament@reus.cat.



Canals presencials o amb paper

3.3. Notificació a través de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)

1. Emplenar el formulari corresponent segons el dret a exercir, podent utilitzar els següents:
 - Formulari específic habilitat per l'Ajuntament de Reus: "Sol·licitud per a l'exercici dels drets ARCO-POL", indicat a l'apartat 3.1 d'aquest document.
 - Formulari habilitat a la pàgina web de l'APDCAT (https://apdcat.gencat.cat/ca/documentacio/models_exercici_drets/).
 - Escrit propi.
2. Adjuntar fotocòpia del seu DNI, NIE, Passaport o un altre document d'identificació equivalent.
3. Adjuntar altres documents acreditatius de la seva petició si fossin necessaris.
4. Dipositar tota la documentació en l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de l'Ajuntament de Reus.

3.4. Notificació per correu postal

1. Emplenar el formulari corresponent segons el dret a exercir disponible en la pàgina web de l'APDCAT (https://apdcat.gencat.cat/ca/documentacio/models_exercici_drets/) o fer la petició a través d'un escrit propi.
2. Adjuntar fotocòpia del seu DNI, NIE, Passaport o un altre document d'identificació equivalent.
3. Adjuntar altres documents acreditatius de la seva petició si fossin necessaris.



4. Enviar tota la documentació a l'atenció de l'Ajuntament a l'adreça que s'hagi indicat a la Política de Privacitat disponible al seu lloc web – en aquest cas, Plaça del Mercadal, 1, 43201 Reus.

En el cas d'habilitar els quatre (4) canals de comunicació per l'exercici de drets, s'hauran de realitzar els canvis oportuns a l'apartat de l'exercici de drets de la **Política de Privacitat** de l'Ajuntament, als efectes d'identificar els quatre (4) canals i posar a disposició l'enllaç dels formularis pel seu exercici.

4. TERMINI MÀXIM PER RESOLDRE I NOTIFICAR

Després de la comunicació, l'Ajuntament en la seva condició de Responsable del Tractament disposarà, en els termes de l'article 12.3 del RGPD, del **termini d'un (1) mes** a partir de la recepció de la sol·licitud, per a facilitar a l'Interessat la informació relativa a la seva petició.

Aquest termini podrà prorrogar-se **dos (2) mesos** en cas necessari, depenent de la complexitat i el nombre de sol·licituds registrades. No obstant això, en cas de dilació del termini, la pròrroga haurà de ser motivada i comunicada de forma prèvia a l'Interessat.

En el cas que la petició d'exercici per part de l'Interessat plantegi dubtes i s'hagin de formular consultes per escrit a l'Interessat, a efectes del còmput del termini d'un (1) mes, es pot informar a l'Interessat d'allargar el termini de contestació a **dos (2) mesos** en comptes d'un (1) mes.

5. PROPOSTA DE PROCEDIMENT A SEGUIR

1. Qualsevol persona de l'Ajuntament que rebi una petició d'exercici de drets a través de qualsevol dels quatre (4) canals indicats; és a dir, a través del correu electrònic, via correu postal segons les dades proporcionades en la Política de Privacitat o mitjançant els tràmits disponibles a l'OAC o a la Seu Electrònica, haurà d'informar, en un termini màxim d'**un (1) dia natural**, a la persona responsable indicada per l'Ajuntament en matèria de protecció de dades.



És important recordar que el termini **d'un (1) mes** comença a comptar a partir de la recepció de la petició.

Si la petició per part de l'Interessat s'ha fet un **divendres o un dia festiu**, s'haurà de comunicar a la persona responsable el **següent dia hàbil**.

2. Les peticions que es realitzin a través del correu electrònic, arribaran a la bústia de dpd.ajuntament@reus.cat. El Departament de Sistemes de l'Ajuntament gestionarà la petició i, en cas que es tracti d'una sol·licitud d'exercici de drets, s'haurà de comunicar al DPD.

El DPD, amb les corresponents credencials del certificat digital, accedirà al tràmit corresponent i registrarà la petició formal de l'interessat mitjançant una instància a la seu electrònica de l'Ajuntament.

3. Paral·lelament, tota aquella petició de sol·licitud d'exercici de drets que s'hagi realitzat a través de correu electrònic, es recomana que s'envii una **resposta automàtica** a l'Interessat des del mateix compte de correu informant-lo de la correcta recepció de la petició d'exercici de drets.

Proposta de resposta en català:

A l'atenció de l'interessat,

Li confirmem la recepció de la seva petició d'exercici de drets en matèria de protecció de dades, i l'informem que donarem tràmit a la mateixa i ens posarem de nou en contacte amb vostè en un termini màxim d'un (1) mes, segons el que s'estableix en la normativa de protecció de dades vigent.

Davant qualsevol necessitat d'aclariment per tramitar la resposta, l'informem que contactarem amb vostè a través d'aquest mateix canal.

Així mateix, si necessités algun aclariment o realitzar una nova petició, no dubti a posar-se en contacte amb nosaltres en aquesta mateixa adreça de correu electrònic.

Atentament,

Proposta de resposta en castellà:

A la atención del interesado,



Le confirmamos la recepción de su petición de ejercicio de derechos en materia de protección de datos, y le informamos que daremos trámite a la misma y nos pondremos de nuevo en contacto con usted en un plazo máximo de un (1) mes, según lo establecido en la normativa de protección de datos vigente.

Ante cualquier necesidad de aclaración para tramitar la respuesta, le informamos que contactaremos con usted a través de este mismo canal.

Asimismo, si necesitase alguna aclaración o realizar una nueva petición, no dude en ponerse en contacto con nosotros en esta misma dirección de correo electrónico.

Atentamente,

4. La persona responsable de l'Ajuntament haurà de revisar la petició efectuada i estarà en coordinació amb el Delegat de Protecció de Dades (DPD) sobre la tramitació de la resposta i qualsevol dubte que es pugui generar.
5. Si la petició de l'Interessat presenta algun dubte pel que fa a l'exercici del dret efectuat, se li haurà de remetre una comunicació pel mateix canal, sol·licitant l'aclariment necessari atorgant-li un **termini màxim de resposta** a comptar des de la recepció de la petició d'aclariment (**per exemple, un termini màxim de tres (3) dies naturals**).

Si la petició s'ha realitzat per via postal o a través de l'OAC o la Seu Electrònica, seria adequat verificar si ha deixat un correu electrònic o telèfon de contacte per agilitzar el tràmit d'aclariment.

En el cas que la petició de drets s'hagi efectuat per correu electrònic i és necessari aclariment, quan el DPD faci el registre per via electrònica de la petició elaborarà un informe indicant que la petició és imprecisa i es requerirà a l'interessat per a que esmeni la petició. L'esmena podrà entrar directament pel canal del correu electrònic de DP o be utilitzant un dels tràmits "d' esmena/aportació de documentació".

L'aclariment a l'interessat s'haurà de sol·licitar en la major brevetat atenent el temps de resposta de la sol·licitud – en la mesura del possible, **en el termini màxim dels tres (3) primers dies naturals** a comptar des de la recepció de la petició.

Qualsevol dubte al respecte, la persona responsable de l'Ajuntament haurà de contactar amb el DPD.



6. La persona responsable de l'Ajuntament facilitarà al DPD en temps raonable – en tot cas, en el **termini màxim de set (7) dies naturals** a comptar des de la recepció de la petició o a comptar des de la resposta a l'aclariment –, la informació necessària per donar resposta a l'exercici de dret efectuat per l'Interessat.
7. En el cas que s'hagi demanat aclariment a l'Interessat, se li haurà d'informar, en tot cas, de l'ampliació del temps de resposta a dos (2) mesos, a comptar des de la sol·licitud si de la mateixa tramitació s'entreveu que el termini d'un (1) mes no és suficient per donar resposta a la petició.
8. El DPD, amb la informació facilitada pel Responsable, redactarà la resposta que serà novament remesa a la persona responsable de l'Ajuntament i, en tot cas, en el **termini màxim de deu (10) dies naturals** a comptar des de la recepció de tota la informació, perquè aquesta – o la persona a qui aquesta última delegui – procedeixi a comunicar-la a l'Interessat en el termini màxim indicat de resposta.
9. En el supòsit que l'Interessat no hagi facilitat l'**aclariment** a la seva petició en el termini atorgat, seria recomanable efectuar un **recordatori atorgant un nou termini màxim de resposta**.

En el cas que no s'hagi realitzat l'aclariment per part l'Interessat en aquest nou termini atorgat, el Responsable de l'Ajuntament contactarà amb el DPD als efectes de redactar una resposta informant-li que no s'ha pogut donar tràmit a la petició.

És important tenir en compte que la contestació a l'exercici de drets s'haurà de realitzar mitjançant la mateixa forma de recepció de la comunicació de la petició d'exercici, llevat que l'Interessat sol·liciti en la seva petició que es realitzi la resposta d'una altra forma.

6. ESQUEMA GENERAL DEL PROCEDIMENT

1 MES (*o 2 MESOS en cas de complexitat o necessitat d'aclariment) des de la recepció de l'exercici de drets per part de l'Interessat

